



**Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN Val di Sole**

Piazza Regina Elena, 17 – 38027 Malé (TN)  
 Registro delle Imprese di Trento – C.F. e p.I.V.A. 02345700229 – R.E.A. di Trento n. 217981  
 Tel. 0463/900019 – PEC: [male.stnvaldisole@pec.it](mailto:male.stnvaldisole@pec.it)

**Livelli di qualità commerciale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - Anno 2022**

Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica validi ai sensi delle Deliberazioni 646/2015/eel e s.m.i. e 413/2016/R/COM e s.m.i. previsti dal TIQE

| Livelli specifici di qualità commerciale (tabella 13 TIQE)                                    |  | Livelli Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN Val di Sole |              |                 |  |
|---|--|---|--------------|-----------------|--|
| Descrizione delle prestazioni   | Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione (standard)   | Tempo medio effettivo per l'esecuzione della prestazione (in gg)        |              |                 | % prestazioni eseguite entro tempo massimo |
|   |  | Usi domestici   | Altri usi BT | Altri Usi MT    |  |
| <b>Attività di distribuzione dell'energia elettrica</b>                                       |  |   |              |                 |  |
| Preventivo per esecuzione lavori su rete BT/MT per connessioni ordinarie                      | 15 giorni lavorativi BT dalla data ricevimento della richiesta<br>30 giorni lavorativi MT dalla data ricevimento della richiesta       | 6,23  | 11,55        | -               | 100%                                       |
| Preventivo per esecuzione lavori su rete BT/MT per connessioni temporanee                     | 10 giorni lavorativi BT dalla data ricevimento della richiesta<br>30 giorni lavorativi MT dalla data ricevimento della richiesta       | non applicabile   | 2,31         | -               | 100%                                       |
| Esecuzione lavori semplici per connessioni ordinarie  | 10 giorni lavorativi BT dalla data di accettazione del preventivo<br>20 giorni lavorativi MT dalla data di accettazione del preventivo | 5,5   | 3,6          | -               | 100%                                       |
| Esecuzione lavori semplici per connessioni temporanee <40kW entro 20 mt da rete esistente     | 5 giorni lavorativi dalla data di accettazione del preventivo  | 2   | 2            | non applicabile | 100%                                       |
| Esecuzione lavori semplici per connessioni temporanee >40kW e/o oltre 20 mt da rete esistente | 10 giorni lavorativi BT dalla data di accettazione del preventivo<br>20 giorni lavorativi MT dalla data di accettazione del preventivo | non applicabile   | 2,71         | -               | 100%                                       |
| Esecuzione lavori complessi   | 50 giorni lavorativi dalla data di accettazione del preventivo   | -   | 29           | -               | 100%                                       |
| Attivazione della fornitura   | 5 giorni lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto  | 1,12  | 0,49         | -               | 100%                                       |
| Disattivazione della fornitura  | 5 giorni lavorativi dalla data ricevimento della richiesta<br>7 giorni lavorativi dalla data ricevimento della richiesta               | 0,68  | 1,07         | 5               | 100%                                       |
| Riattivazione in caso di distacco per morosità (1)  | 1 giorno feriale dalla data di dimostrato pagamento  | 0,05  | 0            | -               | 100%                                       |
| Verifica del gruppo di misura   | 15 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta  | -   | -            | -               | 100%                                       |
| Comunicazione verifica della tensione di fornitura  | 20 giorni lavorativi dalla data di conferma della richiesta  | -   | -            | -               | 100%                                       |
| Sostituzione del gruppo di misura guasto  | 15 giorni lavorativi dalla data ricevimento della richiesta  | 0   | 3            | -               | 100%                                       |
| Ripristino fornitura per guasto misuratore in orario lav.                                     | 3 ore  | -   | -            | non applicabile | 100%                                       |
| Ripristino fornitura per guasto mis. fuori orario lav.  | 4 ore  | -   | -            | non applicabile | 100%                                       |
| Fascia puntualità appuntamenti con cliente  | 2 ore  | -   | -            | -               | 100%                                       |
| Fascia puntualità appuntamenti posticipati con cliente  | 2 ore  | -   | -            | -               | 100%                                       |
| Rich.dati tecnici dai venditori acquisibili con lettura cont.                                 | 6 giorni lavorativi  | -   | -            | -               | 100%                                       |
| Richiesta altri dati tecnici dai venditori  | 6 giorni lavorativi  | -   | -            | -               | 100%                                       |

**Standard di qualità commerciale della vendita definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - Anno 2022**

Standard specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica dal TIQV

| Standard specifici di qualità commerciale della vendita (tabella 1 TIQV) |  | Standard Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN Val di Sole |   |   |
|--|--|--|---|---|
| Descrizione delle prestazioni  | Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione (standard) | Tempo medio impiegato per l'esecuzione                                   |   | % prestazioni eseguite entro il tempo massimo |
|  |  |  |   |   |
| Risposta motivata a reclami scritti                                      | 30 giorni solari   | -  | - | 100%  |
| Rettifica di fatturazione  | 60 giorni solari   | -  | - | 100%  |
| Rettifica di doppia fatturazione   | 20 giorni solari   | -  | - | 100%  |

**Standard specifici di qualità commerciale della vendita (tabella 2 TIQV)**

**Standard Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN Val di Sole**

| Descrizione delle prestazioni   | Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione (standard) | % minima da eseguire entro il tempo massimo |     | % prestazioni eseguite entro il tempo massimo |    |
|---|--|---|-----|---|----|
|   |  | BT  | MT  | Dom e BT                                      | MT |
| <b>Attività di distribuzione dell'energia elettrica</b>                                       |  |   |     |   |    |
| Risposta motivata a reclami o richieste scritte di informazioni per attività di distribuzione | 30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta o reclamo | 95%   | 95% | 100%  | -  |
| Risposta motivata a reclami o richieste scritte di informazioni per attività di misura        | 30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta o reclamo | 95%   | 95% | 100%  | -  |
| <b>Attività di vendita dell'energia elettrica</b>   |  |   |     |   |    |
| Risposte a richieste scritte di informazioni  | 30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta o reclamo | 95%   | 95% | 100%  | -  |
| Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione                            | 30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta           | 95%   | 95% | 100%  | -  |



| Livelli di qualità commerciale stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - Anno 2022  | 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*            |
| Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica validi ai sensi delle Deliberazioni 646/2015/eel e s.m.i. e 413/2016/R/COM e s.m.i. |                      |                      |                      |  |       |                |   |                |                |   |                |                |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT 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  | nn applicabile       | 10 giorni lavorativi | 30 giorni lavorativi | nn applicabile   | 70,00 | 140,00         | nn applicabile  | 140,00         | 280,00         | nn applicabile  | 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 max di 20 m dalla rete esistente   | nn applicabile       | 5 giorni lavorativi  | nn applicabile       | nn applicabile   | 70,00 | 140,00         | nn applicabile  | 140,00         | 280,00         | nn applicabile  | 210,00         | 420,00         |
| Tempo massimo esecuzione lavori semplici conn.temporanee pot oltre i 40kW e max sup. a 20 m dalla rete esistente   | nn applicabile       | 10 giorni lavorativi | 20 giorni lavorativi | nn applicabile   | 70,00 | 140,00         | nn applicabile  | 140,00         | 280,00         | nn applicabile  | 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         | nn applicabile  | nn applicabile | nn applicabile | nn applicabile  | nn applicabile | nn 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)  | nn applicabile       | 35,00  | 70,00 | nn applicabile | 70,00   | 140,00         | nn applicabile | 105,00  | 210,00         | nn 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         |
| Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi   | 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         |

| Livelli generali di qualità commerciale (TIQE tab. 14)  | Clienti finali BT | Clienti finali MT |
|---|-------------------|-------------------|
| Percentuale minima di risposte motivate e reclami scritti o richieste di informazioni scritte, di cui all'art. 96 messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95%               | 95%               |

\* 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