Rispetto dei livelli di qualità commerciale definiti da ARERA

Il Testo Integrato per la qualità dei servizi di vendita (TIQV) prevede, a livello nazionale e per tutti gli esercenti, livelli di qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica. I livelli di qualità si dividono in GENERALI (riferibili al complesso delle prestazioni rese dal CONSORZIO ELETTRICO DI POZZA DI FASSA), e SPECIFICI (riferibili alla singola prestazione resa e quindi verificabili dal cliente). I livelli sono differenziati in relazione a due distinte tipologie di lavori: a) Lavori semplici, ovvero costruzioni o modifiche di impianto in bassa tensione limitatamente al cavo che alimenta il contatore o interventi su contatori; b) Lavori complessi: realizzazioni, modifiche di allacciamenti in tutti i casi non compresi nella definizione di lavoro semplice.

Qui di seguito sono riportati i livelli raggiunti dal CONSORZIO ELETTRICO DI POZZA DI FASSA nell'esercizio 2025 comparati con quanto previsto dalla normativa.

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE			LIVELLI C.E.P. 2025		INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE		
					Rimborsi per esecuzione oltre lo standard		
Descrizione delle prestazioni	**Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione (standard)**		**Tempo medio impiegato per l'esecuzione**	**% prestazioni eseguite entro il tempo massimo**	entro un tempo doppio dello standard	entro un tempo triplo dello standard	oltre un tempo triplo dello standard
Preventivo per esecuzione lavori rete bassa tensione per connessioni ordinarie	20 giorni lavorativi	domestici e produttori	0 giorni lavorativi	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0 giorni lavorativi	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Preventivo per esecuzione lavori rete bassa tensione per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	domestici e produttori	0 giorni lavorativi	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0 giorni lavorativi	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Esecuzione lavori semplici per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	domestici e produttori	0 giorni lavorativi	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0 giorni lavorativi	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Esecuzione lavori semplici per connessioni temporanee < 40 kW entro 20m da rete esistente	5 giorni lavorativi	domestici e produttori	0 giorni lavorativi	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0 giorni lavorativi	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Esecuzione lavori semplici per connessioni temporanee > 40 kW e/o oltre 20m da rete esistente	10 giorni lavorativi	domestici e produttori	0 giorni lavorativi	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0 giorni lavorativi	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	domestici e produttori	0,41 giorni lavorativi	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0,38 giorni lavorativi	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	domestici e produttori	0,05 giorni lavorativi	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0,09 giorni lavorativi	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Riattivazione in caso di sospensione per morosità	1 giorno feriale (1 giorno lavorativo in caso di riduzione della potenza al 15%)	domestici e produttori	0 giorni lavorativi	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0 giorni lavorativi	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Fascia puntualità appuntamenti personalizzati	2 ore	domestici e produttori	-	100%	€ 35,00	non applicabile	non applicabile
		non domestici	-	100%	€ 70,00	non applicabile	non applicabile
Ripristino fornitura a seguito guasto gruppo misura	3 ore (richieste in orario lavorativo) 4 ore (richieste fuori orario lavorativo)	domestici e produttori	0 ore	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0 ore	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Comunicazione esito verifica gruppo misura	15 giorni lavorativi	domestici e produttori	0 giorni lavorativi	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0 giorni lavorativi	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Sostituzione gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	domestici e produttori	0 giorni lavorativi	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0 giorni lavorativi	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Comunicazione esito verifica tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	domestici e produttori	0 giorni lavorativi	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0 giorni lavorativi	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00
Ripristino valore corretto tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	domestici e produttori	0 giorni lavorativi	100%	€ 35,00	€ 70,00	€ 105,00
		non domestici	0 giorni lavorativi	100%	€ 70,00	€ 140,00	€ 210,00

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE				LIVELLI C.E.P. 2025	
		% minima da eseguire entro il tempo massimo		% prestazioni eseguite entro il tempo massimo	
Descrizione delle prestazioni	**Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione**	**clienti finali BT**	**clienti finali MT**	**clienti finali BT**	**clienti finali MT**
Esecuzione lavori complessi	60 giorni lavorativi	85%	90%	100%	100%
Risposta a reclami o richieste di informazioni scritti	30 giorni solari	95%	95%	100%	100%

Rispetto degli standard di qualità commerciale della vendita definiti da ARERA

Il Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica (TIQV) prevede, a livello nazionale e per tutti gli esercenti, precisi standard di qualità del servizio di vendita dell'energia elettrica. Gli standard di qualità si dividono in GENERALI (riferibili al complesso delle prestazioni rese dal CONSORZIO ELETTRICO DI POZZA DI FASSA), e SPECIFICI (riferibili alla singola prestazione resa e quindi verificabili dal cliente). Qui di seguito sono riportati gli standard raggiunti dal CONSORZIO ELETTRICO DI POZZA DI FASSA nell'esercizio 2025 comparati con quanto previsto dalla normativa.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA		STANDARD C.E.P. 2025		INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITA'COMMERCIALE		
				Rimborsi per esecuzione oltre lo standard		
Descrizione delle prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Tempo medio impiegato per l'esecuzione	% prestazioni eseguite entro il tempo massimo	entro un tempo doppio dello standard	entro un tempo triplo dellostandard	oltre un tempo triplo dello standard
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	10 giorni solari	100%	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	2 giorni solari	100%	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	100%	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00

STANDARD GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA			STANDARD C.E.P. 2025
Descrizione delle prestazioni	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	% minima da eseguire entro il tempo massimo	% prestazioni eseguite entro il tempo massimo
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni solari	95%	100%
Risposta motivata a richeste scritte di rettifica di fatturazione	40 giorni solari	95%	100%