

# NORMATIVA ARERA SETTORE ELETTRICO

## Allacciamento

### Cosa è l'allacciamento?

L'allacciamento è l'operazione che consente di collegare l'impianto di utenza alla rete locale di distribuzione. Si parla invece di attivazione quando l'allacciamento è già stato eseguito e occorre solo consentire all'impianto di utenza di prelevare energia elettrica dalla rete.

Le imprese distributrici hanno l'obbligo di allacciare alle proprie reti tutti i soggetti che ne facciano richiesta, senza compromettere la continuità del servizio e purché siano rispettate le regole tecniche e siano pagati i contributi di allacciamento.

### Come si richiede l'allacciamento?

Se si desidera ottenere l'allacciamento alla rete elettrica, ma non si ha interesse ad attivare fin da subito la fornitura, bisogna rivolgersi direttamente all'impresa distributtrice locale.

Se invece si desidera che insieme all'allacciamento sia anche attivata la fornitura, bisogna rivolgersi a un'impresa di vendita per stipulare il contratto di fornitura, richiedendo allacciamento e attivazione; l'impresa di vendita inoltrerà la richiesta al distributore locale entro due giorni lavorativi.

La richiesta può essere presentata utilizzando i canali e con le modalità resi disponibili dal venditore prescelto o, nei casi previsti, dal distributore, e deve indicare l'ubicazione del punto di prelievo, la tensione di alimentazione e il fabbisogno di potenza.

### Quanto tempo occorre per ottenere l'allacciamento?

Il tempo massimo per la realizzazione dell'allacciamento e, se richiesta, dell'attivazione, è indicato, insieme ai relativi costi, nel preventivo che l'impresa distributtrice deve fornire a chi ne fa richiesta. Il tempo massimo per fornire il preventivo è di 15 giorni lavorativi; Il tempo massimo per realizzare l'allacciamento, una volta accettato il preventivo, è di 10 giorni lavorativi se l'intervento è considerato "lavoro semplice", cioè se occorre solo posare il contatore ed eventualmente intervenire sulla presa, e di 50 giorni lavorativi se occorrono lavori complessi.

Per le richieste di allacciamento e attivazione, il venditore che deve fare da tramite tra cliente e impresa distributtrice ha un massimo di due giorni lavorativi per inoltrare al distributore la richiesta del cliente e, in seguito, due giorni lavorativi per trasmettere al cliente stesso il preventivo del distributore. Tuttavia, se l'intervento da eseguire è considerato "lavoro semplice" e il venditore è in grado di determinare costi e tempi di realizzazione, li comunica al cliente al momento stesso della richiesta; in caso di accettazione da parte del cliente, richiede l'attivazione al distributore evitando i tempi di attesa del preventivo.

I tempi massimi previsti per realizzare l'allacciamento e l'eventuale attivazione non comprendono il tempo eventualmente necessario al cliente per eseguire lavori o ottenere autorizzazioni poste a suo carico e indicate nel preventivo (ad esempio, autorizzazioni condominiali), né il tempo eventualmente necessario al distributore per ottenere le autorizzazioni di sua competenza (ad esempio, scavi stradali), purché questi abbia richiesto il primo atto autorizzativo entro 30 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo.

### Riferimenti:

- Atto 617/2023/R/eel Allegato B (TIQC), - articoli 1, 5, 21, 22 e tabella 1
- Atto 616/2023/R/eel Allegato C (TIC), articolo 6

### Cosa deve contenere il preventivo per l'allacciamento?

Il preventivo fornito dall'impresa distributtrice deve indicare, oltre all'importo da pagare per la prestazione richiesta e il tempo massimo previsto per la sua realizzazione:

- il codice di rintracciabilità che identifica la richiesta;
- la data in cui il distributore ha ricevuto la richiesta di preventivo e la data in cui lo ha messo a disposizione del venditore o del cliente;
- la tipologia di utenza;
- l'indennizzo automatico, se dovuto, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti;
- gli elementi necessari per eseguire il lavoro richiesto, compresi eventualmente i lavori che devono essere realizzati dal cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che lo stesso cliente deve ottenere, con adeguata documentazione tecnica;
- la documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, occorre presentare per l'attivazione della fornitura, se richiesta, precisando che la richiesta di attivazione deve essere inoltrata tramite un venditore;
- la stima dei tempi in cui il distributore prevede di ottenere gli eventuali atti autorizzativi di sua competenza;
- le modalità per comunicare l'accettazione del preventivo;
- la durata di validità del preventivo, che non deve essere inferiore a tre mesi;
- il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del distributore nel caso di lavori complessi;
- l'eventuale richiesta di locali e/o porzioni di terreno adeguati alla realizzazione di cabine di trasformazione, laddove consentito dalla normativa.

L'impresa distributrice non potrà successivamente richiedere al cliente alcun costo che non sia stato indicato nel preventivo.

**Riferimenti:**

1. [Atto 617/2023/R/eel](#) Allegato B (TIQC), - articolo 5
2. [Atto 616/2023/R/eel](#) Allegato C (TIC), articolo 6

**Quanto costa un allacciamento permanente ordinario?**

Per un nuovo allacciamento ordinario senza limiti di durata in bassa tensione, occorre pagare all'impresa distributrice una somma forfetaria, indicata nel preventivo predisposto dall'impresa distributrice, composta da:

- quota distanza: la distanza è calcolata in linea retta tra la fornitura da allacciare e la più vicina cabina di trasformazione in servizio da almeno cinque anni. Per le abitazioni di residenza anagrafica con potenza disponibile fino a 3,3 kW si applica, per qualunque distanza, una quota fissa; in caso di successivo aumento della potenza il distributore chiederà l'eventuale costo aggiuntivo anche per la quota distanza effettiva, se superiore ai 200 metri;
- quota potenza: si calcola in base alla potenza disponibile. Per le forniture fino a 30 kW servite da un contatore con limitatore di potenza, la potenza disponibile è il 10% in più di quella indicata nella richiesta di allacciamento (potenza impegnata).

In caso di allacciamento con attivazione della fornitura, sono da conteggiare anche gli eventuali costi connessi alla sottoscrizione del nuovo contratto.

**Riferimenti:**

1. [Atto 616/2023/R/eel](#) Allegato C (TIC), articolo 6, 11 e 13 e tabelle 1 e 2

**Quanto costa un allacciamento permanente particolare?**

In alcuni casi particolari il costo dell'allacciamento permanente si calcola in base alle spese di realizzazione effettivamente sostenute dal distributore e indicate in dettaglio nel preventivo. I casi particolari sono: installazioni non sempre abitate o vigilate fuori dai centri abitati; installazioni mobili e precarie (roulotte e simili) situate fuori dai centri abitati o non provviste di concessione di occupazione di suolo pubblico; costruzioni singole non abitate di continuo o comunque non coincidenti con la residenza anagrafica del proprietario (ville, case di caccia, rifugi di montagna e simili) situate a oltre duemila metri dalla cabina di riferimento; costruzioni non raggiungibili con strada percorribile da automezzi, oppure separate dagli impianti di distribuzione esistenti da tratti di mare, di lago o laguna.

In questi casi, quando si richiede il preventivo bisogna versare un anticipo di 100 euro a garanzia delle attività di progettazione e sopralluogo effettuate dal distributore. Se il cliente accetta il preventivo, l'anticipo versato verrà detratto dall'importo totale dovuto per l'allacciamento. In caso di allacciamento con attivazione della fornitura, sono da conteggiare anche gli eventuali costi connessi alla sottoscrizione del nuovo contratto.

**Riferimenti:**

- [Atto 616/2023/R/eel](#) Allegato C (TIC), articoli 7 e 23 e tabella 8.

**Sono previsti indennizzi in caso di ritardi nell'allacciamento?**

Sì, se per cause imputabili al distributore vengono superati i tempi massimi per l'invio del preventivo o per la realizzazione dell'allacciamento, il cliente domestico alimentato in bassa tensione deve ricevere un indennizzo automatico di 40,25 euro. L'importo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo previsto, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo previsto.

**Riferimenti:**

1. [Atto 617/2023/R/eel](#) Allegato B (TIQC), - articoli 26 e seguenti

## Attivazione

**Cosa è l'attivazione della fornitura?**

L'attivazione è l'operazione che consente di prelevare energia elettrica dalla rete di distribuzione, per utilizzarla nell'impianto di utenza. È quindi necessario che l'impianto sia allacciato alla rete, e che sia stato stipulato un contratto di fornitura con un'impresa di vendita.

**Come si richiede l'attivazione?**

Per ottenere l'attivazione occorre stipulare un contratto di fornitura con un'impresa di vendita, attraverso i canali e secondo le modalità previste dal venditore stesso, chiedendo l'attivazione della fornitura. Se l'impianto di utenza non è collegato alla rete di distribuzione, con la stipulazione del contratto di fornitura occorre chiedere allacciamento e attivazione.

In base alla legge, il cliente che richiede l'attivazione deve dimostrare, anche tramite autocertificazione, di avere un "titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare".

**Riferimenti:**

- [Atto 617/2023/R/eel](#) Allegato B (TIQC), - articolo 1
- Decreto-legge 28 marzo 2014, n.47, articolo 5

**Quanto tempo occorre per l'attivazione?**

Se l'utenza è già allacciata alla rete di distribuzione, il venditore trasmette entro due giorni lavorativi la richiesta di attivazione al distributore locale, che deve attivare la fornitura entro cinque giorni lavorativi dal momento in cui riceve la richiesta, completa della documentazione prevista. Se invece l'utenza non è ancora allacciata, valgono i tempi massimi previsti per la procedura di allacciamento. Se il cliente risulta titolare di un'utenza sospesa per morosità, l'impresa distributrice rimanda l'attivazione fino a quando non risulti saldato il relativo debito, informando il venditore che ha richiesto l'attivazione.

**Riferimenti:**

- [Atto 617/2023/R/eel](#) Allegato B (TIQC), - articolo 1, 15 e 22 e tabella 1
- [Atto 258/2015/R/com](#) Allegato A (TIMOE), articolo 9 bis

### **Quanto costa l'attivazione?**

Il costo della pratica dipende da quanto previsto nei singoli contratti. I clienti serviti in maggior tutela devono pagare al proprio venditore, oltre al contributo fisso destinato al distributore, anche un contributo di 23 euro per oneri amministrativi del venditore.

Occorre inoltre considerare gli eventuali costi connessi alla sottoscrizione del nuovo contratto: imposta di bollo, se dovuta in base alla normativa fiscale, e deposito cauzionale o altra garanzia, se previsto dal contratto.

#### **Riferimenti:**

- [Atto 362/2023/R/eel](#) Allegato A (TIV), articoli 11 e 12

### **Sono previsti indennizzi in caso di ritardi nell'attivazione?**

Sì; se per cause imputabili al distributore l'attivazione avviene oltre il tempo massimo previsto, il cliente domestico alimentato in bassa tensione deve ricevere un indennizzo automatico di 40,25 euro. L'importo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo previsto, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo previsto.

#### **Riferimenti:**

1. [Atto 617/2023/R/eel](#) Allegato B (TIQC), - articoli 26 e seguenti

## **Disattivazione**

### **Cosa è la disattivazione della fornitura?**

La disattivazione è l'operazione necessaria per sospendere la fornitura attraverso la chiusura del relativo contatore, anche con l'apposizione di sigilli, o con la rimozione del contatore stesso.

La fornitura può essere disattivata su richiesta dal cliente oppure può avvenire per morosità; può inoltre essere disposta, anche senza preavviso, per cause oggettive di pericolo o per accertato furto di energia, compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per morosità.

### **Come si richiede la disattivazione?**

La disattivazione della fornitura va richiesta al proprio venditore, utilizzando i canali e secondo le modalità indicate dal venditore stesso. Per sciogliere anche il contratto di fornitura è necessario inviare al venditore il recesso, con un preavviso che non può essere superiore a un mese.

#### **Riferimenti:**

- [Atto 617/2023/R/eel](#) Allegato B (TIQC), - articolo 1
- [Atto 302/2016/R/com](#) Allegato A, articolo 6

### **Quanto tempo occorre per la disattivazione?**

Il venditore che riceve una richiesta di disattivazione deve trasmetterla entro due giorni lavorativi al distributore che, a sua volta, deve disattivare la fornitura entro cinque giorni lavorativi dalla data in cui ha ricevuto la richiesta.

#### **Riferimenti:**

- [Atto 617/2023/R/eel](#) Allegato B (TIQC), - articoli 1, 16 e 22 e tabella 1

### **Quanto costa disattivare la fornitura?**

Il costo della pratica dipende da quanto previsto nei singoli contratti. I clienti serviti in maggior tutela devono pagare al proprio venditore un contributo di 23 euro per oneri amministrativi.

#### **Riferimenti:**

- [Atto 362/2023/R/eel](#), Allegato A (TIV), articolo 11

## **Sono previsti indennizzi in caso di ritardi nella disattivazione?**

Si se per cause imputabili al distributore la disattivazione avviene oltre il tempo massimo previsto, il cliente domestico in bassa tensione deve ricevere un indennizzo automatico di 35 euro. L'importo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo previsto, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo previsto.

### **Riferimenti:**

1. [Atto 617/2023/R/eel](#) Allegato B (TIQC), articoli 26 e seguenti

## **Il contatore**

### **Cosa succede se il contatore risulta guasto o malfunzionante?**

Se la verifica accerta errori superiori a quelli ammessi dalla normativa vigente o il funzionamento non corretto dell'orologio/calendario del contatore, il distributore comunica al cliente tramite il venditore, insieme all'esito della verifica, la data prevista per la sostituzione del contatore, che deve ricadere entro 15 giorni lavorativi dalla data della comunicazione stessa. Il cliente può concordare, entro 5 giorni, una data alternativa a quella proposta dal distributore, in modo da essere presente alla sostituzione, purché la data alternativa ricada entro 15 giorni da quella proposta dal distributore

Al termine della sostituzione il distributore deve consegnare al cliente, che lo controfirma, un verbale per presa visione dei consumi registrati dal contatore sostituito.

Successivamente il distributore procede a ricostruire i consumi effettuati, in base ai criteri stabiliti dall'Autorità.

Se per responsabilità del distributore la sostituzione del contatore guasto o malfunzionante avviene oltre il tempo massimo previsto, è dovuto un indennizzo automatico, che per il cliente domestico in bassa tensione è di 40,25 euro. L'importo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo previsto, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo previsto.

### **Riferimenti:**

- [Atto 617/2023/R/eel](#), Allegato B (TIQC), articoli 20, 22, 26 e seguenti, tabella 1

### **Come viene installato il contatore?**

I contatori vanno installati dal distributore locale nelle immediate vicinanze delle utenze che devono servire, in posizione accessibile per il distributore anche in assenza del cliente. In caso di edifici con più unità immobiliari i contatori vengono collocati tutti in un unico vano. Se la proprietà è recintata, i contatori vengono installati al limite della proprietà, con diretto accesso da strada aperta al pubblico.

La consegna dell'energia avviene in un unico punto per l'unità immobiliare e le sue pertinenze. In deroga a questa regola, il cliente domestico in bassa tensione può richiedere l'installazione di un ulteriore punto di prelievo per la pompa di calore o per la ricarica dell'auto elettrica.

Il cliente deve realizzare le opere murarie o i manufatti necessari per ospitare il contatore, secondo le specifiche indicate nel preventivo e deve mettere a disposizione del distributore eventuali autorizzazioni o permessi per il passaggio di cavi su proprietà condominiale.

### **Riferimenti:**

- [Atto 616/2023/R/eel](#), Allegato C (TIC), articoli 5, 8 e 9
- [Atto 617/2023/R/eel](#), Allegato B (TIQC), articolo 5

### **Come si può verificare che il contatore funzioni correttamente?**

In caso di dubbi sul corretto funzionamento del contatore, è possibile richiedere una verifica tecnica. La richiesta deve essere presentata al proprio venditore, tramite i canali e le modalità previste dal venditore stesso.

Il venditore informa il cliente dei costi che potranno essergli addebitati se il contatore risulterà correttamente funzionante e, se il cliente conferma di voler procedere, trasmette la richiesta al distributore entro due giorni lavorativi.

Gli accertamenti, effettuati dal distributore, devono essere svolti secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

### **In quanto tempo deve essere comunicato l'esito della verifica?**

Il tempo massimo a disposizione del distributore per effettuare la verifica e comunicarne l'esito al venditore è di 15 giorni lavorativi dalla data in cui ha ricevuto la richiesta dal venditore stesso; quest'ultimo deve trasmettere l'esito al cliente entro due giorni lavorativi.

Se per responsabilità del distributore l'esito della verifica viene comunicato oltre il tempo massimo, il cliente domestico riceve automaticamente un indennizzo di 40,25 euro. L'importo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo previsto, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo previsto.

#### **Riferimenti:**

- [Atto 617/2023/R/eel](#), Allegato B (TIQC), articoli 1, 19, 22, 26 e seguenti, tabella 1

### **Quali possono essere i costi della verifica?**

Se la verifica accerta che il contatore funziona correttamente, cioè con errori compresi entro i limiti massimi ammessi dalla normativa vigente, il distributore comunica al cliente tramite il venditore, insieme all'esito della verifica, che gli sarà addebitato il corrispettivo di 50 euro a copertura dei costi della verifica.

Nulla è dovuto invece se viene accertato un guasto o malfunzionamento.

#### **Riferimenti:**

- [Atto 617/2023/R/eel](#), Allegato B (TICQ), articolo 19

### **Come vengono ricostruiti i consumi quando il contatore non funziona correttamente?**

Se la verifica accerta il guasto o il malfunzionamento del contatore, il distributore deve ricostruire i consumi che non sono stati registrati correttamente tenendo conto del momento del guasto e della percentuale di errore riscontrata dalla verifica.

Se è possibile stabilire con certezza il momento del guasto, la ricostruzione dei consumi deve coprire il periodo compreso tra il guasto e la sostituzione del contatore; in caso contrario, la ricostruzione potrà comprendere un periodo che inizia non oltre un anno prima del giorno in cui è stata effettuata la verifica del contatore.

Una volta individuato il periodo di riferimento, i consumi vengono ricostruiti tenendo conto della percentuale di errore riscontrata. Se il tipo di guasto non consente di rilevare la percentuale di errore, la ricostruzione deve prendere a riferimento i consumi precedenti il guasto e relativi a un periodo doppio rispetto a quello ricostruito.

L'importo dovuto in base alla ricostruzione e la documentazione giustificativa, le modalità di determinazione del momento del guasto, le stime dettagliate e la metodologia di stima utilizzata, devono essere comunicate al cliente entro due mesi dalla verifica, salvo documentabili ragioni tecniche.

Per contestare i risultati della ricostruzione dei consumi, il cliente ha 30 giorni di tempo dal momento in cui ne riceve la comunicazione scritta. Potrà, in particolare, fornire la documentazione riguardante le eventuali variazioni dei suoi consumi rispetto ai consumi degli anni precedenti.

In caso di controversia sulla ricostruzione dei consumi, la fornitura non può essere sospesa a causa del debito relativo alla ricostruzione stessa.

#### **Riferimenti:**

- [Atto 617/2023/R/eel](#), Allegato B (TIQC), articoli 19.
- [Delibera n. 200/99](#).

### **Cosa si può fare se un guasto del contatore interrompe la fornitura?**

Se un guasto del contatore interrompe la fornitura, il cliente può attivare il servizio di pronto intervento contattando il numero indicato in ogni bolletta. Il distributore deve ripristinare la fornitura interrotta entro 3 ore per le richieste pervenute tra le 8 e le 18.00 di un giorno lavorativo, ed entro 4 ore per quelle pervenute in un momento diverso.

Se il cliente richiede di fissare un appuntamento per l'intervento, si applica la fascia di puntualità di 2 ore.

Se per responsabilità del distributore il ripristino della fornitura avviene oltre il tempo previsto, il cliente domestico in bassa tensione deve ricevere un indennizzo automatico pari a 45,25 euro. L'importo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo previsto, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo previsto.

**Riferimenti:**

- [Atto 617/2023/R/eel](#), Allegato B (TIQC), articoli 18, 22, 26 e seguenti, tabella 1

### **Come si richiede lo spostamento del contatore?**

Lo spostamento del contatore va richiesto al venditore che trasmetterà la domanda al distributore entro 2 giorni lavorativi. Il distributore deve formulare un preventivo e trasmetterlo entro 15 giorni lavorativi (ridotti a 10 giorni lavorativi in caso di connessione temporanea) al venditore, che deve a sua volta inoltrarlo entro 2 giorni lavorativi al cliente per la sua accettazione. In mancanza di un contratto di fornitura attivo, la richiesta può essere inoltrata direttamente al distributore.

Se per responsabilità del distributore il preventivo viene trasmesso oltre il tempo massimo previsto, è dovuto un indennizzo automatico, che per il cliente domestico in bassa tensione è di 40,25 euro. L'importo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo previsto, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo previsto.

**Riferimenti:**

- [Atto 617/2023/R/eel](#), Allegato B (TIQC), articoli 1, 5, 22, 26 e seguenti, tabella 1

### **Quanto tempo occorre per lo spostamento del contatore?**

Il tempo massimo per lo spostamento del contatore è indicato, insieme ai relativi costi, nel preventivo che l'impresa distributrice deve fornire, ed è calcolato a partire dal momento in cui il distributore riceve l'accettazione del preventivo stesso.

Se lo spostamento richiede solo lavori semplici, il tempo massimo è di 10 giorni lavorativi (ridotto a 5 giorni lavorativi per le connessioni temporanee con potenza disponibile entro i 40 KW e distanza massima dagli impianti di rete permanenti esistenti fino a 20 metri); se invece sono necessari lavori complessi, il tempo massimo è di 50 giorni lavorativi.

Se per responsabilità del distributore lo spostamento del contatore viene effettuato oltre il tempo previsto, è dovuto un indennizzo automatico, che per il cliente domestico in bassa tensione è di 40,25 euro. L'importo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo previsto, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo previsto.

**Riferimenti:**

- [Atto 617/2023/R/eel](#), Allegato B (TIQC), articoli 5, 7, 22, 26 e seguenti, tabella 1

### **Quanto costa lo spostamento del contatore?**

Per spostamenti entro un raggio di 10 metri dalla precedente ubicazione, occorre pagare al distributore una quota fissa di 222,58 euro.

Negli altri casi è previsto, a carico del richiedente, l'addebito della spesa relativa all'intervento, calcolata in base alle voci di costo effettive, che deve essere indicata nel preventivo predisposto dal distributore.

**Riferimenti:**

- [Atto 616/2023/R/eel](#), Allegato C (TIC), articolo 29 e tabella 7.

### **Il distributore può decidere di sostituire il contatore?**

Il distributore può sostituire il contatore per eseguirne la verifica, a seguito di chiamate per guasti elettrici o se il contatore è vetusto secondo le norme tecniche vigenti. I distributori di energia elettrica che hanno ottenuto l'approvazione dall'Autorità stanno inoltre seguendo piani di sostituzione programmata dei misuratori di prima generazione con i nuovi misuratori elettronici di seconda generazione (2G). In particolare, i nuovi misuratori 2G aumentano l'efficienza

delle attività di misura migliorando la precisione delle fatture, e permetteranno al cliente di visualizzare e utilizzare le misure in tempo reale.

**Riferimenti:**

1. [Atto 105/2021/R/eel](#)

Vedi anche: Arera: [Smart metering](#)

### **Quali sono le garanzie per il cliente in caso di sostituzione programmata del contatore?**

Nei casi di sostituzione programmata dei misuratori di prima generazione con i nuovi misuratori elettronici di seconda generazione (2G) il distributore deve informare gli interessati riguardo la data e l'orario prevista dell'intervento e, in caso di indisponibilità del cliente, rilasciare uno specifico avviso di mancata sostituzione con l'invito a fissare un appuntamento per l'intervento.

Deve inoltre garantire la rilevazione della lettura di sostituzione registrandola, tra le altre, nel verbale di rimozione (o anche "Rapporto di sostituzione") messo a disposizione al cliente. Entro 90 giorni dalla data della sostituzione, il cliente può richiedere tramite il proprio venditore la verifica del misuratore sostituito; in alternativa, può richiedere direttamente al distributore la verifica delle letture di rimozione del misuratore sostituito.

**Riferimenti:**

1. [Atto 105/2021/R/eel](#).

Vedi anche: Arera: [Smart metering](#)

## **Appuntamenti con il cliente**

### **Come sono regolati gli appuntamenti per interventi del distributore?**

Se per realizzare l'allacciamento, per attivare la fornitura o per altre prestazioni è necessaria la presenza del cliente, bisogna che il distributore concordi un appuntamento con il cliente.

Se il cliente chiede di posticipare la data proposta dal distributore, la durata del posticipo è esclusa dal conteggio del tempo di esecuzione della prestazione.

Se l'appuntamento concordato o quello posticipato su richiesta del cliente non vengono rispettati a causa della mancata presenza del cliente, il calcolo del tempo di esecuzione della prestazione, inizia dal momento in cui il cliente fissa un nuovo appuntamento con il distributore.

Per gli appuntamenti è prevista una fascia di puntualità, indicata dal distributore, che non può superare le 2 ore. Se per responsabilità del distributore l'orario dell'appuntamento non viene rispettato (ossia il distributore non si presenta o si presenta prima o dopo la fascia indicata), il cliente domestico in bassa tensione deve ricevere un indennizzo automatico di 40,25 euro.

**Riferimenti:**

[Atto 617/2023/R/eel](#), Allegato B (TIQC), articoli 12, 13 e 21, 22 e 26 e seguenti, Tabella 1

## **Interruzioni del servizio**

### **Cosa è un'interruzione?**

Dal punto di vista tecnico l'interruzione dell'erogazione dell'energia elettrica è definita come la condizione in cui la tensione sul punto di prelievo o immissione dell'energia elettrica è inferiore al 5% della tensione dichiarata (indicata in bolletta).

### **Quali sono le interruzioni con e senza preavviso?**

Le interruzioni con preavviso sono quelle dovute all'esecuzione di interventi programmati (ad esempio per lo sviluppo della rete o manutenzione funzionali a migliorare il servizio). In questi casi, l'Autorità ha previsto che il distributore avvisi i clienti interessati con un anticipo di almeno 24 ore in caso di ripristino di situazioni conseguenti a guasti o emergenze, e di almeno 3 giorni lavorativi in tutti gli altri casi. Il

preavviso deve specificare la data, l'ora e il minuto d'inizio e l'ora e il minuto di fine previsti dell'interruzione, oltre che la data di comunicazione del preavviso stesso. Le interruzioni senza preavviso sono invece quelle non precedute da un preavviso entro il tempo limite definito dall'Autorità (indicato sopra).

**Riferimenti:**

- Atto [617/2023/R/eeL](#), Allegato A (TIQD), Articolo 7

**Qual è il tempo massimo di ripristino a seguito di interruzioni?**

In caso di interruzioni con o senza preavviso, per tutti i clienti il tempo massimo di ripristino non deve superare le 8 ore consecutive (o non consecutive se interviene una seconda interruzione entro un'ora dal ripristino provvisorio).

**Riferimenti:**

- Atto [617/2023/R/eeL](#), Allegato A (TIQD), Articolo 44

**Sono previsti indennizzi in caso di interruzioni prolungate?**

In caso di interruzioni di durata superiore al tempo previsto dagli standard fissati dall'Autorità, il cliente domestico con potenza inferiore o uguale a 6 kW ha diritto a un indennizzo automatico di 34,50 euro, aumentato di 17,25 euro ogni ulteriori 4 ore di interruzione fino a una durata massima di interruzione pari a 240 ore. Non sono dovuti indennizzi per interruzioni di qualsiasi causa e origine oltre le 240 ore e nel caso in cui il cliente non sia in regola con i pagamenti o l'interruzione sia causata dallo stesso cliente. L'indennizzo non esclude, dove ve ne siano i presupposti, l'eventuale risarcimento del danno, secondo le ordinarie regole del Codice Civile.

**Riferimenti:**

- Atto [617/2023/R/eeL](#), Allegato A (TIQD), Articolo 45 e Tabella 4

**Si possono conoscere i dettagli di una interruzione?**

Sì, i dettagli delle interruzioni e delle relative richieste di intervento sono disponibili attraverso il registro delle interruzioni e il registro delle segnalazioni. Il distributore deve assicurare l'accesso alle informazioni contenute nei due registri da parte degli interessati. Il registro delle interruzioni registra, per ogni interruzione del servizio, le principali informazioni relative all'evento (ad esempio origine, causa, eventuale preavviso, data, durata dell'interruzione, numero di utenze coinvolte). Il registro delle segnalazioni per richieste di pronto intervento contiene gli elenchi delle segnalazioni e delle chiamate telefoniche per richieste di pronto intervento (anche di sollecito o riferibili ad un guasto già segnalato).

**Riferimenti:**

- Atto [617/2023/R/eeL](#), Allegato A (TIQD), Articoli 16 e 17

**Cosa si può fare in caso di danno subito a seguito di un'interruzione?**

Il cliente che, a seguito di un'interruzione, subisca un danno potrà anzitutto inviare un reclamo scritto al proprio venditore, che lo trasmetterà al distributore; quest'ultimo è tenuto a fornire una risposta scritta motivata. Se il reclamo non viene accolto, in quanto il distributore non si ritiene responsabile del danno, il cliente potrà tentare di risolvere la controversia mediante la conciliazione.

Resta garantito il diritto del cliente a ricevere un rimborso automatico al verificarsi delle condizioni definite dall'Autorità.

## Verifica della tensione

**Come si ottiene la verifica della tensione di fornitura?**

La richiesta deve essere presentata al proprio venditore, che deve informare il cliente riguardo i tempi previsti per conoscere l'esito della verifica e gli oneri che dovrà pagare nel caso in cui i valori della tensione risultassero conformi a quelli previsti dalla normativa tecnica. Una volta ricevuta la conferma da parte del cliente, il venditore deve inoltrare la richiesta di verifica al distributore territorialmente

competente entro due giorni lavorativi. Per i clienti domestici, il distributore deve verificare la tensione di fornitura e comunicarne l'esito al venditore entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. A sua volta, il venditore deve trasmettere l'esito al cliente entro due giorni lavorativi. Se per responsabilità del distributore l'esito della verifica viene comunicato oltre il tempo massimo, il cliente domestico deve ricevere un indennizzo automatico di 40,25 euro. L'importo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo previsto, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo previsto.

**Riferimenti:**

- Atto [617/2023/R/eel](#) Allegato B (TIQC), Articoli 9 e 26, Tabella 1

## **Cosa succede se il valore della tensione non risulta corretto?**

Se la verifica accerta valori della tensione di fornitura non compresi nei limiti previsti dalla normativa tecnica, il distributore deve ripristinare il corretto valore della tensione entro 50 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito della verifica. Se per responsabilità del distributore il ripristino avviene oltre il tempo massimo, il cliente domestico deve ricevere un indennizzo automatico di 40,25 euro. L'importo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo previsto, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo previsto. Se il distributore ha già accertato valori di tensione non corretti in seguito alla richiesta di un altro cliente nella stessa porzione di rete, può non eseguire la verifica, ma deve ripristinare il corretto valore della tensione entro 50 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della seconda richiesta. Se invece il livello della tensione risulta conforme ai limiti previsti dalla normativa tecnica, sarà richiesto al cliente il pagamento di un contributo forfettario definito dall'Autorità e pari a 150 euro.

**Riferimenti:**

- Atto [617/2023/R/eel](#) Allegato B (TIQC), Articoli 9 e 10, Tabella 1