

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

**Livelli specifici e generali ai sensi delle Delibere Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente n° 617/2023/R/eel e n°413/2016/R/com come successivamente modificate ed integrate - ANNO 2024 -**

PRESTAZIONE	Tempo standard in giorni lavorativi		% grado di rispetto ANNO 2023	% grado rispetto previsione ANNO 2024
	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 connessioni ordinarie	15	non applicabile	100	100
Preventivo lavori rete BT connessioni temporanee	10	non applicabile	non previsto	100
Esecuzione lavori semplici connessioni ordinarie	10	20	100	100
Esecuz.lavori semplici conn.temp.<kW.40 <=20 mt.	5	non applicabile	non previsto	100
Esecuz.lavori semplici conn.temp.>kW.40 >20 mt.	10	20 <sup>1</sup>	non previsto	100
Attivazione fornitura	5	5	100	100
Disattivazione fornitura richiesta cliente	5	7	100	100
Riattivazione fornitura a seguito morosità	1 (feriale) <sup>2</sup>	1 (feriale)	100	100
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	2ore	100	100
Ripristino fornitura per guasti del gruppo di misura	3 ore <sup>3</sup>	non applicabile	100	100
Ripristino fornitura per guasti del gruppo di misura	4 ore <sup>4</sup>	non applicabile	100	100
Verifica gruppo di misura (comunicaz. esito)	15 <sup>5</sup>	15 <sup>6</sup>	100	100
Sostituzione gruppo di misura verificato guasto	15 <sup>5</sup>	15 <sup>6</sup>	non previsto	100
Verifica tensione (comunicazione esito)	20 <sup>5</sup>	20 <sup>6</sup>	100	100
Ripristino valore corretto tensione verificata	50 <sup>5</sup>	50 <sup>6</sup>	non previsto	100
Preventivo lavori rete MT	non applicabile	30	100	100
Esecuzione lavori complessi	50	50	100	100
Risposta motivata ai reclami scritti	30(solari) <sup>5</sup>	30(solari) <sup>6</sup>	100	100
Risposta a richieste scritte di informazioni	30(solari) <sup>5</sup>	30(solari) <sup>6</sup>	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 2023	% grado rispetto previsione ANNO 2024
	CLIENTI BT	CLIENTI MT	CLIENTI BT e CLIENTI MT	CLIENTI BT e CLIENTI MT
<i>Servizio di vendita</i>				
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	30 giorni solari	100	100
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	60 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

**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>
<b>Prestazione</b>			
<i>Servizio di distribuzione e misura</i>			
Preventivo lavori rete BT art. 84 TIQE conn.ordinarie	40,25	80,50	120,75
Preventivo lavori rete BT art. 84 TIQE conn.temp.	40,25	80,50	120,75
Esecuzione lavori semplici art. 86 TIQE conn.ordinarie	40,25	80,50	120,75
Esecuz.lavori semplici art. 86 TIQE conn.temp.<kW.40 <=20 mt.	40,25	80,50	120,75
Attivazione fornitura art. 88 TIQE	40,25	80,50	120,75
Disattivazione fornitura richiesta cliente art. 89 TIQE	40,25	80,50	120,75
Riattivazione fornitura a seguito morosità art. 90 TIQE	40,25	80,50	120,75
Fascia di puntualita' per gli appuntamenti art.97 e 98 TIQE	40,25	non applicabile	non applicabile
Ripristino fornitura per guasti del gruppo di misura art. 99 TIQE	40,25	80,50	120,75
Verifica gruppo di misura (comunicaz. esito) art.92 TIQE	40,25	80,50	120,75
Sostituzione gruppo di misura verificato guasto art.93 TIQE	40,25	80,50	120,75
Verifica tensione (comunicazione esito) art.94 TIQE	40,25	80,50	120,75
Ripristino valore corretto tensione verificata art.95 TIQE	40,25	80,50	120,75

**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>
<b>Prestazione</b>			
<i>Servizio di vendita</i>			
Risposta motivata ai reclami scritti	25,00	50,00	75,00
Rettifica di fatturazione	25,00	50,00	75,00
Rettifica di doppia fatturazione	25,00	50,00	75,00

**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>
<b><i>Prestazione</i></b>			
<i>Servizio di distribuzione e misura</i>			
Preventivo lavori rete BT art. 84 TIQE conn.ordinarie	80,50	161,00	241,50
Preventivo lavori rete BT art. 84 TIQE conn.temp.	80,50	161,00	241,50
Esecuzione lavori semplici art. 86 TIQE conn.ordinarie	80,50	161,00	241,50
Esecuz.lavori semplici art. 86 TIQE conn.temp.<kW.40 <=20 mt.	80,50	161,00	241,50
Esecuz.lavori semplici art. 86 TIQE conn.temp.>kW.40 >20 mt.	80,50	161,00	241,50
Attivazione fornitura art. 88 TIQE	80,50	161,00	241,50
Disattivazione fornitura richiesta cliente art. 89 TIQE	80,50	161,00	241,50
Riattivazione fornitura a seguito morosità art. 90 TIQE	80,50	161,00	241,50
Fascia di puntualita' per gli appuntamenti art.97 e 98 TIQE	80,50	non applicabile	non applicabile
Ripristino fornitura per guasti del gruppo di misura art. 99 TIQE	80,50	161,00	241,50
Verifica gruppo di misura (comunicaz. esito) art.92 TIQE	80,50	161,00	241,50
Sostituzione gruppo di misura verificato guasto art.93 TIQE	80,50	161,00	241,50
Verifica tensione (comunicazione esito) art.94 TIQE	80,50	161,00	241,50
Ripristino valore corretto tensione verificata art.95 TIQE	80,50	161,00	241,50

**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>
<b><i>Prestazione</i></b>			
<i>Servizio di vendita</i>			
Risposta motivata ai reclami scritti	25,00	50,00	75,00
Rettifica di fatturazione	25,00	50,00	75,00
Rettifica di doppia fatturazione	25,00	50,00	75,00

**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>
<b><i>Prestazione</i></b>			
<b><i>Servizio di distribuzione e misura</i></b>			
Esecuzione lavori semplici art. 86 TIQE conn.ordinarie	161,00	322,00	483,00
Esecuz.lavori semplici art. 86 TIQE conn.temp.<=kW.40 <=20 mt.	161,00	322,00	483,00
Esecuz.lavori semplici art. 86 TIQE conn.temp.>kW.40 >20 mt.	161,00	322,00	483,00
Attivazione fornitura art. 88 TIQE	161,00	322,00	483,00
Disattivazione fornitura richiesta cliente art. 89 TIQE	161,00	322,00	483,00
Riattivazione fornitura a seguito morosità art. 90 TIQE	161,00	322,00	483,00
Fascia di puntualita' per gli appuntamenti art.97 e 98 TIQE	161,00	non applicabile	non applicabile
Ripristino fornitura per guasti del gruppo di misura art. 99 TIQE	161,00	322,00	483,00
Verifica gruppo di misura (comunicaz. esito) art.92 TIQE	161,00	322,00	483,00
Sostituzione gruppo di misura verificato guasto art.93 TIQE	161,00	322,00	483,00
Verifica tensione (comunicazione esito) art.94 TIQE	161,00	322,00	483,00
Ripristino valore corretto tensione verificata art.95 TIQE	161,00	322,00	483,00
Preventivo lavori rete MT art. 85 TIQE	161,00	322,00	483,00

**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>
<b><i>Prestazione</i></b>			
<b><i>Servizio di vendita</i></b>			
Risposta motivata ai reclami scritti	25,00	50,00	75,00
Rettificazione di fatturazione	25,00	50,00	75,00
Rettificazione di doppia fatturazione	25,00	50,00	75,00