

Si fornisce la prevista informazione riguardante i livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di energia elettrica definiti dall'**Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico** (TIQE, tabella 13)

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti BT domestici e produttori BT	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	non applicabile
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	non applicabile
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 85	non applicabile	30 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW	5 giorni lavorativi	non applicabile
Esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi ⁽¹⁾
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale ⁽²⁾	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	2 ore
Ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore ⁽³⁾ - 4 ore ⁽⁴⁾	non applicabile
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi ⁽⁵⁾	15 giorni lavorativi ⁽⁶⁾
Sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi ⁽⁵⁾	15 giorni lavorativi ⁽⁶⁾
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi ⁽⁵⁾	20 giorni lavorativi ⁽⁶⁾
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi ⁽⁵⁾	50 giorni lavorativi ⁽⁶⁾
Esecuzione di lavori complessi di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi

(1) si applica indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete permanenti esistenti;

(2) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(3) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore;

(4) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore;

(5) si applica anche ai produttori BT