



Come contattare SIPPIC SPA

Sede legale

Via Rossini, 22 – 80128 Napoli

Pagamento bollette

Via Acquaviva, 10 – 80073 Capri
Via Follicara 1 – 80071 Anacapri

Servizio Clienti:

Nr Telefono

Anacapri: 081/ 8382213

Capri : 081/ 8370420

Nr fax: 0818376873

(ufficio reclami ed informazioni)

Indirizzo Postale:

SIPPIC SpA

Ufficio reclami ed informazioni
CAPRI VIA ACQUAVIVA, 10
ANACAPRI - VIA FOLLICARA, 1

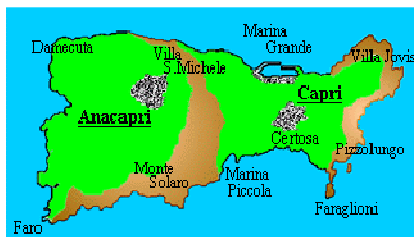
Nr telefono per

Guasti e pronto intervento:

Anacapri: 081/8371160

Capri: 081/8376245

**SOCIETA' PER
IMPRESE
PUBBLICHE E
PRIVATE IN ISCHIA
E CAPRI**



Società Per Azioni

**CARTA DEL
SERVIZIO
ELETTRICO
2015**

SIPPIC S.p.A. è un'azienda che gestisce, i principali servizi tecnologici di pubblica utilità: energia elettrica, illuminazione pubblica.

Maggiori dettagli sono reperibili sul sito internet dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (nel seguito denominata AEEG) www.autorita.energia.it.

Per una più agevole comprensione di alcuni termini si rinvia al "Glossario".



1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio elettrico è gestito nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

1.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. Va garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

1.2. Continuità

La SIPPIC SpA garantisce un servizio il più possibile regolare e senza interruzioni salvo cause di forza maggiore. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l'Azienda adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor danno possibile avendo cura di dare solerte informativa al Cliente.

1.3. Partecipazione

Il Cliente può richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Le Aziende danno immediato puntuale riscontro al Cliente circa le segnalazioni e le proposte dallo stesso formulate.

1.4. Cortesia

La SIPPIC SpA si impegna affinché i rapporti con i clienti siano improntati alla massima cortesia.

1.5. Efficacia ed efficienza

La SIPPIC SpA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza, ed efficacia del servizio adottando le soluzioni organizzative, procedurali, e tecnologiche più funzionali allo scopo.

1.6. Chiarezza e comprensività dei messaggi.

La SIPPIC SpA pone la massima attenzione all'efficacia ed alla semplicità del linguaggio anche simbolico utilizzato nei rapporti con i Clienti.

1.7. caratteristiche principali della fornitura.

Le principali caratteristiche della fornitura di energia elettrica B.T. sono le seguenti:

- frequenza 50 Hertz con una tolleranza del 2%;
- tensione di alimentazione in B.T. con tolleranza del 10%, fatto salvo cause di forza maggiore;
- l'energia è, di norma, misurata mediante complessi di misura unificati realizzati in funzione delle caratteristiche della fornitura.
- In ogni caso le caratteristiche principali della fornitura di energia elettrica sono riportate nei relativi contratti disponibili presso la sede dell'Azienda



2. LA CARTA È RIVOLTA AI CLIENTI CON FORNITURE IN BASSA O MEDIA TENSIONE

SIPPIC SPA, in qualità di gestore del servizio di distribuzione dell'energia elettrica nei territori dei Comuni di Capri ed Anacapri, riassume nella presente Carta i livelli di servizio che s'impegna ad assicurare ed i tempi che garantisce per le prestazioni dei servizi indicati dall'AEEG.

I tempi di prestazione indicati nel seguito sono considerati al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o alla esecuzione di altri adempimenti a carico del Cliente; detti tempi sono comunque aumentabili per tener conto di particolari esigenze del Cliente.

I tempi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza su appuntamento, l'attivazione della fornitura, la riattivazione della fornitura decorrono dalla data di definizione del contratto di fornitura. Qualora insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite per cause di forza maggiore o per cause imputabili a terzi la SIPPIC SpA comunica prontamente al Cliente i nuovi termini.

3 PRESTAZIONI DEI SERVIZI INDICATI DALL' AEEG.

3.1 Tempi di preventivazione

Nel caso in cui il processo di attivazione della fornitura richieda l'esecuzione di lavori semplici per i quali sia necessaria la predisposizione di un preventivo, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta del Cliente ed il momento in cui viene data allo stesso comunicazione dell'esito della richiesta, per le determinazioni conseguenti, è pari a 20 giorni lavorativi per gli utenti in B.T.

3.2 Esecuzione di lavori semplici

Il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, qualora siano necessari lavori di intervento sul solo contatore, è di 15 (quindici) giorni lavorativi per gli utenti a BT e 30 (trenta) giorni lavorativi per gli utenti MT a decorrere dalla data di definizione del contratto di fornitura (cfr. punto 3.1). Nel caso di opere di particolare complessità il tempo viene comunicato al cliente di volta in volta.

I tempi sopra indicati sono aumentabili su richiesta del Cliente. La fascia oraria di disponibilità richiesta al cliente, in casi di appuntamento, è di 3 (tre) ore per tutte le utenze.

3.3 Attivazione della fornitura

L'attivazione della fornitura di cui all'art.66 allegato A, che non comporti l'esecuzione di lavori sulla presa o sulla rete, sarà effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

3.4 Tempi per la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

Il tempo massimo per disattivare la fornitura è fissato in giorni 5 (cinque) giorni lavorativi per i clienti a BT e di 7 (sette) per quelli ad MT a decorrere dalla data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal Richiedente; il tempo è aumentabile per particolari esigenze di quest'ultimo.

3.5 Riattivazione di una fornitura sospesa

Il tempo massimo di riattivazione della fornitura dopo un distacco per morosità, in seguito a regolarizzazione delle somme dovute ed alle indennità di mora è di 1 (uno) giorno feriale sia per utenti in B.T. che in M.T..

3.6 Appuntamenti personalizzati.

Per evitare disagi ai Clienti, è possibile concordare un appuntamento personalizzato per l'effettuazione di sopralluoghi ed

interventi. Sarà concordato il giorno e la fascia oraria di 2 ore entro la quale il personale SIPPIC si recherà. Su richiesta dell'utente l'Azienda fissa un appuntamento posticipato per l'effettuazione di interventi di esecuzione delle prestazioni per lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione e riattivazione della stessa. L'utente viene contestualmente avvertito che dovrà corrispondere all'Azienda un indennizzo, in caso di mancato rispetto da parte sua pari a quello previsto al punto 8.

3.7 Rettifiche di fatturazione.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati probabili errori in eccesso o in difetto la loro riequilibratura avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e di controlli presso il luogo di fornitura.

Nei casi in cui l'errore venga segnalato dal Cliente il tempo massimo di rettifica della fattura riconosciuta errata dall'Azienda, decorrente dalla data di comunicazione da parte del Cliente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'Azienda la data della effettiva comunicazione), è fissato:

- a) in giorni solari 90 per clienti BT.
- b) in giorni solari 60 per clienti MT

3.8 Ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura

In seguito a guasto del gruppo di misura, la riattivazione della fornitura avverrà, per forniture in bassa tensione, entro 3 ore per richieste di intervento pervenute nei giorni lavorativi tra le ore 8 e le ore 18 ed entro 4 ore negli altri giorni e periodi.

3.9 Funzionamento del contatore

Il Cliente che avesse dubbi sul corretto funzionamento del contatore può richiederne a SIPPIC la verifica. L'esito della verifica sarà messo a disposizione del Cliente entro un massimo di 15 giorni lavorativi* dalla data di ricevimento della richiesta scritta. Se il contatore risulterà difettoso sarà sostituito gratuitamente e si procederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati secondo le seguenti

modalità:

- 1) variazione (in aumento o diminuzione) dei consumi misurati della percentuale d'errore riscontrata.
- 2) imputazione dei consumi dello stesso periodo durante gli anni precedenti salvo le prescrizioni previste dal codice civile. In caso contrario verrà richiesto al Cliente un rimborso spese pari a € 50,27.+IVA

3.10 Livello di tensione

Analogamente, il Cliente che ritenesse il livello di tensione troppo elevato o basso rispetto al valore contrattuale potrà richiedere a SIPPIC SPA una verifica. L'esito della verifica sarà messo a disposizione del Cliente entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta. Se la tensione risulterà fuori dai limiti contrattuali SIPPIC si attiverà per regolarizzare la situazione. In caso contrario verrà richiesto al Cliente un rimborso spese pari a € 150,80+IVA.

4. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

4.1 Fatturazione.

Il ciclo di fatturazione va dal periodico rilevamento delle letture alla conseguenziale emissione della bolletta attraverso le fasi di:

-) Rilevazione della lettura.
-) Bollettazione.

La fase di rilevazione della lettura avviene per ogni utente con scadenza almeno bimestrale (mensile sui costi previsti). La cadenza della lettura può essere rilevata da ciascun utente sulla propria bolletta di consumo.

Gli aspetti con i quali il letturista è chiamato ad effettuare una prima sommaria verifica possono essere suddivisi in tre categorie:

- 1) INTEGRITA' della fornitura: integrità e presenza del contatore, limitatore e bolli fiscali.
- 2) COMPATIBILITA' della lettura confrontata con quella precedente.
- 3) CORRETTEZZA dell'inserzione del contatore: assenza di frodi o irregolarità di prelievo da parte dell'utente.

La lettura viene inoltrata al Reparto Fatturazione che procede all'emissione della bolletta.

Su ogni singola lettura il Reparto Fatturazione esegue i seguenti controlli:

- 1) ESISTENZA DELLA LETTURA.
- 2) ANDAMENTO NON DECRESCENTE.
- 3) RAGIONEVOLEZZA DEL CONSUMO.

Da questi controlli possono scaturire ulteriori verifiche da effettuarsi tempestivamente anche presso il luogo di ubicazione della fornitura. Le bollette sono sottoposte a verifica sulla rispondenza di prezzi e fasce

tariffarie alle normative vigenti.

Differenziazioni delle forme e modalità di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati:

- a) presso gli abilitati sportelli della S.I.P.P.I.C. S.p.A. siti in Capri (NA) alla Via Acquaviva, 10 aperti secondo il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,00 (festivi esclusi);
- b) presso gli abilitati sportelli della S.I.P.P.I.C. S.p.A. siti in Anacapri (NA) alla Via Folicara 1, aperti secondo il seguente orario:
 - dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,00 (festivi esclusi)

c) tramite bonifico bancario su:

Monte dei Paschi di Siena (Filiale di Capri).
IBAN: IT51R010303979000000646383

d) tramite versamento, in c.c. postale n. 15228802 intestato alla S.I.P.P.I.C. S.p.A..

4.2 Situazioni di morosità

In caso di pagamento oltre le date di scadenza della bolletta, la Sippic Spa applicherà gli interessi di mora applicando il tasso ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea più 3,5 punti.

Se il pagamento, comprensivo dell'indennità di mora, non viene effettuato, decorsi 20 giorni dalla scadenza, la Sippic Spa sarà costretta ad inviare a mezzo raccomandata il preavviso della sospensione della fornitura.

Nel caso in cui persista la morosità, la fornitura sarà distaccata dopo 15 giorni lavorativi dalla data della raccomandata stessa.

Le comunicazioni di avvenuto pagamento devono avvenire presso i nostri uffici o via fax al nr 0818376873

La riattivazione della fornitura avviene entro la giornata lavorativa successiva quella in cui si è effettuato il pagamento delle bollette scadute e dell'indennità di mora.

4.3 Pronto intervento

E' attivo 24 ore su 24 un servizio di pronto intervento al quale il Cliente può segnalare interruzioni del servizio o irregolarità nell'erogazione dell'energia elettrica.

L'addetto tecnico fornirà i primi ragguagli per una migliore individuazione dell'anomalia e si attiverà per l'intervento sul posto, se necessario, del personale di emergenza.

4.4 Tempi di preavviso

In caso di lavori programmati sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, si dà avviso, con anticipo di:

- a) almeno 24 ore in caso di ripristino di situazioni conseguenti a guasti o emergenze;
- b) almeno 2 giorni lavorativi in tutti gli altri casi.
-affissioni pubbliche nelle zone interessate
-avvisi telefonici (solo per le utenze principali)
con avviso alla locale struttura Ospedaliera, l'ASL, i Carabinieri, il Comando di Polizia di Stato, il Comando G.d.F. e VV.FF., tutti telefonicamente o a mezzo fax.

4.5 Letture contatori

SIPPIC garantisce la lettura dei contatori almeno una volta all'anno. Inoltre, è a disposizione un sistema di autolettura per mezzo del quale il Cliente può comunicare telefonicamente al servizio Clienti il valore attuale indicato dal contatore al nr 0818370420 interno 1

Nel caso una successiva verifica dimostrasse un consumo effettivo diverso da quanto dichiarato dall'utente, quest'ultimo se ne assume tutte le responsabilità.

5. IN ASCOLTO DEL CLIENTE

Il livello di soddisfazione dei Clienti è il metro con cui SIPPIC misura l'efficienza della propria organizzazione.

SIPPIC invita pertanto i Clienti a inoltrare suggerimenti e proposte, segnalare problemi ed anomalie che riscontrassero nell'erogazione del servizio. Il modo più semplice e rapido è telefonare al servizio Clienti che, se possibile, fornirà una risposta immediata, diversamente attiverà l'organizzazione aziendale per risolvere il problema.

L'alternativa è scrivere all'Ufficio reclami ed informazioni.

In tal caso SIPPIC s'impegna a rispondere entro un massimo di 20 giorni lavorativi* dal ricevimento della comunicazione scritta.

6. LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

La qualità del servizio fornito da SIPPIC è misurata anche dal rispetto dei tempi delle prestazioni secondo i livelli sotto indicati:

- **messa a disposizione** del preventivo di spesa per lavori sulla rete di media tensione entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi nel 90% dei casi;
- **esecuzione** dei lavori complessi entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi, nell'85% dei casi per forniture in bassa tensione e nel 90% dei casi per forniture in media tensione;
- **riposte motivate** a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi, nel 90% dei casi per forniture in bassa tensione e nel 95% dei casi per forniture in media tensione.

7.GLOSSARIO

Attivazione della fornitura: avvio dell'alimentazione di un nuovo punto di consegna o di uno precedentemente disattivato, o un aumento di potenza di un punto già attivo, realizzato attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo;

Punto di consegna: punto di confine tra l'impianto di proprietà di SIPPIC SPA e l'impianto del cliente finale;

Appuntamento posticipato: appuntamento fissato, su richiesta del richiedente in data successiva a quella proposta da SIPPIC SPA;

Giorno lavorativo : è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Giorno feriale : è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

Bassa tensione: tensione nominale tra le fasi non superiore ad 1 kV;

Cliente BT: è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa tensione;

Media tensione: tensione nominale tra le fasi superiore ad 1 kV e non superiori a 35 kV;

Cliente MT: è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in Media tensione;

Gruppo di misura: 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;

Presca: 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 sono 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;

Esecuzione di lavori semplici:

- la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto in bassa tensione di proprietà SIPPIC SPA, su richiesta del richiedente, eseguita con un intervento limitato alla presa ed eventualmente al gruppo di misura;

- la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto in media tensione di proprietà SIPPIC SPA, su richiesta del richiedente, eseguita con un intervento limitato alle apparecchiature elettromeccaniche, nell'impianto elettrico esistente, ed eventualmente al gruppo di misura esistente;

Esecuzione di lavori complessi: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di proprietà SIPPIC SPA, su richiesta del richiedente, in tutti i casi non compresi nella definizione di lavori semplici.

Lavori di importo predeterminabile: è un lavoro semplice per cliente BT il cui importo a carico del cliente finale viene definito in misura forfetaria, indipendentemente dall'effettivo costo delle opere, nel rispetto della normativa tariffaria vigente, e per il quale il venditore è in grado di comunicare l'importo al cliente finale all'atto della richiesta della prestazione, nell'ambito delle tipologie di lavori semplici definite dal distributore;

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio elettrico ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti

amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e richiedente

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 o riduzione della potenza effettuata dall'esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità dalle clausole contrattuali

Verifica del gruppo di misura: è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente

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.

8. ALIQUOTE ANNUE DI CONTRIBUZIONE E INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

In base alla versione integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni: 5 aprile 2012, 136/2012/R/eel, 19 luglio 2012, 294/2012/R/eel, 2 agosto 2012, 336/2012/R/eel, 20 dicembre 2012, 551/2012/R/eel di cui forma parte integrante e sostanziale (Allegato A) "Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica (Periodo di regolazione 2012-2015) -TIQE 2012-2015, la Sippic Spa a fronte di documentate inadempienze dei livelli specifici di qualità corrisponderà all'utente un indennizzo automatico definito per ciascuna tipologia di utenza dalle seguenti tabelle:

Aliquote annue di contribuzione al Fondo per eventi eccezionali a carico degli utenti

	UTENZE DOMESTICHE IN BT	UTENZE BT DIVERSE DALLE DOMESTICHE E DA ILLUMINAZIONE PUBBLICA	UTENTI MT
Aliquota annua	0,35 euro/punto di prelievo/anno	1 euro/punto di prelievo/anno	10 euro/ punto di prelievo o immissione/anno

Standard per il tempo massimo di ripristino della fornitura

TIPO DI INTERRUZIONE	GRADO DI CONCENTRAZIONE TERRITORIALE PER CLIENTI BT E MT	STANDARD PER CLIENTI BT [ORE]	STANDARD PER CLIENTI MT [ORE]
Interruzioni senza preavviso	• Alta concentrazione	8	4
	• Media concentrazione	12	6
	• Bassa concentrazione	16	8
Interruzioni con preavviso	Tutti i gradi di concentrazione	8	8

Rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità per il tempo massimo di ripristino dell'alimentazione

	UTENZE DOMESTICHE IN BT	UTENZE BT E MT DIVERSE DALLE DOMESTICHE E DA ILLUMINAZIONE PUBBLICA CON POTENZA INFERIORE O UGUALE A 100 KW	UTENZE BT DIVERSE DALLE DOMESTICHE E DA ILLUMINAZIONE PUBBLICA CON POTENZA SUPERIORE A 100 KW	UTENZE MT DIVERSE DA ILLUMINAZIONE PUBBLICA CON POTENZA SUPERIORE A 100 KW	UTENTI BT E MT TITOLARI DI IMPIANTI DI PRODUZIONE
Superamento standard	30 €	150 €	2 €/kW	1,5 €/kW	0,15 €/kW
per ogni periodo ulteriore	15 € ogni 4 ore	75 € ogni 4 ore	1 €/ kW ogni 4 ore	0,75 €/ kW ogni 2 ore	0,075 €/kW ogni 4 ore
Tetto massimo	300 €	1000 €	3.000 €	6.000 €	3.000 €

DURATA CUMULATA DELLE INTERRUZIONI LUNGHE SENZA PREAVVISO PER CLIENTI BT (LIVELLI OBIETTIVO IN MINUTI)				
	PERIODO 1999 - 2003	PERIODO 2004 - 2007	PERIODO 2008 - 2011	PERIODO 2012 - 2015
ALTA CONCENTRAZIONE	30	25	25	25
MEDIA CONCENTRAZIONE	45	40	40	40
BASSA CONCENTRAZIONE	60	60	60	60

L'Azienda SIPPIC SPA APPARTIENE AD UN AMBITO TERRITORIALE DI MEDIA CONCENTRAZIONE (una popolazione superiore a 5.000 abitanti e non superiore a 50.000 abitanti)

LIVELLI SPECIFICI DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO PER I CLIENTI A MT (NUMERO DI INTERRUZIONI (LUNGHE>3 MIN)/ANNO PER CLIENTE)			
ANNI	ALTA CONCENTRAZIONE	MEDIA CONCENTRAZIONE	BASSA CONCENTRAZIONE
2008 - 2009	3	4	5
2010 -2011	2	3	4
2012-2015	1	2	4

DICHIARAZIONE DI ADEGUATEZZA (PER I CLIENTI CHE INTENDONO PARTECIPARE ALLA REGOLAZIONE DELLE INTERRUZIONI).

L'AEEG, con La delibera n. 333/07, ha stabilito le condizioni alle quali i Clienti alimentati in media tensione hanno diritto ad indennizzi automatici nel caso subiscano un numero annuo di interruzioni senza preavviso lunghe (di durata superiore a tre minuti) superiore agli standard di qualità definiti dall'Autorità stessa.

Tra le condizioni previste, l'Autorità ha definito i requisiti tecnici per garantire la selettività delle protezioni, in modo che eventuali guasti monofase e polifase che hanno luogo negli impianti di utenza non provochino scatti intempestivi nell'interruttore di linea MT e, conseguentemente, interruzioni ai Clienti allacciati alla stessa linea. L'adeguamento a tali requisiti è su base volontaria e interessa tutti i Clienti di media tensione.

Un nuovo impianto realizzato secondo le prescrizioni richiamate nel presente documento e con le tarature delle protezioni impostate in conformità alle indicazioni è automaticamente in possesso dei requisiti di adeguatezza previsti dalle delibere AEEG vigenti, pertanto il Cliente non è tenuto ad inviare la relativa dichiarazione di adeguatezza (cfr. art. 36.3 delibera n. 333/07).

Per gli altri impianti, ciascun Cliente che intende partecipare alla regolazione del numero di interruzioni lunghe senza preavviso dovrà:

1. verificare il rispetto dei requisiti del dispositivo generale e del SPG, con le modalità prescritte nell'allegato A alla delibera n. 33/085;
2. ufficializzare i suddetti requisiti tecnici inviando una "Dichiarazione di adeguatezza" redatta su un modulo conforme all'allegato A della delibera 33/08 e compilata da un soggetto avente i requisiti di cui all'art. 36.4 della delibera n. 333/07.

La suddetta dichiarazione consentirà al Cliente di poter aver diritto, nei casi in cui ricorrano le condizioni, agli indennizzi automatici ed all'esonero dai Corrispettivi Tariffari Specifici secondo quanto previsto dalle delibere citate.

La dichiarazione dovrà essere rinnovata in occasione di modifiche o sostituzione del dispositivo generale (ad es. sostituzione dell'Interruttore di Manovra Sezionatore) e/o del sistema di protezione generale. In caso di modifica delle tarature del sistema di protezione generale richieste da Sippic Spa, senza sostituzione della protezione (o di sue parti) e/o dei riduttori di tensione e corrente, non è necessario il rinnovo della "Dichiarazione di adeguatezza", ma dovrà solo essere data conferma scritta di quanto richiesto. Va, tuttavia tenuto presente, in generale, che l'impostazione delle tarature sul sistema di protezione generale tenendo conto delle indicazioni Sippic Spa e dei rapporti dei TA e dei TV, implica che la protezione possa funzionare correttamente al superamento delle soglie impostate. Quindi, il tecnico che firma la dichiarazione di adeguatezza si assume la responsabilità del corretto funzionamento del sistema di protezione.

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali BT domestici e produttori BT

	STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84	20 giorni lavorativi	35	70	105
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86	15 giorni lavorativi	35	70	105
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	35	70	105
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	35	70	105
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale (1)	35	70	105
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	35	Non Applicabile	Non Applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore (2) 4 ore (3)	35	70	105
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	35	70	105
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	35	70	105
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	35	70	105
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	35	70	105

(1) 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;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali BT Non Domestici

	STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84	20 giorni lavorativi	70	140	210
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86	15 giorni lavorativi	70	140	210
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	70	140	210
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	70	140	210
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale (1)	70	140	210
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	70	Non Applicabile	Non Applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore (2) 4 ore (3)	70	140	210
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	70	140	210
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	70	140	210
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	70	140	210
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	70	140	210

(1) 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;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali MT e Produttori MT

	STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT di cui all'articolo 85	40 giorni lavorativi	140	280	420
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86	30 giorni lavorativi	140	280	420
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	140	280	420
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	7 giorni lavorativi	140	280	420
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale	140	280	420
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	140	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	140	280	420
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	140	280	420
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	140	280	420
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	140	280	420

Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possano servire all'Azienda per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto a:

S.I.P.P.I.C. S.p.A.
Via Rossini, 22
80128 NAPOLI

Le richieste devono pervenire entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione rilevabile dalla ricevuta postale).

Alla richiesta del rimborso viene data risposta nel tempo massimo di giorni 20.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene informato anche per telefono sullo stato di avanzamento della pratica.

9. ESCLUSIONE DEL DIRITTO DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO

L'azienda non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità nei seguenti casi:

- cause di forza maggiore.
- cause imputabili all'utente.
- se l'utente non è in regola con i pagamenti.
- in caso di appuntamento personalizzato richiesto dall'utente.



10. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ELETTRICITA'

La presente Carta pur mantenendo la sua validità, potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento e tenuto conto dei tempi ristretti determinati dall'osservanza ed entrata in vigore della vigente normativa. Presso gli sportelli della S.I.P.P.I.C. S.p.A. è possibile reperire la versione aggiornata e vigente della presente carta.



11. ELENCO NORMATIVA APPLICABILE

- **Delibera n. 292/06**
Direttive per l'installazione di misuratori elettronici di energia elettrica predisposti per la telegestione per i punti di prelievo in bassa tensione
- **Deliberazione 29 dicembre 2011 - ARG/elt 199/11**
Disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015 e disposizioni in materia di condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione
Testi integrati per il periodo di regolazione 2012-2015 TIT (Allegato A). TIME - (Allegato B). TIC-(Allegato C)
TIQE - Qualità dei servizi di distribuzione e misura per il periodo di regolazione 2012-2015
- **Delibera 19 dicembre 2013**
607/2013/R/eel
Aggiornamento per l'anno 2014 delle tariffe e delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione e altre disposizioni relative all'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica. Modifiche e integrazioni a TIT, TIME e TIC
- **Deliberazione 29 dicembre 2011 - ARG/elt 198/11**
Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015
- **Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015** (di seguito: TIQE 2012-2015), allegato alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (Allegato A)