

**Livelli di qualità commerciale e indennizzi automatici stabiliti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas per i clienti finali - deliberazione n. 198/11 .**

<b>Livelli specifici di qualità (tempo massimo)</b>	
Rettifica di fatturazione (vendita)	90 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta
Rettifica di doppia fatturazione (vendita)	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta
Risposta a reclami scritti/ricieste di informazioni scritte (vendita)	40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>
Preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione	15 giorni lavorativi
Preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione (connessioni temporanee)	10 giorni lavorativi
Esecuzioni di lavori semplici	10 giorni lavorativi
Esecuzione lavori semplici per connessioni temporanee con potenza entro 40 kW e distanza massima di 20m dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi
Attivazione della fornitura	5 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 (in caso di ripristino potenza 1 giorno lavorativo)
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura (contatore)	15 giorni lavorativi
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi
Ripristino fornitura in seguito a guasto gruppo di misura	BT: 3 ore (4 ore in caso di richiesta in giorni non lavorativi oppure negli orari dalle 18:00 alle 08:00)
Sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi
Messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10 giorni lavorativi
Messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi
<b>Livelli generali di qualità</b>	
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>
Esecuzioni di lavori complessi	60 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 giorni solari
Risposta a reclami scritti/ricieste di informazioni scritte relativi ai servizi distribuzione e misura	30 giorni solari

**INDENNIZZI AUTOMATICI**

Per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici che verranno corrisposti nella seguente misura:

- per la risposta ai reclami scritti, rettifiche di fatturazione e rettifiche di doppia fatturazione e per messa a disposizione del venditore dei dati tecnici: € 20 (entro un tempo doppio rispetto allo standard); € 40 (entro un tempo triplo rispetto allo standard), o € 60 (oltre un tempo triplo rispetto allo standard)

- per il mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati € 35

- per tutti gli altri livelli specifici di qualità € 35 (entro un tempo doppio rispetto allo standard); € 70 (entro un tempo triplo rispetto allo standard), o € 105 (oltre un tempo triplo rispetto allo standard)

**COSTITUZIONE IN MORA**

In caso di morosità del cliente finale, il venditore può richiedere la sospensione della fornitura solo dopo la costituzione in mora dello stesso. I tempi e le modalità sono quelli previsti dall'AEEG nell'art. 3 della Del. Arg/elt/4/08. A valere dal 01/09/2013, in caso di sospensione della fornitura per morosità qualora non vengano rispettati i termini di cui al comma 3.2 lettera d) è dovuto un rimborso automatico pari a € 20.