

## Comunicazione ai sensi dell'art. 34.1 dell'Allegato B Del. 617/2023 - TIQC

### Livelli specifici di Qualità

Riferimento All. B Del 617/23	Tipo di prestazione	Clienti finali BT art. 22 Tabella 1 TIQC	Clienti finali MT art. 22 Tabella 1 TIQC
art. 5	Preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	non applicabile
	Preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	non applicabile
art. 6	Preventivi per lavori sulla rete MT	non applicabile	30 giorni lavorativi
art. 7	Esecuzione di lavori semplici connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
	Esecuzione lavori semplici connessioni temporanee potenza disponibile entro 40kW distanza max 20 mt	5 giorni lavorativi	non applicabile
	Esecuzione di lavori semplici connessioni temporanee potenza disponibile oltre 40kW e/o distanza oltre 20 mt	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi <sup>(1)</sup>
art. 15	Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
art. 16	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
art. 17	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione o riduzione di potenza per morosità	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	1 giorno feriale
artt. 12/13	Fascia di puntualità appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	2 ore
art. 18	Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto GDM	3 ore <sup>(3)</sup> 4 ore <sup>(4)</sup>	non applicabile
art. 19	Comunicazione dell'esito della verifica del GDM	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
art. 20	Sostituzione del GDM Guasto (successivo a richiesta di verifica)	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
art. 9	Comunicazione esito verifica di tensione della fornitura	20 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	20 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
art. 10	Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura (successivo a richiesta di verifica)	50 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	50 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
art. 8	Esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi

	Clienti BT domestici/produttori BT Art. 26 TIQC	Clienti BT non domestici Art. 26 TIQC	Clienti MT/produttori MT Art. 26 TIQC
Indennizzo per prestazioni oltre lo standard ma entro il doppio <sup>(7)</sup>	40,25	80,50	161,00
Indennizzo per prestazioni oltre il doppio ma entro il triplo <sup>(7)</sup>	80,50	161,00	322,00
Indennizzo per prestazioni oltre il triplo <sup>(7)</sup>	120,75	241,50	483,00

(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 di 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 di 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

(6) si applica anche ai produttori MT

(7) ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità

## Comunicazione ai sensi dell'art. 34.1 dell'Allegato B Del. 617/2023 - TIQC

Livelli generali di Qualità		Clienti finali BT/MT art. 23 Tab. 3 TIQC	Produttori BT/MT art. 23 Tab. 3 TIQC
art. 11	Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte messe a disposizione entro 30 gg solari <sup>(1)</sup>	95%	95%

(1) si applica anche ai produttori BT e MT

### Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici - art. 22 Tabella 2

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta da parte del venditore	Livello
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi

### Livelli generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici - art. 23 Tabella 4

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta da parte del venditore	Livello
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi

	Art. 26 TIQC
Indennizzo per prestazioni oltre lo standard ma entro il doppio	34,50
Indennizzo per prestazioni oltre il doppio ma entro il triplo	69,00
Indennizzo per prestazioni oltre il triplo	103,50