

**Deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 28 dicembre 1999, n. 201/99**

**(testo coordinato con le modifiche apportate dalla deliberazione 19 dicembre 2002, n. 220/02, in vigore dall’1 gennaio 2003)**

**Direttiva concernente la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita dell’energia elettrica ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettere g) ed h), della legge 14 novembre 1995, n. 481**

## *Titolo I – Definizioni ed ambito di applicazione*

### **Articolo 1** *Definizioni*

1.1 Ai fini della presente direttiva, si applicano le seguenti definizioni:

- a) “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- b) “distribuzione” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.5, della deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 21 dicembre 2001, n. 310/01, di seguito richiamata come “deliberazione n. 310/01”;
- c) “esercente” è il soggetto che eroga il servizio di pubblica utilità relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita di energia elettrica, o anche relativo a più di una di queste;
- d) “cliente” è, ai fini della presente direttiva, il cliente finale del mercato vincolato o del mercato libero, allacciato alla rete di distribuzione e alimentato in bassa o in media tensione; è altresì ogni altro soggetto che richiede all’esercente, per conto del suddetto cliente finale, l’esecuzione di una prestazione relativa ai servizi di distribuzione, di misura o di vendita dell’energia elettrica o ogni altro soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede all’esercente l’esecuzione di una prestazione relativa ai servizi di distribuzione, di misura o di vendita dell’energia elettrica;
- e) “livello specifico di qualità” è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente;
- f) “livello generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;

- g) “terzi” sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all’ercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell’ercente medesimo;
- h) “alta tensione” (AT) è la tensione nominale tra le fasi superiore a 35 kV e non superiore a 150 kV;
- i) “media tensione” (MT) è la tensione nominale tra le fasi superiore a 1 kV e non superiore a 35 kV;
- j) “bassa tensione” (BT) è la tensione nominale tra le fasi non superiore a 1 kV;
- k) “nodo” è il punto del circuito in cui è elettricamente connesso un numero di condutture maggiore o uguale a tre;
- l) “presa” è la conduttura in bassa tensione, in partenza da un nodo esistente, che alimenta un singolo cliente finale, o un insieme di clienti finali i cui gruppi di misura siano affiancati e direttamente cablati tra di loro; qualora l’alimentazione avvenga mediante linea aerea su pali, si considera che la presa abbia inizio a partire dal sostegno, questo escluso, più prossimo alla fornitura;
- m) “gruppo di misura” è l’insieme di apparecchiature poste presso il punto di consegna dell’energia elettrica al cliente finale, atto a misurare l’energia elettrica fornita ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di consegna;
- n) “punto di consegna” è il punto di confine tra l’impianto di proprietà dell’ercente e l’impianto del cliente finale;
- o) “esecuzione di lavori semplici” è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte dell’impianto in bassa tensione di proprietà dell’ercente, su richiesta del cliente, eseguita con un intervento limitato alla presa ed eventualmente al gruppo di misura;
- p) “esecuzione di lavori complessi” è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte dell’impianto di proprietà dell’ercente, su richiesta del cliente, in tutti i casi non compresi nella definizione di esecuzione di lavori semplici;
- q) “completamento del lavoro richiesto” è la realizzazione, a regola d’arte, del lavoro richiesto dal cliente, comprese l’installazione del gruppo di misura e l’attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente al lavoro medesimo;
- r) “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l’esecuzione della prestazione da parte dell’ercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;”
- s) “tempo per l’ottenimento degli atti autorizzativi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell’atto presentata per ultima e la data, quale

risultante dal protocollo dell' esercente, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

- t) “attivazione della fornitura” è l'avvio dell'alimentazione del punto di consegna della fornitura, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo;
- u) “disattivazione della fornitura su richiesta del cliente” è la sospensione della fornitura a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- v) “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall' esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità in particolare, dalle clausole contrattuali e dal regolamento di servizio predisposto dall' esercente ai sensi dell' articolo 2, comma 37, della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- w) “verifica del gruppo di misura” è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- x) “verifica della tensione di fornitura” è l'accertamento del livello di tensione nel punto di consegna in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- y) “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell' esercente con la quale il cliente esprime chiaramente una lamentela circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio ed ad ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente;
- z) “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell' esercente, con la quale il cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto;
- aa) “lettura” è la rilevazione da parte dell' esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, al fine di quantificare a consuntivo i consumi del cliente finale;
- bb) “autolettura” è la rilevazione da parte del cliente finale e la conseguente comunicazione all' esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;

- cc) “data di ricevimento della richiesta” è:
- per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo dell’ esercente;
  - per le richieste trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell’ esercente;
  - per le richieste presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’ esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall’ esercente ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell’ esercente;
- dd) “data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente” è:
- per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell’ esercente;
  - per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’ esercente;
  - per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’ esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall’ esercente ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’ esercente;
- ee) “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura” è l’ accettazione da parte del cliente degli oneri previsti dall’ esercente per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è corretto in riferimento alla normativa tecnica vigente;
- ff) “conferma della richiesta della verifica della tensione di fornitura” è l’ accettazione da parte del cliente degli oneri previsti dall’ esercente per il caso in cui sia accertato che il valore della tensione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- gg) “data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica” è:
- per le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell’ esercente;
  - per le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’ esercente;
  - per le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’ esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall’ esercente;
- hh) “data di messa a disposizione” è la data di invio, quale risultante dal timbro postale o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui agli articoli 4, 5, 11, 12, 13 e 14 della presente direttiva, ovvero la data di comunicazione al cliente, come inserita nel sistema informativo dell’ esercente, dell’ avvenuta predisposizione di detto documento;

- ii) “appuntamento personalizzato” è l’appuntamento fissato, su richiesta del cliente, in data successiva a quella proposta dall’ esercente;
- jj) “misura” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.6, della deliberazione n. 310/01;
- kk) “vendita” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.7, della deliberazione n. 310/01;
- ll) “cliente finale” è il consumatore che acquista energia elettrica per uso proprio.

## **Articolo 2**

### *Ambito di applicazione*

- 2.1 La presente direttiva impone a tutti gli esercenti, con le decorrenze definite dal successivo articolo 33, livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio erogato a tutti i clienti, prevedendo per il cliente l’indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per le cause definite dall’articolo 23, comma 23.1, lettera c). L’esercente può definire e proporre in modo non discriminatorio a tutti i clienti, ovvero a particolari tipologie di clienti finali, standard specifici e generali di qualità e indennizzi automatici, diversi da quelli indicati nella presente direttiva, con le modalità previste dall’articolo 32..

## *Titolo II – Indicatori di qualità commerciale del servizio*

### **Articolo 3**

#### *Individuazione di indicatori di qualità commerciale del servizio*

- 3.1 Al fine di definire i livelli specifici di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:
- tempo di preventivazione per l’esecuzione di lavori semplici;
  - tempo di esecuzione di lavori semplici;
  - tempo di attivazione della fornitura;
  - tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente;
  - tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
  - fascia di puntualità per gli appuntamenti con i richiedenti.

3.2 Al fine di definire i livelli generali di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente;
- tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte;
- grado di rispetto degli appuntamenti con i richiedenti;
- numero annuo di letture e autoletture per cliente finale;
- grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti.

#### **Articolo 4**

##### *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici*

4.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al cliente.

4.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici deve essere predisposto dall' esercente per ogni richiesta di lavori semplici, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto dall' esercente. Il preventivo deve contenere:

- a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- b) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- c) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;

- d) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
  - e) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente direttiva, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto dall' esercente al cliente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
  - f) lo schema del contratto di fornitura che deve essere eventualmente sottoscritto dal cliente finale.
- 4.3 Il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici deve avere validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dall' esercente nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

## **Articolo 5**

### *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi*

- 5.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte dell' esercente, della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al cliente.
- 5.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi deve essere predisposto dall' esercente per ogni richiesta di lavori complessi, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto al cliente. Il preventivo deve contenere quanto previsto dall' articolo 4, comma 4.2.
- 5.3 Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi deve avere validità non inferiore a sei mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo può essere successivamente preteso dall' esercente nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
- 5.4 Qualora entro il tempo massimo di quaranta giorni lavorativi l' esercente non metta a disposizione del cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi, l' esercente medesimo deve inviare al cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell' esercente per la richiesta di preventivo, nonché i tempi previsti per la predisposizione del preventivo medesimo.

## **Articolo 6**

### *Tempo di esecuzione di lavori semplici*

- 6.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo e la data di completamento del lavoro richiesto.

## **Articolo 7**

### *Tempo di esecuzione di lavori complessi*

- 7.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 7.2 Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi l'esercente non completi il lavoro richiesto, l'esercente medesimo deve inviare al cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'esercente per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

## **Articolo 8**

### *Tempo di attivazione della fornitura*

- 8.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte del cliente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura, con intervento limitato al gruppo di misura.
- 8.2 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 e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione della fornitura, quali vulture o subentri immediati.

## **Articolo 9**

### *Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente*

- 9.1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.
- 9.2 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale



rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione della fornitura, quali volture o subentri immediati.

#### **Articolo 10**

*Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*

- 10.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di pagamento da parte del cliente presso l'esercente delle somme dovute, ovvero di comunicazione, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura. L'esercente, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

#### **Articolo 11**

*Tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione*

- 11.1 Il tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della richiesta di rettifica e la data di messa a disposizione al cliente del documento recante l'esito delle verifiche al riguardo effettuate dall'esercente, ovvero di messa a disposizione del cliente della bolletta recante la rettifica di fatturazione. L'esercente, su richiesta del cliente, è tenuto a fornire il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.
- 11.2 Nel caso in cui, in seguito alle verifiche effettuate, l'esercente comunichi al cliente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, l'accredito della somma non dovuta deve essere effettuato entro sessanta giorni solari dalla data di messa a disposizione del cliente del documento recante l'esito delle verifiche.

#### **Articolo 12**

*Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente*

- 12.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura e la data di messa a disposizione del cliente del documento recante l'esito della verifica.
- 12.2 L'esercente è tenuto a registrare, nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 27 della presente direttiva, l'esito delle verifiche del gruppo di misura. Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di errori superiori ai limiti di errore

ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, l'esercente è tenuto a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura.

### **Articolo 13**

#### *Tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente*

- 13.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della tensione di fornitura e la data di messa a disposizione del cliente del documento recante l'esito della verifica.
- 13.2 Nei casi in cui, ai fini della verifica della tensione di fornitura, sia necessaria l'installazione di apparecchi di registrazione, l'esercente deve mettere a disposizione del cliente, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della tensione di fornitura, un documento da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto dell'esercente, nonché i tempi previsti per l'effettuazione della verifica stessa.
- 13.3 L'esercente è tenuto a registrare, nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 27 della presente direttiva, l'esito delle verifiche della tensione di fornitura. Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori della tensione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, l'esercente è tenuto a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della tensione di fornitura.

### **Articolo 14**

#### *Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte*

- 14.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata al cliente, quale risultante dal timbro postale o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.
- 14.2 La risposta motivata al cliente deve contenere il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta presentata dal cliente, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall'esercente per fornire al cliente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata al cliente deve contenere l'indicazione delle cause di non conformità del

servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall' esercente.

- 14.3 In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte, il cliente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, al registro di cui all' articolo 27, comma 27.1, della presente direttiva.

### **Articolo 15**

#### *Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente*

- 15.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l' appuntamento può essere concordato con il cliente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell' esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
- 15.2 Al momento di concordare un appuntamento con il cliente, l' esercente è tenuto a fissare l' ora di inizio e l' ora di fine della fascia di puntualità per l' appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità prevista dall' articolo 21, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il cliente.
- 15.3 Il cliente deve assicurare la propria disponibilità a ricevere l' esercente per tutta la fascia di puntualità concordata con l' esercente medesimo.

### **Articolo 16**

#### *Appuntamenti personalizzati*

- 16.1 L' esercente è tenuto a fissare, qualora il cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l' effettuazione dell' intervento di esecuzione delle prestazioni di cui agli articoli 6, 8, 9 e 10.
- 16.2 Al momento di fissare un appuntamento personalizzato di cui al comma precedente, l' esercente è tenuto a comunicare al cliente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico in sostituzione di quello dovuto in caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità corrispondente alla prestazione richiesta.

### **Articolo 17**

#### *Grado di rispetto degli appuntamenti con i richiedenti*

- 17.1 Il grado di rispetto degli appuntamenti con il cliente è la percentuale di appuntamenti per i quali l' esercente ha rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente.

17.2 Il grado di rispetto degli appuntamenti con il cliente si applica solo ai sopralluoghi effettuati ai fini dell'esecuzione della prestazione di cui all'articolo 4.

### **Articolo 18**

#### *Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*

- 18.1 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente.
- 18.2 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza del cliente e per i quali il cliente non abbia richiesto un appuntamento personalizzato.
- 18.3 Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo che richiede la presenza del cliente, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre da:
- a) la data fissata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora l'appuntamento sia personalizzato;
  - b) la nuova data concordata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora il sopralluogo medesimo non venga effettuato nella data concordata con il cliente per una delle cause indicate dall'articolo 23, lettere a) e b), e si sia dovuto concordare una nuova data per l'effettuazione del sopralluogo.
- 18.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui agli articoli 6, 7 e 8 siano necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente e tali lavori siano stati tutti indicati nel preventivo di cui agli articoli 4 e 5, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori.
- 18.5 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.
- 18.6 Nel caso in cui il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui all'articolo 16, comma 16.1, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato.

## Articolo 19

### *Numero annuo di letture e autoletture per cliente finale*

- 19.1 Il numero annuo di letture e autoletture per cliente finale è, per ogni singolo cliente finale, la somma del numero di letture effettuate in un anno, comprese le autoletture comunicate dal cliente finale stesso.
- 19.2 La rilevazione del numero annuo di letture e autoletture per i clienti finali si effettua soltanto per i clienti finali alimentati in bassa tensione per i quali si effettua la fatturazione bimestrale dei corrispettivi.

## Articolo 20

### *Grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti*

- 20.1 Il grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti è calcolato per mezzo della seguente formula:

$$\frac{CONSEff - CONS_{Acc} \cdot \left( \frac{G_{Eff}}{G_{Acc}} \right)}{CONS_{Acc} \cdot \frac{60}{G_{Acc}}} 100 [\%]$$

dove:

- $CONSEff$  è il consumo effettivo espresso in kWh rilevato tra l'ultima lettura effettiva e la precedente (autoletture comprese);
- $CONS_{Acc}$  è la somma, espressa in kWh, dei consumi stimati e addebitati al cliente finale nelle fatture in acconto intercorse tra due letture effettive;
- $G_{Eff}$  è il numero di giorni solari intercorsi tra l'ultima lettura effettiva e la precedente;
- $G_{Acc}$  è il numero di giorni solari a cui si riferiscono i consumi stimati addebitati al cliente finale nelle fatture in acconto intercorse tra due letture effettive.

- 20.2 La rilevazione del grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti si effettua soltanto per i clienti finali alimentati in bassa tensione per i quali si effettua la fatturazione bimestrale dei corrispettivi e che abbiano sottoscritto il contratto di fornitura in data antecedente all'1 gennaio dell'anno di riferimento.

### *Titolo III – Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio*

#### **Articolo 21**

#### *Livelli specifici di qualità commerciale del servizio*

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 1.

Tabella 1 – *Livelli specifici di qualità*

	<b>Clienti finali BT</b>	<b>Clienti finali MT</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 4	15 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 6	15 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 8	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'articolo 9	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 10	1 giorno feriale	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1	3 ore	3 ore

## Articolo 22

### *Livelli generali di qualità commerciale del servizio*

22.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 2.

Tabella 2 - *Livelli generali di qualità*

	<b>Clienti finali BT</b>	<b>Clienti finali MT</b>
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 5, messi a disposizione entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	85%	80%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 7, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%	80%
Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, di cui all'articolo 11, messe a disposizione entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	90%	95%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente, di cui all'articolo 12, messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%	95%
Percentuale minima di esiti di verifiche della tensione di fornitura su richiesta del cliente, di cui all'articolo 13, messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%	95%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 14, messe a disposizione entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%	95%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente, di cui all'articolo 17, comma 17.2, relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici	90%	non applicabile

22.2 Per i clienti finali alimentati in bassa tensione per i quali si effettua la fatturazione bimestrale dei corrispettivi, i livelli generali di qualità per lettura e fatturazione relativi alla lettura dei consumi e al grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti sono definiti nella tabella 3.

Tabella 3 – *Livelli generali di qualità per lettura e fatturazione*

	<b>Clients finali BT domestici a fatturazione bimestrale</b>	<b>Clients finali BT non domestici a fatturazione bimestrale</b>
Percentuale minima di clienti finali con numero annuo di letture e autoletture, di cui all'articolo 19, non inferiore a 1	95%	95%
Percentuale minima di fatture di conguaglio con grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti, di cui all'articolo 20, non superiore a 150%	85%	non applicabile
Percentuale minima di fatture di conguaglio con grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti, di cui all'articolo 20, non superiore a 250%	non applicabile	85%

22.3 I livelli generali di qualità di cui ai precedenti commi 22.1 e 22.2 devono essere calcolati:

- a) su base esercente, se l'esercente fornisce il servizio in un ambito territoriale compreso in una sola provincia;
- b) su base provinciale, se l'esercente fornisce il servizio in un ambito territoriale non compreso in una sola provincia.

### **Articolo 23**

#### *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

23.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente o a terzi, quali la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all'esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

23.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b), l'esercente documenta la causa del mancato rispetto.



## *Titolo IV – Indennizzi automatici*

### **Articolo 24**

#### *Casi di indennizzo automatico*

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 21, l'esercente è tenuto a corrispondere al cliente interessato un indennizzo automatico definito, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella 4.

Tabella 4 – *Entità degli indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità*

	<b>Clienti finali BT domestici</b>	<b>Clienti finali BT non domestici</b>	<b>Clienti finali MT</b>
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 4	Euro 25,82	Euro 51,65	non applicabile
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 6	Euro 25,82	Euro 51,65	non applicabile
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 8	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'articolo 9	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 10	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1	Euro 25,82	Euro 51,65	Euro 103,29

### **Articolo 25**

#### *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*

25.1 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui all'articolo 24 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 21 sia riconducibile ad una delle cause di cui all'articolo 23, lettere a) e b).

- 25.2 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 24 qualora il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.
- 25.3 Qualora il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui all'articolo 16, comma 16.1 l'esercente non è tenuto a corrispondere al cliente medesimo gli indennizzi automatici previsti dall'articolo 24 per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione delle prestazioni.
- 25.4 Qualora il cliente richieda che l'appuntamento personalizzato di cui all'articolo 16, comma 16.1 sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dall'articolo 24 per il caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

## **Articolo 26**

### *Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico*

- 26.1 Gli indennizzi automatici di cui all'articolo 24, ove non esclusi ai sensi dell'articolo 25, devono essere corrisposti al cliente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto dall'articolo 21 per l'esecuzione della prestazione richiesta dal cliente, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
- 26.2 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati dal comma precedente, l'indennizzo è dovuto:
- a) in misura pari al doppio degli importi previsti dall'articolo 24 se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa;
  - b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti dall'articolo 24 se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.

- 26.3 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall’Autorità per l’energia elettrica e il gas con deliberazione n. 201/99”. Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

*Titolo V – Obblighi di registrazione e di informazione a carico dell’esercente*

**Articolo 27**

*Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*

- 27.1 L’esercente deve predisporre un registro, costituito da appropriati strumenti, anche informatici, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l’esecuzione delle prestazioni medesime.
- 27.2 Per ogni richiesta di prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità, l’esercente deve registrare:
- a) il codice univoco con cui l’esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 12 e 13;
  - b) il codice con cui l’esercente individua la prestazione;
  - c) la tipologia di utenza, suddividendo tra clienti finali BT domestici, clienti finali BT non domestici e clienti finali MT;
  - d) i dati identificativi del cliente;
  - e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 12 e 13;
  - f) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
  - g) la data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente;
  - h) la data di esecuzione della prestazione;
  - i) la causa, tra quelle indicate dall’articolo 23, dell’eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
  - j) il motivo e la data dell’eventuale venir meno dell’obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;

- k) il codice dell'eventuale appuntamento personalizzato di cui all'articolo 16, comma 16.1.

27.3 Per ogni appuntamento personalizzato di cui all'articolo 16, comma 16.1, e, in sede di prima attuazione, per ogni appuntamento concordato con il cliente ai fini dell'effettuazione di sopralluoghi per l'esecuzione della prestazione di cui all'articolo 4, l'esercente deve registrare:

- a) il codice univoco con cui l'esercente identifica l'appuntamento;
- b) il codice univoco con cui l'esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 12 e 13, alla quale si riferisce l'appuntamento;
- c) la data proposta dall'esercente per l'appuntamento;
- d) la data, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;
- e) la data e l'ora di effettiva presentazione dell'esercente all'appuntamento nel luogo concordato;
- f) l'eventuale assenza del cliente all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera d);
- g) la causa, tra quelle indicate dall'articolo 23, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dall'articolo 21;
- h) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento.

## **Articolo 28**

### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli di cui al successivo articolo 29, comma 29.5, lettera a), l'esercente deve:

- a) mantenere il registro di cui all'articolo 27, comma 27.1, aggiornato con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

## **Articolo 29**

### *Comunicazione dell'esercente all'Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

- 29.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'esercente è tenuto a comunicare all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione. Entro la stessa data e in modo contestuale, l'esercente è altresì tenuto a comunicare all'Autorità le informazioni e i dati di cui ai successivi commi 29.2, 29.3, 29.4 e 29.5.
- 29.2 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente è tenuto a comunicare:
- a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 14, con esclusione delle prestazioni alle quali si applica l'articolo 18, comma 18.6:
    - il numero totale delle richieste di prestazioni o delle conferme delle richieste di verifica di cui agli articoli 12 e 13;
    - il numero totale delle richieste di prestazioni o delle conferme delle richieste di verifica di cui agli articoli 12 e 13, per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito dall'articolo 21, ovvero dall'articolo 22, comma 22.1, suddividendo le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui all'articolo 23;
    - il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito dall'articolo 21, ovvero dall'articolo 22, comma 22.1, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'articolo 23, lettera c);
  - b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui agli articoli 6, 8, 9 e 10, limitatamente alle prestazioni alle quali si applica l'articolo 18, comma 18.6:
    - il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1;
    - il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1, per i quali l'esercente non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui all'articolo 23;
  - c) per l'indicatore di qualità di cui all'articolo 17:
    - il numero totale di appuntamenti relativi a sopralluoghi per l'esecuzione della prestazione di cui all'articolo 4;
    - il numero totale di appuntamenti relativi a sopralluoghi per l'esecuzione della prestazione di cui all'articolo 4, per i quali l'esercente non abbia rispettato la fascia

di puntualità concordata con il cliente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui all'articolo 23.

Per le prestazioni di cui agli articoli 12 e 13, l'esercente è tenuto a comunicare il numero di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della tensione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa tecnica vigente nonché i tempi entro i quali l'esercente ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura o alla realizzazione degli interventi per ripristinare valori corretti della tensione di fornitura.

- 29.3 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui all'articolo 24, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente è tenuto a comunicare per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità definito dall'articolo 21:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
  - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 29.4 In relazione all'indicatore di qualità di cui all'articolo 19, l'esercente è tenuto a comunicare, con riferimento all'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità:
- a) il numero totale di clienti finali al 31 dicembre, alimentati in bassa tensione e con fatturazione bimestrale dei corrispettivi;
  - b) il numero totale di clienti finali al 31 dicembre, alimentati in bassa tensione e con fatturazione bimestrale dei corrispettivi, per i quali l'esercente non abbia rispettato il livello generale di qualità definito dall'articolo 22, comma 22.2.
- 29.5 In relazione all'indicatore di qualità di cui all'articolo 20, l'esercente è tenuto a comunicare, con riferimento all'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità:
- a) il numero totale di clienti finali al 31 dicembre, alimentati in bassa tensione e con fatturazione bimestrale dei corrispettivi, che abbiano sottoscritto il contratto di fornitura in data antecedente all'1 gennaio dell'anno di riferimento;
  - b) il numero di fatture di conguaglio relative ai clienti finali al 31 dicembre, alimentati in bassa tensione, con fatturazione bimestrale dei corrispettivi e che abbiano sottoscritto il contratto di fornitura in data antecedente all'1 gennaio dell'anno di riferimento, per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello generale di qualità definito dall'articolo 22, comma 22.2.
- 29.6 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:

- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente direttiva;
- b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

### **Articolo 30**

#### *Informazione ai clienti*

- 30.1 In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, l' esercente è tenuto ad informare il cliente di tali livelli e delle fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.
- 30.2 Entro il 30 giugno di ogni anno, l' esercente, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, è tenuto ad informare ogni cliente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con l' esercente medesimo dei livelli specifici e generali di qualità, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.
- 30.3 Entro la stessa data di cui al comma precedente, l' esercente è altresì tenuto ad informare i clienti finali che abbiano sottoscritto un contratto di fornitura con l' esercente medesimo:
  - a) dei livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e del grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all' anno precedente a quello di informazione ai richiedenti;
  - b) degli orari di apertura degli sportelli e dei tempi medi di attesa agli sportelli medesimi.
- 30.4 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità l' esercente comunica al cliente il codice univoco di cui all' articolo 27, comma 27.2, lettera a), e in occasione della fissazione di un appuntamento personalizzato di cui all' articolo 27, comma 27.3, l' esercente comunica al cliente il codice univoco di cui all' articolo 27, comma 27.3, lettera a).

## *Titolo VI – Disposizioni finali*

### **Articolo 31**

#### *Separazione degli obblighi per attività*

- 31.1 L' esercente che svolge il servizio di vendita senza svolgere il servizio di distribuzione di energia elettrica è tenuto ad osservare gli articoli 11, 14, limitatamente a reclami e richieste di informazioni scritte relative al servizio di

vendita, e 20, nonché al rispetto dei conseguenti obblighi di registrazione e pubblicazione di cui agli articoli 27, 28 e 29. L'esercente che svolge il servizio di vendita è tenuto anche al rispetto dell'articolo 30, comma 30.1.

- 31.2 L'esercente che svolge l'attività di distribuzione senza svolgere l'attività di vendita è tenuto ad osservare la presente direttiva ad eccezione degli articoli di cui al comma precedente.

### **Articolo 32**

#### *Standard di qualità definiti dall'esercente*

- 32.1 Qualora l'esercente definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dagli articoli 21 e 22, commi 21.1 e 22.1, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla presente direttiva.
- 32.2 Qualora l'esercente definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del comma 32.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quella definita dall'articolo 24.
- 32.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'articolo 27, di comunicazione all'Autorità di cui all'articolo 29, comma 29.1, e di informazione di cui all'articolo 30, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dagli articoli 21 e 22, commi 21.1 e 22.1.
- 32.4 L'esercente che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'articolo 29, comma 29.1.
- 32.5 Il cliente finale del mercato libero può chiedere all'esercente del servizio di misura o di vendita dell'energia elettrica, o di entrambi, l'applicazione di standard di qualità commerciale diversi da quelli previsti dalla presente direttiva, non inferiori a quelli definiti dagli articoli 21 e 22, commi 21.1 e 22.1. In tal caso l'esercente può concordare con il cliente finale, mediante un rapporto contrattuale individuale di fornitura, l'entità degli indennizzi automatici, fermo restando l'obbligo per l'esercente il servizio di misura o di vendita dell'energia elettrica, o di entrambi, di proporre al cliente finale i livelli previsti dalla presente direttiva come livelli di riferimento.



### **Articolo 33**

#### *Date di decorrenza degli obblighi a carico dell'esercente*

- 33.1 Per gli esercenti che, alla data del 31 dicembre 1999, forniscano un numero di clienti finali BT superiore a 5.000, a partire dall'1 luglio 2000 decorrono:
- a) gli obblighi di corrispondere al cliente un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 21, con esclusione dell'indennizzo automatico dovuto in caso di mancato rispetto della fascia massima di puntualità per gli appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1;
  - b) gli obblighi previsti dall'articolo 27, commi 27.1 e 27.2, nonché dagli articoli 28, 29, 30 e 32, limitatamente alle prestazioni soggette ai livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 21.
- 33.2 Per gli esercenti che, alla data del 31 dicembre 1999, forniscano un numero di clienti finali BT superiore a 5.000, a partire dall'1 gennaio 2001 decorrono:
- a) gli obblighi di corrispondere al cliente un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto della fascia massima di puntualità definita dall'articolo 21 per gli appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1;
  - b) gli obblighi previsti dall'articolo 27, commi 27.1, 27.2 e 27.3, nonché dagli articoli 28, 29, 30 e 32, relativamente alle prestazioni soggette ai livelli generali di qualità definiti dall'articolo 22, commi 22.1 e 22.2.
- 33.3 A partire dall'1 gennaio 2004:
- a) gli esercenti con più di 5.000 clienti finali BT al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti all'applicazione integrale della presente direttiva;
  - b) gli esercenti con un numero di clienti finali BT minore o uguale a 5.000 e maggiore di 3.000 al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti al rispetto della presente direttiva limitatamente alle prestazioni di cui agli articoli 4, 6, 8, 9 e 10; agli stessi esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli articoli 5, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 29 e 30;
  - c) gli esercenti con un numero di clienti finali BT minore o uguale a 3.000 al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti al rispetto della presente direttiva limitatamente alle prestazioni di cui agli articoli 8 e 10; agli stessi esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli articoli 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 29 e 30.
- 33.4 In caso di superamento delle soglie indicate al precedente comma 33.3, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di superamento della soglia.

#### **Articolo 34**

##### *Abrogazione di disposizioni*

Sono abrogate tutte le disposizioni del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 18 settembre 1995, recante lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 223 del 23 settembre 1995.

#### **Articolo 35**

##### *Entrata in vigore*

La presente direttiva viene pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana ed entra in vigore l'1 gennaio 2000.

Il presidente: P. Ranci