

GRUPPO SOCIETA' GAS RIMINI / SGR SERVIZI

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELECALORE – ANNO 2020

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"

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici o generali ricevute nell'anno 2020	Tipologia di standard	Valore standard	Indennizzo automatico base in caso di mancato rispetto degli standard specifici*		Rispetto dello standard di qualità				
			utenti di minori dimensioni**	utenti di medie dimensioni**	sì	no, causa forza maggiore	no, causa utente o terzi	no, causa esercente	Totale
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici	generale	90% entro 10 giorni lavorativi	/		0	0	0	0	0
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi	generale	90% entro 30 giorni lavorativi	/		1	0	0	0	1
Tempo massimo di attivazione della fornitura	specifico	7 giorni lavorativi	30 Euro	70 Euro	2	0	0	0	2
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	specifico	2 giorni feriali	30 Euro	70 Euro	7	0	0	0	7
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	specifico	5 giorni lavorativi	30 Euro	70 Euro	0	0	0	0	0
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	specifico	20 giorni solari	30 Euro		9	0	0	0	9
Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard					19	0	0	0	19

- * 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.