

**TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE *OUTPUT-BASED*  
DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA  
DELL'ENERGIA ELETTRICA**

**Periodo di regolazione 2016-2023**

- 83.5 Per ogni altra richiesta di prestazione da parte dei clienti finali non rientrante nelle casistiche di cui ai commi 83.1 e 83.4 il venditore informa il cliente finale degli elementi di cui al comma precedente, lettere a) e b).
- 83.6 Nei casi di cui ai commi 83.4 e 83.5 il distributore ha la facoltà di predisporre opportunamente i propri sistemi informativi per favorire una rapida messa a disposizione del preventivo al cliente finale e, allo scopo, di prendere accordi con il venditore.
- 83.7 I clienti finali BT che non possono ricorrere all'assenso del preventivo rapido di cui al comma 83.1 in sede di primo contatto per le specificità del proprio ordinamento finanziario e contabile (es.: Pubblica amministrazione, Enti locali) possono richiedere che il venditore metta a loro disposizione la previsione di spesa in forma scritta.

#### **Articolo 84**

##### ***Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione***

- 84.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT viene registrato solo nei casi in cui la prestazione per la quale viene richiesto il preventivo non sia tra quelle previste dalla Tabella 12, anche attraverso le modalità disciplinate al comma 83.6.
- 84.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione deve essere predisposto dal distributore per ogni richiesta di lavori sulla rete di bassa tensione per ogni prestazione non inclusa nella Tabella 12.
- 84.3 Il preventivo deve contenere:
- a) il codice di rintracciabilità di cui all'articolo 107, comma 107.2, lettera a);
  - b) la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo dal richiedente;
  - c) la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente;
  - d) la tipologia di utenza;
  - e) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente Testo integrato, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto dal distributore al cliente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;

- f) l'indicazione dei corrispettivi previsti dalle normative vigenti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare, ove previsto dalla normativa tariffaria, quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- g) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- h) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;
- i) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- j) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo, che non devono essere discriminatorie nei confronti dei venditori per i preventivi da loro richiesti;
- k) la durata di validità del preventivo;
- l) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del distributore nel caso di lavori complessi;
- m) l'eventuale richiesta di locali e/o porzioni di terreno adeguati alla realizzazione di eventuali cabine di trasformazione, in conformità alle disposizioni del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015.

84.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dall' esercente nei confronti del cliente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

84.5 Nel caso di trasmissione informatica del preventivo da parte del distributore al venditore, il venditore medesimo conferma per via informatica al distributore la ricezione del preventivo.

84.6 Fatta salva la facoltà di offrire, a proprio carico, condizioni migliorative nel mercato libero, il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dal distributore e di accludere altresì lo schema del contratto di fornitura.

**Articolo 85**

*Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione*

- 85.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del distributore, della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.
- 85.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione deve essere predisposto dal distributore per ogni richiesta di lavori sulla rete di media tensione, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto al cliente finale.
- 85.3 Fatta salva la facoltà di offrire, a proprio carico, condizioni migliorative nel mercato libero, il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dal distributore, che deve contenere quanto previsto dall'articolo 84, comma 84.3.
- 85.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione deve avere validità non inferiore a sei mesi e deve contenere il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del distributore. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo può essere successivamente preteso dal distributore nei confronti del richiedente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

**Articolo 86**

*Tempo di esecuzione di lavori semplici*

- 86.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.

**Articolo 87**

*Tempo di esecuzione di lavori complessi*

- 87.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.

- 87.2 Sono esclusi dall'applicazione del presente articolo i seguenti lavori complessi:
- a) le elettrificazioni di zone urbanistiche (residenziali, artigianali, industriali o rurali) realizzate su richiesta di soggetti diversi dai clienti finali;
  - b) le richieste di spostamento di linee e di impianti elettrici, che non sia funzionale allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
- 87.3 Il distributore comunica al richiedente, anche telefonicamente, l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro i cinque giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

### **Articolo 88**

#### *Tempo di attivazione della fornitura*

- 88.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di attivazione della fornitura, inviata dal richiedente e la data di attivazione della fornitura.
- 88.2 Nel caso in cui il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di attivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
- 88.3 La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione della stessa per morosità del cliente finale.

### **Articolo 89**

#### *Tempo di disattivazione della fornitura*

- 89.1 Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal richiedente e la data di disattivazione della fornitura stessa.
- 89.2 Nel caso in cui il richiedente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
- 89.3 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. E' inoltre assimilata alla disattivazione la semplice chiusura contrattuale, con acquisizione della lettura finale,

**Tabella 13 – Livelli specifici di qualità commerciale**

	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 85	non applicabile	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi <sup>(1)</sup>
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale <sup>(2)</sup>	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	2 ore
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore <sup>(3)</sup> 4 ore <sup>(4)</sup>	non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	15 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	20 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi <sup>(5)</sup>	50 giorni lavorativi <sup>(6)</sup>
<b>Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87</b>	<b>50 giorni lavorativi</b>	<b>50 giorni lavorativi</b>

(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 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

**Tabella 14 - Livelli generali di qualità commerciale**

	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 96, messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari <sup>(1)</sup>	95%	95%

(1) si applica anche ai produttori BT e MT