

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELECALORE APPLICABILI AGLI ESERCENTI DI MEDIE DIMENSIONI

Deliberazione 661/2018/R/TLR dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) "Regolazione della qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1 luglio 2019 – 31 dicembre 2021"

Livelli specifici di qualità commerciale

Prestazione	Standard di riferimento ARERA	Indennizzo automatico base in caso di mancato rispetto degli standard specifici*		Standard rilevato SGR - Tempo medio dal 01/07/2019 al 31/12/2019	Standard rilevato SGR - Percentuale prestazioni entro lo standard di riferimento dal 01/07/2019 al 31/12/2019
		30 Euro per utenti di minori dimensioni**	70 Euro per utenti di medie dimensioni**		
Attivazione della fornitura	tempo massimo di 7 giorni lavorativi	30 Euro per utenti di minori dimensioni**	70 Euro per utenti di medie dimensioni**	nessuna prestazione effettuata	
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	tempo massimo di 2 giorni feriali	30 Euro per utenti di minori dimensioni**	70 Euro per utenti di medie dimensioni**	0,69 giorni feriali	100,00%
Disattivazione della fornitura su richiesta dall'utente	tempo massimo di 5 giorni lavorativi	30 Euro per utenti di minori dimensioni**	70 Euro per utenti di medie dimensioni**	nessuna prestazione effettuata	
Risposta motivata a reclami scritti	tempo massimo di 30 giorni solari	30 Euro per utenti di minori e medie dimensioni**		9,33 giorni solari	100,00%

Livelli generali di qualità commerciale

Prestazione	Standard di riferimento ARERA	Standard rilevato SGR - Tempo medio dal 01/07/2019 al 31/12/2019	Standard rilevato SGR - Percentuale prestazioni entro lo standard di riferimento dal 01/07/2019 al 31/12/2019
Preventivi per lavori complessi	almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi	nessuna prestazione effettuata	

- * Ai sensi della Deliberazione 661/2018/R/TLR gli indennizzi automatici 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, 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.

- ** Ai sensi della Deliberazione 661/2018/R/TLR sono previste le seguenti tipologie di utente, definite sulla base della potenza contrattualizzata o convenzionale associata alla fornitura:
- utente di minori dimensioni: utente con una potenza non superiore a 50 kW;
 - utente di medie dimensioni: utente con potenza superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
 - utente di maggiori dimensioni: utente con una potenza superiore a 350 kW.

Gli standard di qualità commerciale non si applicano agli utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o ai richiedenti un allacciamento con una potenza superiore al medesimo valore.