

## ESERCENTE SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Gentile Cliente, a garanzia dei suoi diritti, l'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il servizio idrico (di seguito AEEGSI) ha definito, ai sensi dell'Allegato A delle Delibere 646/2015/R/eel, i livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza dell'esercente il servizio di distribuzione e gli indennizzi automatici previsti a favore del Cliente, in caso di mancato rispetto.

<b>Livelli specifici di qualitàT</b>	<b>empo massimo per l'esecuzione della prestazione a partire dalla data di ricevimento della richiesta – Clienti BT non domestici – AEEGSI (Delibera 646/2015/R/eel) -</b>
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW	5 giorni lavorativi
Attivazione della fornitura <sup>5</sup>	giorni lavorativi
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione o riduzione di potenza per morosità	1 giorno feriale
Fascia di puntualità per appuntamenti posticipati <sup>2</sup>	ore
Comunicazione dell'esito della verifica Gruppo di Misura	15 giorni lavorativi
Tempo di sostituzione del Gruppo di Misura guasto	15 giorni lavorativi
Comunicazione dell'esito della verifica tensione	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi
Ripristino fornitura in seguito a guasto gruppo di misura per le richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00	3 ore
Ripristino fornitura in seguito a guasto gruppo di misura per le richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 18.00 alle ore 8.00 e nei giorni festivi	4 ore
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi

<b>Livelli generali di qualitàP</b>	<b>ercentuale minima - Clienti BT non domestici - AEEGSI (Delibera 646/2015/R/eel)</b>
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte, messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

L'AEEGSI ha previsto l'erogazione di un indennizzo di 20 euro nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità dovuto alla responsabilità della società esercente il servizio di maggior tutela, Hera Comm, ovvero un indennizzo di 70,00 euro dovuto alla responsabilità del distributore locale, per i servizi di rispettiva competenza. Detto indennizzo aumenta del doppio o del triplo nel caso, rispettivamente, di mancato rispetto dei tempi di esecuzione oltre il doppio o oltre il triplo dello standard stabilito.