

GRUPPO SOCIETA' GAS RIMINI / SGR SERVIZI

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELECALORE – ANNO 2021

Deliberazione 526/2021/R/TLR dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) "Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025"

Numero di richieste di prestazioni soggette a standard specifici o generali eseguite nell'anno 2021	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**	si	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	18	0	0	0	18
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	30 giorni solari	30 Euro		7	0	0	0	7
Numero totale di richieste di prestazioni soggette a standard					28	0	0	0	28

* Ai sensi della Deliberazione 526/2021/R/TLR gli indennizzi automatici base sono crescenti 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 solari 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 solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione.

** Ai sensi della Deliberazione 526/2021/R/TLR sono previste le seguenti tipologie di utente, definite sulla base della potenza contrattuale associata alla fornitura:

- utente di minori dimensioni: utente con una potenza contrattuale non superiore a 50 kW;
- utente di medie dimensioni: utente con potenza contrattuale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
- utente di maggiori dimensioni: utente con una potenza contrattuale superiore a 350 kW.

Gli standard di qualità commerciale non si applicano alle prestazioni richieste all'esercente nel caso in cui il richiedente abbia una potenza contrattuale superiore a 350 kW o richieda un allacciamento con una potenza contrattuale superiore al medesimo valore.