

**LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA**  
**Delibera 661/2018/R/tr e ss.mm.ii. (RQCT) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).**

Gli standard si applicano alle utenze con potenza contrattualizzata fino a 350 kW.

**Tabella 1) Livelli specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici. Servizio TELERISCALDAMENTO (TLR) – Periodo di regolazione 1°Luglio 2019 – 31 Dicembre 2021**

Prestazione	Standard specifici (tempo massimo)	Indennizzi automatici base*
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	€ 70,00
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data indicata dall' esercente nel preventivo	€ 70,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	€ 70,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	€ 70,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi	€ 70,00
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti*	30 giorni solari	€ 30,00

\* L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ad esclusione degli indennizzi relativi al termine ultimo per l'esecuzione dei lavori complessi:

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

**Tabella 2) Livelli generali di qualità commerciale. Servizio TELERISCALDAMENTO (TLR) – Periodo di regolazione 1°Luglio 2019 – 31 Dicembre 2021**

Prestazione	Standard generali (% minima)	Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici, messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	Nessun indennizzo previsto
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi, messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	Nessun indennizzo previsto
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore	90%	Nessun indennizzo previsto
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90%	Nessun indennizzo previsto

L'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime dalla procedura pubblicata.

PER INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI:

**AGESP Energia S.R.L.** – Società unipersonale soggetta a direzione e coordinamento da parte di AGESP S.p.A. Via Marco Polo 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) - Centralino: Tel. 0331-39871 Fax 0331-621343. Sportelli "AGESP Energia": Via A. da Giussano 8-21052 Busto Arsizio (VA). Servizio Telefonico Numero Verde 800003858; Sito internet: [www.agesp.it](http://www.agesp.it)