

Impresa Elettrica D'Anna e Bonaccorsi s.r.l.

Livelli specifici e generali ai sensi delle Delibere Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico n° 198/11 e n° ARG/com, n° 646/2015/R/eel e n°164/08 come successivamente modificate ed integrate - ANNO 2017 -

PRESTAZIONE	Tempo standard in giorni lavorativi		% grado di rispetto Anno 2017	% grado rispetto previsione Anno 2018
	CLIENTI BT	CLIENTI MT	CLIENTI BT e CLIENTI MT	CLIENTI BT e CLIENTI MT
<i>Servizio di distribuzione e misura</i>				
Preventivo lavori rete BT art. 84 TIQE conn.ordinarie	15	non applicabile	100	100
Preventivo lavori rete BT art. 84 TIQE conn.temp.	10	non applicabile	non previsto	100
Esecuzione lavori semplici art. 86 TIQE conn.ordinarie	10	30	100	100
Esecuz.lavori semplici art. 86 TIQE conn.temp.<kW.40 <=20 mt.	5	non applicabile	non previsto	100
Esecuz.lavori semplici art. 86 TIQE conn.temp.>kW.40 >20 mt.	10	20 ¹	non previsto	100
Attivazione fornitura art. 88 TIQE	5	5	100	100
Disattivazione fornitura richiesta cliente art. 89 TIQE	5	7	100	100
Riattivazione fornitura a seguito morosità art. 90 TIQE	1 (feriale) ²	1 (feriale)	100	100
Fascia di puntualità per gli appuntamenti art.97 e 98 TIQE	2 ore	2ore	100	100
Ripristino fornitura per guasti del gruppo di misura art. 99 TIQE	3 ore ³	non applicabile	100	100
Ripristino fornitura per guasti del gruppo di misura art. 99 TIQE	4 ore ⁴	non applicabile	100	100
Verifica gruppo di misura (comunicaz. esito) art.92 TIQE	15 ⁵	15 ⁶	100	100
Sostituzione gruppo di misura verificato guasto art.93 TIQE	15 ⁵	15 ⁶	non previsto	100
Verifica tensione (comunicazione esito) art.94 TIQE	20 ⁵	20 ⁶	100	100
Ripristino valore corretto tensione verificata art.95 TIQE	50 ⁵	50 ⁶	non previsto	100
Preventivo lavori rete MT art. 85 TIQE	non applicabile	30	100	100
Esecuzione lavori complessi art. 87 TIQE	50	50	100	100
Risposta motivata ai reclami scritti art. 96 TIQE	30(solari) ⁵	30(solari) ⁶	100	100
Risposta a richieste scritte di informazioni art. 96 TIQE	30(solari) ⁵	30(solari) ⁶	100	100

(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 disponibile, 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;

(6) si applica anche ai produttori MT.

PRESTAZIONE	Tempo standard in giorni lavorativi		% grado di rispetto Anno 2017	% grado rispetto previsione Anno 2018
	CLIENTI BT	CLIENTI MT	CLIENTI BT e CLIENTI MT	CLIENTI BT e CLIENTI MT
<i>Servizio di vendita</i>				
Risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	40 giorni solari	100	100
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	90 giorni solari	100	100
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari	100	100
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni solari	30 giorni solari	100	100
Risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazioni	40 giorni solari	40 giorni solari	100	100

INDENNIZZI IN EURO CLIENTI B.T. DOMESTICI E PRODUTTORI B.T.

	<i>Rimborso in euro per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard</i>	<i>Rimborso in euro per esecuzione entro un tempo triplo dello standard</i>	<i>Rimborso in euro per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard</i>
<i>Prestazione</i>			
<i>Servizio di distribuzione e misura</i>			
Preventivo lavori rete BT art. 84 TIQE conn.ordinarie	35,00	70,00	105,00
Preventivo lavori rete BT art. 84 TIQE conn.temp.	35,00	70,00	105,00
Esecuzione lavori semplici art. 86 TIQE conn.ordinarie	35,00	70,00	105,00
Esecuz.lavori semplici art. 86 TIQE conn.temp.<kW.40 <=20 mt.	35,00	70,00	105,00
Attivazione fornitura art. 88 TIQE	35,00	70,00	105,00
Disattivazione fornitura richiesta cliente art. 89 TIQE	35,00	70,00	105,00
Riattivazione fornitura a seguito morosità art. 90 TIQE	35,00	70,00	105,00
Fascia di puntualita' per gli appuntamenti art.97 e 98 TIQE	35,00	non applicabile	non applicabile
Ripristino fornitura per guasti del gruppo di misura art. 99 TIQE	35,00	70,00	105,00
Verifica gruppo di misura (comunicaz. esito) art.92 TIQE	35,00	70,00	105,00
Sostituzione gruppo di misura verificato guasto art.93 TIQE	35,00	70,00	105,00
Verifica tensione (comunicazione esito) art.94 TIQE	35,00	70,00	105,00
Ripristino valore corretto tensione verificata art.95 TIQE	35,00	70,00	105,00

INDENNIZZI IN EURO CLIENTI B.T. DOMESTICI

	<i>Rimborso in euro per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard</i>	<i>Rimborso in euro per esecuzione entro un tempo triplo dello standard</i>	<i>Rimborso in euro per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard</i>
<i>Prestazione</i>			
<i>Servizio di vendita</i>			
Risposta motivata ai reclami scritti	20,00	40,00	60,00
Rettifica di fatturazione	20,00	40,00	60,00
Rettifica di doppia fatturazione	20,00	40,00	60,00

INDENNIZZI IN EURO CLIENTI B.T. NON DOMESTICI

	<i>Rimborso in euro per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard</i>	<i>Rimborso in euro per esecuzione entro un tempo triplo dello standard</i>	<i>Rimborso in euro per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard</i>
<i>Prestazione</i>			
<i>Servizio di distribuzione e misura</i>			
Preventivo lavori rete BT art. 84 TIQE conn.ordinarie	70,00	140,00	210,00
Preventivo lavori rete BT art. 84 TIQE conn.temp.	70,00	140,00	210,00
Esecuzione lavori semplici art. 86 TIQE conn.ordinarie	70,00	140,00	210,00
Esecuz.lavori semplici art. 86 TIQE conn.temp.<kW.40 <=20 mt.	70,00	140,00	210,00
Esecuz.lavori semplici art. 86 TIQE conn.temp.>kW.40 >20 mt.	70,00	140,00	210,00
Attivazione fornitura art. 88 TIQE	70,00	140,00	210,00
Disattivazione fornitura richiesta cliente art. 89 TIQE	70,00	140,00	210,00
Riattivazione fornitura a seguito morosità art. 90 TIQE	70,00	140,00	210,00
Fascia di puntualita' per gli appuntamenti art.97 e 98 TIQE	70,00	non applicabile	non applicabile
Ripristino fornitura per guasti del gruppo di misura art. 99 TIQE	70,00	140,00	210,00
Verifica gruppo di misura (comunicaz. esito) art.92 TIQE	70,00	140,00	210,00
Sostituzione gruppo di misura verificato guasto art.93 TIQE	70,00	140,00	210,00
Verifica tensione (comunicazione esito) art.94 TIQE	70,00	140,00	210,00
Ripristino valore corretto tensione verificata art.95 TIQE	70,00	140,00	210,00

INDENNIZZI IN EURO CLIENTI B.T. NON DOMESTICI

	<i>Rimborso in euro per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard</i>	<i>Rimborso in euro per esecuzione entro un tempo triplo dello standard</i>	<i>Rimborso in euro per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard</i>
<i>Prestazione</i>			
<i>Servizio di vendita</i>			
Risposta motivata ai reclami scritti	20,00	40,00	60,00
Rettifica di fatturazione	20,00	40,00	60,00
Rettifica di doppia fatturazione	20,00	40,00	60,00

INDENNIZZI IN EURO CLIENTI M.T. E PRODUTTORI M.T.

	<i>Rimborso in euro per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard</i>	<i>Rimborso in euro per esecuzione entro un tempo triplo dello standard</i>	<i>Rimborso in euro per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard</i>
Prestazione			
Servizio di distribuzione e misura			
Esecuzione lavori semplici art. 86 TIQE conn.ordinarie	140,00	280,00	420,00
Esecuz.lavori semplici art. 86 TIQE conn.temp.<=kW.40 <=20 mt.	140,00	280,00	420,00
Esecuz.lavori semplici art. 86 TIQE conn.temp.>kW.40 >20 mt.	140,00	280,00	420,00
Attivazione fornitura art. 88 TIQE	140,00	280,00	420,00
Disattivazione fornitura richiesta cliente art. 89 TIQE	140,00	280,00	420,00
Riattivazione fornitura a seguito morosità art. 90 TIQE	140,00	280,00	420,00
Fascia di puntualita' per gli appuntamenti art.97 e 98 TIQE	140,00	non applicabile	non applicabile
Ripristino fornitura per guasti del gruppo di misura art. 99 TIQE	140,00	280,00	420,00
Verifica gruppo di misura (comunicaz. esito) art.92 TIQE	140,00	280,00	420,00
Sostituzione gruppo di misura verificato guasto art.93 TIQE	140,00	280,00	420,00
Verifica tensione (comunicazione esito) art.94 TIQE	140,00	280,00	420,00
Ripristino valore corretto tensione verificata art.95 TIQE	140,00	280,00	420,00
Preventivo lavori rete MT art. 85 TIQE	140,00	280,00	420,00

INDENNIZZI IN EURO CLIENTI M.T.

	<i>Rimborso in euro per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard</i>	<i>Rimborso in euro per esecuzione entro un tempo triplo dello standard</i>	<i>Rimborso in euro per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard</i>
Prestazione			
Servizio di vendita			
Risposta motivata ai reclami scritti	20,00	40,00	60,00
Rettificazione di fatturazione	20,00	40,00	60,00
Rettificazione di doppia fatturazione	20,00	40,00	60,00