

Gentile utente, la informiamo che la SEA, in qualità di venditore di energia elettrica, è tenuta ai sensi dell'art. 40 della delibera ARG/com 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, a comunicare ai propri clienti gli standard specifici e generali di sua competenza, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e, il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione ai richiedenti. Di seguito trova l'indicazione dei livelli specifici e generali da rispettare, le informazioni riguardanti i risultati conseguiti dalla SEA nell'anno 2015, infine, l'indicazione degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, distinti per categorie di clientela.

SEA Società Elettrica di Favignana SpA

Livelli specifici e generali ai sensi delle Delibere Autorità per l'energia elettrica ed il gas ARG/elt n° 198/11 e ARG/com n° 164/08 come successivamente modificate ed integrate

Tabella delle Prestazioni anno 2016				
Prestazione	Tempo standard in giorni lavorativi		% grado di rispetto anno 2015	% grado di rispetto previsione anno 2016
	Clienci finali BT	Clienci finali MT		
SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E MISURA				
Preventivo lavori sulla rete BT - art. 84 TIQE - conn. ordinarie	15	non applicabile	100	100
Preventivo lavori sulla rete BT - art. 84 TIQE - conn. temporanee	10	non applicabile	non previsto	100
Preventivo lavori sulla rete MT - art. 85 TIQE	non applicabile	30	100	100
Esecuzione lavori semplici - art. 86 TIQE - conn. ordinarie	10	20	100	100
Esecuzione lavori semplici - art. 86 TIQE - conn. temporanee con potenza < 40kW e distanza max 20 mt. da impianti di rete esistenti	5	non applicabile	non previsto	100
Esecuzione lavori semplici - art. 86 TIQE - conn. temporanee con potenza > 40kW e distanza max > 20 mt. da impianti di rete esistenti	10	20 ¹	non previsto	100
Attivazione fornitura - art. 88 TIQE	5	5	100	100
Disattivazione fornitura su richiesta cliente - art. 89 TIQE	5	7	100	100
Riattivazione a seguito sospensione per morosità - art. 90 TIQE	1(feriale) ²	1(feriale)	100	100
Fascia di puntualità per gli appuntamenti - art. 97 e 98 TIQE	2 ore	2 ore	100	100
Ripristino fornitura per guasti del gruppo di misura - art. 99 TIQE	3 ore ³ - 4 ore ⁴	non applicabile	100	100
Verifica gruppo di misura (comunicazione dell'esito) art. 92 TIQE	15 ⁵	15	100	100
Tempo max di sostituzione gruppo di misura guasto - art. 93 TIQE	15 ⁵	15	100	100
Verifica tensione (comunicazione dell'esito) - art. 94 TIQE	20 ⁵	20	100	100
Ripristino del valore corretto della tensione - art. 95 TIQE	50 ⁵	50	100	100
Esecuzione lavori complessi - art. 87 TIQE	50	50	100	100
Prestazione	Tempo standard in giorni solari		% grado di rispetto anno 2015	% grado di rispetto previsione anno 2016
SERVIZIO DI VENDITA	Clienci BT	Clienci MT		
Tempo massimo di rettifica di fatturazione - TIQV	90	90	100	100
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione - TIQV	20	20	100	100
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti - TIQV	40	40	100	100
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	30	30	100	100
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazioni	40	40	100	100

(1) si applica indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete esistenti;

(2) In caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(3) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00;

(4) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle ore 18.00 alle ore 8.00;

(5) si applica anche ai produttori BT

Per **lavoro semplice** si intende, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di proprietà della SEA Società Elettrica di Favignana S.p.A., su richiesta del Cliente, eseguita con un intervento limitato alla presa (cavo esterno di derivazione che alimenta il contatore) ed eventualmente al contatore.

Per **lavoro complesso** si intende, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di proprietà della SEA Società Elettrica di Favignana S.p.A., su richiesta del Cliente, in tutti i casi non compresi nella definizione di lavoro semplice.

Comunichiamo, inoltre, che l'Autorità ha introdotto con delibera 67/2013/R/com obblighi informativi sugli indennizzi previsti per il mancato rispetto della procedura di messa in mora e distacco. Per procedura di messa in mora s'intende la richiesta fatta per iscritto dalla SEA al consumatore di onorare il pagamento. L'avviso di costituzione in mora dev'essere inviato tramite lettera raccomandata in cui sia ben visibile la data a partire dalla quale è calcolato il termine ultimo in cui eseguire il pagamento. Quest'ultimo non potrà essere inferiore a 15 giorni solari dall'invio al cliente finale della raccomandata oppure a 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione. L'Autorità ha previsto, di conseguenza, l'erogazione di un indennizzo automatico pari a € 30,00 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata eseguita una riduzione della potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata. L'indennizzo sarà invece pari a € 20,00 nel caso in cui la SEA abbia proceduto alla sospensione dell'erogazione o ad una riduzione della potenza, nonostante alternativamente, il mancato rispetto del termine ultimo in cui eseguire il pagamento, oppure, il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, che non potrà essere superiore a 3 giorni lavorativi.