

## INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ

### 1. Livelli specifici di qualità

Per le forniture di teleriscaldamento e teleraffrescamento, in applicazione della disciplina deliberata dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA), il Fornitore è tenuto a rispettare i seguenti livelli specifici di qualità:

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO BASE	
		UTENTI DI MINORI DIMENSIONI <sup>1</sup>	UTENTI DI MEDIE DIMENSIONI <sup>2</sup>
Esecuzione di lavori semplici	tempo massimo di 15 giorni lavorativi	€ 30,00	€ 70,00
Esecuzione di lavori complessi	entro la data indicata dal Fornitore nel preventivo	€ 30,00	€ 70,00
Attivazione della fornitura	tempo massimo di 7 giorni lavorativi	€ 30,00	€ 70,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	tempo massimo di 2 giorni feriali	€ 30,00	€ 70,00
Disattivazione della fornitura su richiesta dell’Utente	tempo massimo di 5 giorni lavorativi	€ 30,00	€ 70,00
Scollegamento dalla rete richiesto dall’utente	entro la data concordata	€ 30,00	€ 70,00
Risposta motivata a reclami scritti	tempo massimo di 30 giorni solari	€ 30,00	€ 30,00
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	tempo massimo di 15 giorni lavorativi	€ 30,00	€ 70,00
Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore	tempo massimo di 10 giorni lavorativi, se effettuata in loco	€ 30,00	€ 70,00
	tempo massimo di 30 giorni lavorativi, se non effettuata in loco	€ 30,00	€ 70,00
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	tempo massimo di 15 giorni lavorativi	€ 30,00	€ 70,00

**Esecuzione di lavori semplici:** il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Fornitore dell’accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti che non può essere superiore a 15 giorni lavorativi.

**Esecuzione di lavori complessi:** il termine ultimo per l’esecuzione di lavori complessi è la data, concordata tra Fornitore e richiedente, entro la quale il Fornitore si impegna a completare i lavori complessi richiesti e corrisponde alla data indicata dal Fornitore nel preventivo.

**Attivazione della fornitura:** il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Fornitore della domanda di attivazione della fornitura del richiedente e la data di attivazione della fornitura. Qualora la richiesta di attivazione della fornitura sia contestuale all’accettazione del preventivo di allacciamento da parte del richiedente, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra il termine ultimo per il completamento di lavori di allacciamento concordato tra Fornitore e richiedente e la data di attivazione della fornitura. L’attivazione della fornitura deve avvenire, in ogni caso, entro 7 giorni lavorativi.

**Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità:** il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Fornitore dell’attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall’utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura che non può essere superiore a 2 giorni feriali.

<sup>1</sup> Utente con una potenza contrattualizzata non superiore a 50 kW.

<sup>2</sup> Utente con potenza contrattualizzata superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW.

**Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente:** il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Fornitore della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall'Utente e la data di effettiva disattivazione che non può essere superiore a 5 giorni lavorativi.

**Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento:** il termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente è la data concordata tra Fornitore ed utente, entro la quale il Fornitore si impegna a completare lo scollegamento dalla rete.

**Risposta motivata a reclami scritti:** il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest'ultimo da parte del Fornitore della risposta motivata scritta che non può essere superiore a 30 giorni solari.

**Tempo di verifica del misuratore:** il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore.

**Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del mi:** il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore e la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente stesso del relativo esito. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli metrologici legali ai sensi della normativa vigente.

**Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante:** il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

**Indennizzi automatici:** gli indennizzi automatici base di cui alla Tabella sopra riportata, ad esclusione degli indennizzi relativi al termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, entro 45 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione ma entro un tempo triplo o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 45 giorni solari ma entro 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il Fornitore è tenuto ad accreditare all'Utente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nel primo documento di fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo del primo documento di fatturazione addebitato all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, il documento di fatturazione deve evidenziare un credito a favore all'Utente, che deve essere detratto dal successivo documento di fatturazione ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al richiedente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al fornitore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

**Casi di esenzione dall'indennizzo:** Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste dall'RQCT.

Il Fornitore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Come stabilito da ARERA, sono esclusi dall'applicazione dei livelli specifici di qualità commerciale e dei relativi indennizzi gli Utenti di maggiori dimensioni ovvero gli Utenti con una potenza contrattuale superiore a 350 kW.

## **2. Livelli generali di qualità**

Per le forniture di teleriscaldamento e teleraffrescamento, in applicazione, in applicazione della disciplina deliberata da ARERA il Fornitore è tenuto a rispettare i seguenti livelli generali di qualità:

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Preventivi per lavori semplici	almeno il 90% dei casi entro 10 giorni lavorativi
Preventivi per lavori complessi	Almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi
Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore	Rispetto almeno nel 90% dei casi
Percentuale minima di chiamate telefoniche di pronto intervento effettuata per segnalare dispersioni dall'impianto di distribuzione, con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 180 minuti	90%

I livelli generali di qualità sono calcolati sul totale complessivo delle prestazioni richieste al Fornitore.

Come stabilito da ARERA, sono esclusi dall'applicazione dei livelli generali di qualità gli Utenti di maggiori dimensioni ovvero gli Utenti con una potenza contrattuale superiore a 350 kW.