

Livelli di qualità commerciale stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - Anno 2017

Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica validi dal 1° gennaio 2017 ai sensi delle Deliberazioni 646/2015/eel e s.m.i. e 413/2016/R/COM e s.m.i., sono stati rideterminati a livello nazionale e per tutti gli esercenti, i livelli di qualità del servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica.

Detti livelli si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce-STN Val di Sole, e specifici, ossia riferibili alla singola prestazione resa e quindi verificabili dal cliente.

Livelli specifici di qualità	Livelli standard definiti dall'Autorità	Livelli Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN val di Sole			
Descrizione delle prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Tempo medio effettivo per l'esecuzione della prestazione			% prestazioni eseguite entro tempo massimo
		Usi domestici	Altri usi BT	Altri usi MT	
Attività di distribuzione dell'energia elettrica					
Preventivo per lavori su rete	10 giorni lavorativi dalla data ricevimento della richiesta	1,00	1,00	-	100%
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto	6,40	6,89	-	100%
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto	0,48	0,07	-	100%
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi dalla data ricevimento della richiesta	0,23	3,19	-	100%
Riattivazione in caso di distacco per morosità	1 giorno feriale dalla data di dimostrato pagamento	1,04	0,70	-	100%
Verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta	-	-	-	-
Verifica della tensione di fornitura	30 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta	-	-	-	-
Ripristino fornitura per guasto misuratore in orario lav.	3 ore	-	-	-	-
Ripristino fornitura per guasto mis. fuori orario lav.	4 ore	-	-	-	-
Fascia puntualità appuntamenti con cliente	2 ore	-	-	-	100%
Fascia puntualità appuntamenti posticipati con cliente	2 ore	-	-	-	-
Rich.dati tecnici dai venditori acquisibili con lettura cont.	10 giorni lavorativi	-	-	-	-
Richiesta altri dati tecnici dai venditori	15 giorni lavorativi	0,39	1,17	-	-
Attività di vendita dell'energia elettrica					
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	-	-	-	-
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	-	-	-	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-	-	-
Livelli generali di qualità	Livelli standard definiti dall'Autorità			Livelli Consorzio STN VDS	
Descrizione delle prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	% minima da eseguire entro il tempo massimo		% prestazioni eseguite entro il tempo massimo	
		BT	MT	Dom e BT	MT
Attività di distribuzione dell'energia elettrica					
Esecuzione lavori complessi	50 giorni lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	85%	90%	100%	-
Risposta a reclami o richieste scritte attività di distribuzione	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta o reclamo	95%	95%	-	-
Risposta a reclami o richieste scritte attività di misura	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta o reclamo	95%	95%	-	-
Attività di vendita dell'energia elettrica					
Risposte a richieste scritte di informazioni	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta o reclamo	95%	95%	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE
Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	95%	95%	NON RILEVABILE	NON RILEVABILE

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi ai clienti finali e produttori BT	Standard			Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard			Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard			Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard		
	DOM*	BT*	MT*	DOM*	BT*	MT*	DOM*	BT*	MT*	DOM*	BT*	MT*
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo esecuzione lavori semplici conn.temporanee pot entro i 40kW e 20 m dalla rete	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale (1)	1 giorno feriale (1)	1 giorno feriale (1)	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	2 ore	2 ore	35,00	70,00	140,00	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore (2) 4 ore (3)	3 ore (2) 4 ore (3)	3 ore (2) 4 ore (3)	35,00	70,00	Non applicabile	70,00	140,00	Non applicabile	105,00	210,00	Non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	140,00	70,00	140,00	280,00	105,00	210,00	420,00

* DOM Usi Domestici - BT Altri usi in bassa tensione - MT altri usi in media tensione

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino a un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle 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

(3) 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