

Standard di qualità commerciale

Ai sensi del RQCT (delibera ARERA n. 526/2021/R/tlr del 23 Novembre 2021) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA, in qualità di esercente siamo obbligati a rispettare i seguenti standard di qualità commerciale:

Indicatori di qualità commerciale per standard specifici Art. 4.1

Standard	Descrizione	Livello standard	Grado di rispetto anno 2021
<u>Indicatore a); ns. codice di prest. D.</u> Tempo massimo di 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 gg lavorativi	100%
<u>Indicatore b); ns. codice di prest. D.</u> Tempo ultimo per l'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%
<u>Indicatore c); ns. codice di prest. H.</u> 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	100%
<u>Indicatore d); ns. codice di prest. S.</u> 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	100%
<u>Indicatore e); ns. codice di prest. L.</u> 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	100%
<u>Indicatore f); ns. codice di prest. M.</u> Tempo massimo di scollegamento dalla rete richiesto dall'utente	È la data concordata tra esercente e richiedente entro la quale l'esercente si impegna ad effettuare lo scollegamento dalla rete	entro la data concordata	100%
<u>Indicatore g); ns. codice di prest. N.</u> 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 a disposizione a quest'ultimo da parte dell'esercente della risposta motivata scritta	30 gg solari	100%

Indicatori di qualità commerciale per standard generali Art. 4.2

Standard	Descrizione	Livello standard	Grado di rispetto anno 2021
<u>Indicatore a); ns. codice di prest. D.</u> 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%
<u>Indicatore b); ns. codice di prest. D.</u> 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%
<u>Indicatore c);</u> Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore	È il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità	90%	100%
<u>Indicatore d); ns. codice di prest. N.</u> Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari dalla relativa richiesta	È il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta scritta di informazioni e la data in cui quest'ultimo invia al richiedente la risposta motivata scritta	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 contrattualizzata o convenzionale non superiore a 50 kW) e a 70 Euro per prestazioni richieste da utenti di

medie dimensioni (con potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW). Solo nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente 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, 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, 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 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 (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	Ns. codice di prest. O.	Standard specifico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all' Articolo 13 TIMT		Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi
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
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all' Articolo 14 TIMT		Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all' Articolo 15 TIMT		Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi

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.