Vinschgauer Energie Konsortium Gen. Consorzio Energetico Val Venosta Coop.	Rev. 01
	01.01.2026

PARAMETRI DI QUALITÀ / QUALITÄTSPARAMETER

(predisposti ai sensi dell'Allegato B alla Delibera 27 dicembre 2023 n. 617/2023/R/eel e s.m.i. dell'ARERA/angefertigt im Sinne der Anlage B des Beschlusses vom 27. Dezember 2023 Nr. 617/2023/R/eel igF ARERA)

A0106-2026

Livelli specifici di qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica

Ai sensi del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027 di cui all'Allegato B alla Delibera 617/2023/R/eel e s.m.i (TIQC) della stessa Autorità, si riportano di seguito i livelli specifici di qualità commerciale che possono determinare, in caso di mancato rispetto degli stessi, la corresponsione di un indennizzo automatico evidenziato in tabella A.

Besondere Qualitätsstandards des Stromverteilungsdienstes

Gemäß Einheitstext Anlage B des Beschlusses 617/2023/R/eel i.g.F. (TIQC) der Energieaufsichtsbehörde ARERA werden nachstehend die vorgesehenen besonderen Standards bezüglich Qualität der Stromverteilungs- und Stromablesedienste im Zeitraum 2024-2027 angegeben. Bei Nichteinhaltung derselben ist eine automatische Entschädigung laut Tabelle A zu entrichten.

Tabella/Tabelle A – Tabelle/Tabellen 1, 2, 3, 4 TIQC (Testo Integrato Della Regolazione della Qualità /Commerciale Dei Servizi Di Distribuzione E Misura Dell'Energia Elettrica/Einheitstext TIQC - Qualitätsstandards Stromverteilungsdienst)		**Livelli di qualità imposti / Verbindliche Qualitätsstandards**		**Indennizzi automatici / Automatische Entschädigungen**		
Tipologia Clienti finali Typologie Endkunden		BT/NS	MT/MS clienti finali e produttori Endkunden u. Produzenten	BT/NS		MT/MS clienti finali e produttori Endkunden u. Produzenten
				Domestici/ Haushalt	Non dom./ Nicht-haushalt	
Art. 5 e/und 6	Tempo max. di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di BT/MT Höchstfrist für den Kostenvoranschlag bezügl. Durchführung von Arbeiten auf NS/MS-Leitungen	15 ggll/At per connessioni ordinarie/für ordentliche Anschlüsse 10 ggll/At per connessioni temporanee/ für provisorische Anschlüsse	30 ggll/At	€ 40,25	€ 80,50	€ 161,00
Art. 7	Tempo max. di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie (per MT anche per connessioni temporanee) Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten bei ordentlichen Anschlüssen (in MS auch für provisorische Anschlüsse)	10 ggll/At	20 ggll/At	€ 40,25	€ 80,50	€ 161,00
Art. 22	Tempo max. di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disp. prima e dopo l'attivazione entro 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten bei provisorischen Anschlüssen mit verfügbarer Leistung vor und nach der Aktivierung innerhalb 40 kW und maximaler Entfernung zu den bestehenden Verteilernetzanlagen von 20 Metern	5 ggll/At	n.a	€ 40,25	€ 80,50	n.a
Art. 22	Tempo max. di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disp. prima e dopo l'attivazione oltre 40 kW e distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten bei provisorischen Anschlüssen mit verfügbarer Leistung vor und nach der Aktivierung oberhalb 40 kW und maximaler Entfernung zu den bestehenden Verteilernetzanlagen von mehr als 20 Metern	10 ggll/At	20 ggll/At (1)	€ 40,25	€ 80,50	€ 161,00
Art. 8	Tempo max. di esecuzione di lavori complessi/Höchstfrist für die Durchführung komplexer Arbeiten	50 ggll/At	50 ggll/At	€ 40,25	€ 80,50	€ 161,00
Art. 15	Tempo max. di attivazione della fornitura Höchstfrist für die Aktivierung der Lieferung	5 ggll/At	5 ggll/At	€ 40,25	€ 80,50	€ 161,00
Art. 16	Tempo max. di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale Höchstfrist für die vom Kunden beantragte Einstellung der Lieferung	5 ggll/At	7 ggll/At	€ 40,25	€ 80,50	€ 161,00
Art. 17	Tempo max. di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (2) Höchstfrist für die Wiederaufnahme der Lieferung nach Unterbrechung infolge Säumigkeit	1 gf/Wt	1 gf/Wt	€ 40,25	€ 80,50	€ 161,00
Art. 12 e/und 13	Fascia max. di puntualità per appuntamenti con il cliente finale inclusi gli appuntamenti posticipati Max. Zeitspanne für Pünktlichkeit bei Verabredungen mit Endkunden (verschobene Termine eingeschlossen)	2 h	2 h	€ 40,25	€ 80,50	€ 161,00
Art. 18	Tempo max. ripristino fornitura per guasto gruppo misura ggll (08:00-18:00) Höchstfrist Wiederherstellung Lieferung bei Defekt Messgruppe an At (08:00-18:00)	3 h	n.a	€ 40,25	€ 80,50	n.a
Art. 18	Tempo max. ripristino fornitura per guasto gruppo misura ggll (18:00-08:00) e ggnnll Höchstfrist Wiederherstellung Lieferung bei Defekt Messgruppe an At (18:00-08:00) und NAt	4 h	n.a	€ 40,25	€ 80,50	n.a
Art. 19 e/u. 20	Tempo max. dell'esito di verifica del gruppo di misura / sostituzione del gruppo di misura guasto (3) Höchstfrist für Kontrollen der Messgruppen / Austausch der defekten Messgruppen (3)	15 ggll/At	15 ggll/At (2)	€ 40,25	€ 80,50	€ 161,00 (2)
Art. 10	Tempo max. dell'esito della verifica della tensione di fornitura (3) Höchstfrist für Kontrollen der gelieferten Spannung (3)	20 ggll/At	20 ggll/At (2)	€ 40,25	€ 80,50	€ 161,00 (2)
Art. 11	Tempo max. di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura (3) Höchstfrist zur Wiederherstellung der Spannungswerte (3)	50 ggll/At	50 ggll/At (2)	€ 40,25	€ 80,50	€ 161,00 (2)
M01	Tempo max. di risposta per richiesta dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura(3) Höchstfrist für Antwort auf Anfrage von technischen Daten mittels Zählerablesung (3)	6 ggll/At	6 ggll/At	n.a	n.a	n.a
M02	Tempo max. di risposta a richiesta di altri dati tecnici (3) Höchstfrist für Antwort auf Anfrage von anderen technischen Daten (3)	6 ggll/At	6 ggll/At	n.a	n.a	n.a
M02C	Tempo max. di risposta a richiesta di altri dati tecnici complessi (3) Höchstfrist für Antwort auf Anfrage von anderen technischen (komplexen) Daten (3)	12 ggll/At	12 ggll/At	n.a	n.a	n.a

(1) Si applica indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete permanenti esistenti/wird unabhängig von der Entfernung zu den bestehenden Verteilernetzanlagen angewandt

(2) In caso di riduzione della potenza disp. fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo/der anzuwendende Standard im Falle einer Reduzierung der verfügbaren Leistung im Ausmaß von nicht unter 15% der Vertragsleistung beträgt 1 Arbeitstag

(3) si applica anche a produttori BT/wird auch für NS-Produzenten angewandt

Gli indennizzi automatici sopra citati, ad esclusione di quelli relativi agli artt. 26, 27 e 28, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come di seguito indicato:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Gli indennizzi automatici verranno corrisposti entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento.

L'esercente è tenuto ad accreditare al cliente che ha richiesto la prestazione e per la quale il distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di cui sopra decorrono dalla data dell'appuntamento.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione dev'essere indicata come *"indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'ARERA"*. Nel medesimo documento dev'essere altresì indicato che *"la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito"*.

Relativamente al tempo max. di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'art. 18 TIQC si precisa quanto segue:

a) richieste pervenute nei ggll dalle ore 8.00 alle ore 18.00: nel caso di intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore
b) richieste pervenute nei ggnnll oppure nei ggll dalle ore 18.00 alle ore 8.00 nel caso di intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Livelli generali di qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica

I livelli generali di qualità commerciale, così come definiti dal succitato Testo Integrato per il periodo 2024-2027, sono evidenziati nella tabella B.

Die ob genannten automatischen Entschädigungen, ausgenommen jene in Bezug auf die in den Art. 26, 27 und 28 genannten Leistungen, steigen proportional zur Verspätung bei der Durchführung der Leistung, und zwar wie folgt:

a) erfolgt die Durchführung der Leistung über der vom Standard für die jeweilige Leistung vorgesehenen Zeitspanne, aber innerhalb des Doppelten der Zeit, wird der Grundwert der automatischen Entschädigung ausbezahlt;
b) erfolgt die Durchführung der Leistung über dem Doppelten der vom Standard für die jeweilige Leistung vorgesehenen Zeitspanne, aber innerhalb des Dreifachen der Zeit, wird das Zweifache des Grundwerts der automatischen Entschädigung ausbezahlt;
c) erfolgt die Durchführung der Leistung über dem Dreifachen der vom Standard für die jeweilige Leistung vorgesehenen Zeitspanne, wird das Dreifache des Grundwerts der automatischen Entschädigung ausbezahlt.

Die automatischen Entschädigungen werden binnen 30 Kalendertagen ab dem Datum, an dem die Durchführung der beantragten Leistung erfolgt ist oder spätestens ab dem Dreifachen der vom Standard vorgesehenen Zeitspanne, ausgenommen jener in Bezug auf die Einhaltung der Zeitspanne für die Pünktlichkeit bei Verabredungen, für welche die Frist ab Datum der Verabredung beginnt, ausbezahlt.

Der Betreiber ist verpflichtet, dem Kunden, der die Leistung beantragt hat, und für die der Verteiler den besonderen Qualitätsstandard nicht eingehalten hat, die automatische Entschädigung gutzuschreiben. Letztere wird bei der ersten dienlichen Fakturierung verrechnet.

Wird die automatische Entschädigung nicht innerhalb von 6 Monaten ab erfolgter Durchführung der beantragten Leistung oder spätestens ab dem Dreifachen der vom Standard vorgesehenen Zeitspanne bei nichterfolgter Leistung ausgezahlt, so ist als automatische Entschädigung der dreifache Betrag zu entrichten, wie dafür erlaubt ist. Die Ausbezahlung der automatischen Entschädigung hat auf jeden Fall innerhalb von 7 Monaten ab erfolgter Durchführung der beantragten Leistung zu erfolgen.

Nur für die automatischen Entschädigungen bei der Einhaltung der Zeitspanne für die Pünktlichkeit bei Verabredungen beginnen die ob genannten Fristen ab dem Datum der Verabredung.

Im Rechnungsdokument muss folgender Grund angegeben werden: "*automatische Entschädigung durch Nichteinhaltung der besonderen Qualitätsstandards wie von der Stromaufsichtsbehörde vorgegeben*". Im gleichen Dokument muss ebenso Folgendes erwähnt werden: *„die Ausbezahlung der automatischen Entschädigung schließt das Recht eventuelle Schadensersatzforderungen über den Gerichtsweg einzuklagen nicht aus*".

In Bezug auf die Höchstfrist zur Wiederherstellung der Lieferung bei einem Defekt der Messgruppe gemäß Art. 18 TIQC wird folgendes festgehalten:

a) für eingegangene Anfragen an At zwischen 8.00 und 18.00 Uhr: im Falle eines Eingriffs nach Kundenanfrage, welche zeitgleich zur Störungsmeldung getätigt wurde, wird die max. Zeitspanne für Pünktlichkeit mit 2 h festgesetzt
b) für eingegangene Anfragen an NAt bzw. an At zwischen 18.00 und 8.00 Uhr: im Falle eines Eingriffs nach Kundenanfrage, welche zeitgleich zur Störungsmeldung getätigt wurde, wird die max. Zeitspanne für Pünktlichkeit mit 2 h festgesetzt

Allgemeine Qualitätsstandards des Stromverteilungsdienstes

Die allgemeinen Qualitätsstandards laut ob genanntem Einheitstext für den Zeitraum 2024-2027 sind in der folgenden Tabelle B angegeben.

Tabella/Tabelle B		Clienti BT NS-Kunden	Clienti MT MS-Kunden
Art. 23 (A)	Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 gs Begründete Antworten auf schriftliche Beschwerden oder Anfragen um schriftliche Stellungnahme, die innerhalb von maximal 30 Kt zur Verfügung gestellt werden müssen - Mindestprozentsatz	95%	95%
M01 (B)	Percentuale minima di reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono / Mindestprozentsatz für Reklamationen/Anfragen von Seiten des Verkäufers per Telefon	95%	95%
M02 (B)	Percentuale minima di reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono/ Mindestprozentsatz für Reklamationen/Anfragen von Seiten des Verkäufers per Telefon	95%	95%

(A) si applica anche a produttori BT/MT - gilt auch für NS/MS-Produzenten
(B) livelli specifici M02/M03 – besondere Qualitätsstandards M02/M03

Descrizione abbreviazione/Beschreibung der Abkürzungen

ggll/At	Giorni lavorativi/Arbeitstage
ggnnll/NAt	Giorni non lavorativi/Nicht-Arbeitstage
gf/Wt	Giorno feriale/Werktag
gs/Kt	Giorni solari/Kalendertage
h	Ore/Stunden
n.a	Non applicabile/nicht anwendbar
BT/NS	Bassa tensione/Niederspannung
MT/MS	Media tensione/Mittelspannung