

## Standard di qualità commerciale

Ai sensi del RQCT (allegato A della delibera ARERA n. 661/2018/R/tlr del 11 dicembre 2018) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA, in qualità di esercente siamo obbligati a rispettare i seguenti standard di qualità commerciale.

### STANDARD SPECIFICI

Standard	Descrizione	Livello standard	Grado di rispetto nell'anno 2021
Tempo massimo per esecuzione di lavori semplici	È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti.	15 giorni lavorativi	100%
Tempo massimo per esecuzione di lavori complessi	È la data, concordata tra esercente e richiedente, entro la quale l'esercente si impegna a completare i lavori complessi richiesti.	entro la data concordata	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della domanda di attivazione della fornitura del richiedente e la data di attivazione della fornitura	7 gg lavorativi	ND
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente il servizio dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall'utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura	2 gg feriali	ND
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall'utente e la data di effettiva disattivazione	5 gg lavorativi	ND
Tempo ultimo per l'esecuzione dello scollegamento dalla rete richiesto dall'utente	È la data, concordata tra esercente ed utente, entro la quale l'esercente si impegna a completare lo scollegamento dalla rete.	entro la data concordata	ND
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente del reclamo scritto del richiedente e la data di messa	30 gg solari	ND

	a disposizione a quest'ultimo da parte dell'esercente della risposta motivata scritta		
--	---	--	--

## STANDARD GENERALI

Standard	Descrizione	Livello standard	Grado di rispetto nell'anno 2020
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente	90%	100%
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente	90%	100%

### Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale indicati, l'esercente deve accreditare all'utente un indennizzo automatico secondo le condizioni previste dal RQCT.

L'indennizzo automatico base corrisponde a 30 Euro per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni (con una potenza contrattuale non superiore a 50 kW) e a 70 Euro per prestazioni richieste da utenti di medie dimensioni (con potenza contrattuale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW). Solo nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente di minori e di medie dimensioni l'indennizzo automatico base corrisponde sempre a 30 Euro.

L'indennizzo 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, 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.

L'indennizzo verrà accreditato all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nel primo documento di fatturazione utile. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

## Standard specifici di qualità del servizio di telecalore relativi alla misura ai sensi del TIMT

Ai sensi del TIMT (Allegato A, Delibera ARERA 17 novembre 2020, 478/2020/R/tlr e s.m.i.) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA, in qualità di esercente siamo obbligati a rispettare i seguenti standard di qualità commerciale relativi alla misura:

Indicatore	Standard specifico	Grado di rispetto nell'anno 2022
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 13 TIMT	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi	n.d.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 14 TIMT	Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco	n.d.
	Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco	n.d.
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 15 TIMT	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi	n.d.

## Indennizzi automatici ai sensi del TIMT relativo alla misura

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 18 del TIMT, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:

- a) trenta (30) euro, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni (con una potenza contrattuale non superiore a 50 kW);
- b) settanta (70) euro, per prestazioni richieste da utenti di medie dimensioni (con potenza contrattuale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW).

Tali indennizzi automatici base sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

L'esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause:

- 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 all'utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. L'esercente, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.