

14 ottobre 2008 0:00

## ENERGIA ELETTRICA: GLI STANDARD DI QUALITA' COMUNI

di [Rita Sabelli](#)

Ultima revisione: 1 Marzo 2017

Con proprie delibere l'Autorita' garante per l'energia ed il gas definisce gli standard di qualita' commerciale per tutti i distributori e venditori di energia elettrica, anche quelli del nuovo mercato libero, pur se piccoli. L'ultima in ordine di tempo è la Delibera n. 646/2015 valida per il periodo 2016-2023 che sostituisce ed abroga definitivamente dal 1/1/2017 la Delibera 198/2011.

Gli standard riguardano i tempi di esecuzione delle varie prestazioni dei gestori, dall'emissione di preventivi all'attivazione della fornitura, verifiche contatori, etc. etc.

Nel caso di mancato rispetto sono previsti rimborsi forfettari che dovrebbero scattare automaticamente in fattura. Ogni gestore deve poi relazionare annualmente all'Autorita' il proprio rispetto, in termini percentuali, degli "standard generici", relativi ad attivita' piu' complesse (tempi di esecuzione lavori complessi, risposte a reclami scritti, etc.). L'Autorita' rende pubblici tali dati che debbono servire come riferimento.

Ogni volta che un cliente richiede una prestazione soggetta agli standard specifici questi debbono essergli comunicati insieme agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei termini. Alla richiesta della prestazione, inoltre, il gestore/venditore deve anche comunicare al cliente un codice di rintracciabilita'. Entro il 30 Giugno di ogni anno, inoltre, i venditori devono allegare gli standard specifici e generici di qualita' di propria competenza alle fatture di vendita, con indicazione degli indennizzi automatici.

Indice scheda

[GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO ELETTRICO](#)

[GLI INDENNIZZI AUTOMATICI](#)

[ALLACCIAMENTI](#)

[CONTESTAZIONI](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI](#)

[LINK UTILI](#)

### [GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO ELETTRICO](#)

PRESTAZIONE	Standard per i clienti in bassa tensione (BT)	Standard per i clienti in media tensione (MT)	Indennizzo per clienti domestici
Rilascio preventivi per lavori sulla rete in bassa tensione	15 giorni lavorativi (con validita' minima 3 mesi)	Non applicabile	35 euro
Esecuzione di lavori semplici (vedi piu' avanti)	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	35 euro
Attivazione della fornitura (per utenze gia' allacciate)	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	35 euro
Disattivazione su richiesta del cliente (anche per cessazione contrattuale con comunicazione consumi)	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi	35 euro

Riattivazione a seguito di sospensione per morosità	1 giorno feriale (1)	1 giorno feriale	35 euro
Ripristino della fornitura in seguito a guasto del contatore	3 ore (2) 4 ore (3)	Non applicabile	35 euro
Fascia massima di puntualità per gli appuntamenti	2 ore (4)	2 ore (4)	35 euro
Comunicazione dell'esito della verifica del contatore e Tempo massimo per la sostituzione del contatore guasto	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	35 euro
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione e Tempo massimo per il ripristino del valore corretto di tensione	20 giorni lavorativi 50 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi 50 giorni lavorativi	35 euro
Esecuzione dei lavori complessi (vedi più avanti)	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	35 euro
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (*)	40 giorni solari	40 giorni solari	25 euro
Invio delle rettifiche di fatturazione o dei dinieghi motivati (*)	90 giorni solari	90 giorni solari	25 euro
<p>(1) in caso di riduzione della potenza, lo standard è 1 giorno lavorativo  (2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00. Nel caso di appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto si applica la fascia di 2 ore;  (3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi, o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00  (4) il distributore deve fissare l'ora di inizio e quella di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato.</p>			

(\*) Per questi standard si veda la scheda ENERGIA ELETTRICA E GAS: INDENNIZZI SUI SERVIZI DI VENDITA riportata tra i link utili.

Le utenze BT (bassa tensione) arrivano fino a 1 kV (chilovolt); quelle in MT (media tensione) vanno da 1 a 35 kV. Per giorni feriali si intendono i giorni dal lunedì al sabato escluse le festività infrasettimanali; per giorni lavorativi si intendono i giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali.

Il conteggio dei termini parte dal giorno in cui la richiesta viene ricevuta dal proprio gestore/venditore. Per le prestazioni del distributore, però (il rilascio di preventivi e gli interventi tecnici sul contatore o sulla rete di distribuzione) il termine parte dal giorno in cui la domanda viene ricevuta dal distributore. Il gestore/venditore ha 2 giorni lavorativi di tempo per l'inoltro.

Per l'esecuzione di lavori il termine parte dall'accettazione del preventivo.

Nel caso in cui sia richiesta una qualche attività del cliente (trasmettere documenti, dare conferme, eseguire lavori per proprio conto, etc.) il conteggio parte da quando il distributore riceve quanto richiesto o conferma scritta di ultimazione dei lavori. Se prima di realizzare il lavoro è necessario un appuntamento con il cliente per un sopralluogo e il cliente chiede di posticipare la data proposta dal distributore, la durata del posticipo è esclusa dal conteggio del tempo di esecuzione.

Tutte le prestazioni elencate in tabella che riguardano la distribuzione vanno chieste al proprio venditore che come già detto farà tramite con il distributore per la gestione della pratica.

Fanno eccezione i seguenti casi, per i quali il cliente può rivolgersi direttamente al distributore locale:

- reclamo o richiesta di informazione relative alla distribuzione o alla misura (contatore);
- richiesta di preventivo o di esecuzione lavori in assenza di contratto di fornitura;
- richiesta di spostamento di linee non funzionale allo spostamento del contatore;
- richiesta di spostamento di prese non attive, se a richiederla non è il cliente che subentrerà nella fornitura.

**Attenzione!** In caso di richieste di riattivazione della fornitura o ripristino della potenza disponibile a seguito di disattivazione o riduzione dovute a morosità, il venditore deve inoltrare la comunicazione dell'avvenuto pagamento del cliente al distributore locale immediatamente, nello stesso giorno in cui la riceve. Se riceve la lettera o il fax dopo le ore 18 di un giorno feriale, può fare l'invio al distributore il giorno successivo. Il termine posto in tabella parte dal momento in cui la richiesta di attivazione arriva al distributore locale.

Detti termini devono essere comunicati all'utente ogni qual volta questi richiede una prestazione soggetta a standard specifico. L'informazione deve comprendere anche l'indennizzo automatico previsto in caso di ritardo.

Il lavoro semplice è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto in bassa tensione di proprietà dell'esercente, eseguita con un intervento limitato alla presa (l'impianto che collega il contatore alla rete di distribuzione) ed eventualmente al contatore, ovvero la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto in media tensione di proprietà dell'esercente con intervento limitato alle apparecchiature elettromeccaniche, nell'impianto elettrico esistente, ed eventualmente al gruppo di misura esistente. In tutti gli altri casi il lavoro è complesso.

Per i lavori complessi che non vengono realizzati entro 60 giorni da quando il distributore locale ha ricevuto la richiesta, lo stesso distributore deve comunicare al cliente il nome e i recapiti della persona responsabile dell'esecuzione dei lavori stessi, nonché i tempi previsti per la realizzazione.

Il conteggio dei tempi non tiene conto del tempo necessario al distributore per ottenere le autorizzazioni eventualmente previste per l'esecuzione del lavoro (ad esempio, per gli scavi stradali). In caso di lavori complessi, l'attesa delle autorizzazioni è esclusa dal conteggio solo se il distributore presenta la richiesta entro 30 giorni da quando riceve la comunicazione di accettazione del preventivo. Se la prestazione non può essere eseguita per impraticabilità del terreno (ad esempio per neve persistente), il gestore comunica al cliente che la prestazione è sospesa fino al ritorno della praticabilità; il tempo intercorso non rientra nel conteggio dei tempi della prestazione.

**Note:**

- dal 1/1/2013 non è più possibile usufruire della procedura "semplificata" di preventivazione dei lavori semplici nei casi in cui questi rientrassero tra quelli a costo predeterminabile (a forfait). La disposizione contenuta nella Delibera 333/2007 art.64 è infatti abrogata da tale data.
- Per trovare i dati del distributore locale della propria zona si veda la pagina del sito dell'Autorità riportata tra i link utili.

**GLI INDENNIZZI AUTOMATICI**

In tutti i casi in cui non vengono rispettati i tempi massimi fissati dall'Autorità scattano degli indennizzi che il gestore deve liquidare all'utente senza che questi debba farne richiesta (a differenza di quanto avveniva in passato per gli indennizzi previsti dalle singole carte dei servizi). Se l'utente viene fornito da un venditore diverso dal distributore locale, è il venditore che deve risarcire il cliente facendo da tramite con il distributore stesso.

L'indennizzo base corrisponde a 35 euro per i clienti domestici, 70 euro per i clienti non domestici in bassa tensione, 140 euro per i clienti in media tensione.

Esso aumenta all'aumentare del tempo di resa della prestazione:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un periodo doppio, viene pagato l'indennizzo base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo, viene pagato l'indennizzo doppio rispetto a quello base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, viene pagato l'indennizzo triplo rispetto a quello base.

L'accredito deve avvenire entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione (in ritardo) della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard (se la prestazione non viene eseguita).

L'accredito può avvenire sulla prima bolletta utile.

Se l'indennizzo non viene corrisposto entro sei mesi dalla prestazione (o dal triplo tempo dello standard) l'indennizzo stesso triplicherà e dovrà comunque essere pagato entro il settimo mese dalla prestazione. Per gli standard relativi al rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti tutti i termini di cui sopra partiranno dalla data dell'appuntamento.

L'indennizzo automatico non è dovuto:

- quando il mancato rispetto dello standard specifico di qualità è dovuto a cause imputabili al cliente o a terzi o a cause di forza maggiore;
- quando il cliente non è in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta (ad esempio non ha versato i contributi dovuti per l'allacciamento richiesto);
- per mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a guasto del contatore per i clienti BT, se l'interruzione è causata dal solo allentamento dei morsetti del contatore, dall'intervento del limitatore per prelievi irregolari o da danneggiamenti del contatore installato in locali di esclusivo accesso del cliente;
- per mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione se la prestazione non dà luogo a restituzione di somma al cliente o viene effettuata a causa di errata comunicazione al fornitore da parte del cliente (ad esempio se la rettifica si è resa necessaria per un errore nella comunicazione dell'autolettura da parte del cliente).

È bene sapere che la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di chiedere un risarcimento del danno soggettivo, opportunamente dimostrato e documentato. Si veda più avanti la sezione CONTESTAZIONI.

## ALLACCIAMENTI

Le regole suddette sulla tempistica dei preventivi e delle esecuzioni nonché sul diritto a ricevere il rimborso automatico valgono anche per le attività di allacciamento.

L'indennizzo è liquidabile solo se il lavoro riguarda il contatore e la presa, ovvero se si tratta di un lavoro "semplice" già definito sopra.

A livello tecnico gli allacciamenti vengono fatti dal distributore locale. Il cliente/utente che non ha ancora stipulato un contratto di fornitura può rivolgere la richiesta al distributore locale, quindi, ma qualora avesse già sottoscritto un contratto dovrà rivolgersi al proprio venditore, che farà da tramite col distributore e dovrà inoltrargli la richiesta entro due giorni lavorativi. I clienti/utenti in media tensione possono invece sempre rivolgersi al distributore locale.

I tempi massimi di allacciamento dipendono dal tipo di lavoro e sono quelli riportata nella tabella soprastante relativamente ai lavori semplici o complessi. All'allacciamento segue l'attivazione della fornitura.

Approfondimenti sul sito dell'Autorità garante, QUI.

([http://www.autorita.energia.it/atlanite/it/elettricit/capitolo\\_4/elenco\\_domande\\_paragrafo\\_1.htm](http://www.autorita.energia.it/atlanite/it/elettricit/capitolo_4/elenco_domande_paragrafo_1.htm))

## CONTESTAZIONI

Ogni gestore potrebbe prevedere standard propri ed indennizzi propri (che non devono ovviamente essere inferiori a quelli fissati dall'Autorita'), quindi la prima cosa da fare e' visionare il contratto e la carta di qualita' emanata dal venditore.

Come gia' visto gli indennizzi automatici non vanno chiesti (dovrebbero essere pagati direttamente dai venditori nei termini gia' detti), in ogni caso e' bene verificare che vengano accreditati in bolletta ed eventualmente contestare le mancanze.

Inoltre, considerando che l'accredito dell'indennizzo automatico non preclude la possibilita' di chiedere un rimborso per i danni "soggettivamente patiti" , e' sempre bene contestare subito i danni subiti a fronte di un inadempimento del venditore, provvedendo a quantificarli e, quando possibile, a documentarli.

A tal fine e' opportuno inviare una contestazione per raccomandata a/r, quantificando subito il danno o riservandosi di farlo in un momento successivo (se magari occorre tempo per raccogliere la documentazione).

A tal scopo puo' essere utilizzata la scheda pratica LA MESSA IN MORA

([http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida\\_8675.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php)).

#### RIFERIMENTI NORMATIVI

- Delibera AEEGSI 646/2015 (TIQE, regolazione output-based distribuzione e misura energia elettrica per il periodo 2016-2023), Allegato A, Parte II "Regolazione dei livelli specifici e generali di qualità commerciale" (dal 2017 al posto della Delibera 198/2011)

#### LINK UTILI:

- Scheda pratica ENERGIA ELETTRICA E GAS: INDENNIZZI SUI SERVIZI DI VENDITA: [clicca qui](http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+gas+indennizzi+sui+servizi_14957.php)  
([http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+gas+indennizzi+sui+servizi\\_14957.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+gas+indennizzi+sui+servizi_14957.php))

- Scheda pratica ENERGIA ELETTRICA: CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA E PREZZI: [clicca qui](http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+condizioni+contrattuali+fornitura_14464.php)  
([http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+condizioni+contrattuali+fornitura\\_14464.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/energia+elettrica+condizioni+contrattuali+fornitura_14464.php))

- Per cercare il proprio distributore locale: [clicca qui](http://www.autorita.energia.it/ModuliDinamiciPortale/elencooperatori/elencoOperatoriHome)

(<http://www.autorita.energia.it/ModuliDinamiciPortale/elencooperatori/elencoOperatoriHome>)