

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO
Allegato A - Delibera 526/2021/R/TLR (RQCT 2022-2025) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Gli standard si applicano alle sole prestazioni richieste da utenti con potenza contrattualizzata fino a 350 kW.

Tabella 1) Standard specifici di qualità commerciale servizio TELERISCALDAMENTO (TLR)

Prestazione	Livello standard (tempo massimo)	Indennizzi automatici base*	Grado di rispetto standard specifici anno 2021
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 6	15 giorni lavorativi	€ 70,00	Rispetto del 100%
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 7	Entro la data concordata	€ 70,00	Rispetto del 100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura, di cui all'Articolo 8	7 giorni lavorativi	€ 70,00	Rispetto del 100%
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui all'Articolo 9	2 giorni feriali	€ 70,00	Rispetto del 100%
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi	€ 70,00	Rispetto del 100%
Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento, di cui all'Articolo 11	Entro la data concordata	€ 70,00	Rispetto del 100%
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, di cui all'Articolo 13	30 giorni solari	€ 30,00	Rispetto del 100%

* L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come indicato di seguito:

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

L'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

- 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;
- 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'Allegato A – Delibera 526/2021/R/TLR.

Qualora l'utente risulti moroso, l'erogazione dell'indennizzo automatico è sospesa fino al pagamento delle somme dovute

Tabella 2) Standard generali di qualità commerciale servizio TELERISCALDAMENTO (TLR)

Prestazione	Livello standard (% minima)	Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto	Grado di rispetto standard generali anno 2021
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici, di cui all'Articolo 5, messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	Nessun indennizzo previsto	Rispetto del 100%
Percentuale minima di preventivi per lavori complessi, di cui all'Articolo 5, messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	Nessun indennizzo previsto	Rispetto del 100%
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore, di cui all'Articolo 12	90%	Nessun indennizzo previsto	Rispetto del 100%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 14, inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90%	Nessun indennizzo previsto	Rispetto del 100%

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' DEL SERVIZIO TELERISCALDAMENTO INERENTI ALLA MISURA
Allegato A - Delibera 478/2020/R/TLR (TIMT 2022-2024) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Prestazione	Livello standard (tempo massimo)	Indennizzi automatici base*	Grado di rispetto standard specifici anno 2021
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 13	15 giorni lavorativi	€ 70,00	Rispetto del 100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 14	10 giorni lavorativi, se effettuata in loco	€ 70,00	Rispetto del 100%
	30 giorni lavorativi, se non effettuata in loco	€ 70,00	Rispetto del 100%
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 15	15 giorni lavorativi	€ 70,00	Rispetto del 100%

* L'indennizzo automatico base è crescente 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, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

- 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;
- cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

Qualora l'utente risulti moroso, l'erogazione dell'indennizzo automatico è sospesa fino al pagamento delle somme dovute.