

INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI DEL SERVIZIO DI TELECALORE

Gli indicatori di qualità commerciale relativi al Servizio di Telecalore sono definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente nell'Allegato A alla delibera 526/2021/R/tr. recante la "Regolazione della qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento, per il periodo di regolazione 1 gennaio 2022 - 31 dicembre 2025" (Testo Integrato RQCT).

Ai fini della loro applicazione si distingue 3 tipologie di utenti:

1. di minori dimensioni: utenti con una potenza contrattuale fino a 50 kW;
2. di medi dimensioni: utenti con una potenza contrattuale oltre 50 kW e fino a 350 kW;
3. di maggiori dimensioni: utenti con una potenza contrattuale oltre 350 kW. Gli indicatori di qualità commerciale non si applicano agli utenti iii. di maggiori dimensioni.

Gli indicatori di qualità commerciale sono suddivisi in standard specifici e standard generali. I casi di mancato rispetto degli standard di qualità sono classificati come di seguito:

- 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 al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all'esercente del servizio di Telecalore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Standard specifici di qualità commerciale per il Servizio di Telecalore

Lo standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente. Il mancato rispetto comporta la corresponsione di un indennizzo automatico, in occasione del primo documento di fatturazione utile, da parte dell'esercente del servizio di Telecalore con l'esclusione delle seguenti casistiche:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui alle lettere a) e b) sopra indicate;
- nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste.

Il Fornitore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico, fino al pagamento delle somme dovute.

Standard generali di qualità commerciale per il servizio di Telecalore

Lo standard generale di qualità è il livello di qualità in percentuale riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Tabella 2 - art. 21 RQCT

Indicatore	Livello generale	Grado di rispetto nell'anno 2024
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %	100 %
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %	100 %
*Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore	90 %	n. A.
*Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90 %	n. A.

* si applica solo ai clienti dei grandi gestori.

Standard specifici

Indicatore	Livello specifico	Indennizzo per l'esecuzione oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard o nel caso di lavori complessi o scollegamento della rete, entro 45 gg. solari dal termine ultimo concordato		Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo o nel caso di lavori complessi o scollegamento della rete, oltre i 45 gg ma entro 90 gg solari dal termine ultimo concordato		Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo triplo dello standard o nel caso di lavori complessi o scollegamento della rete, oltre i 90 gg. solari dal termine ultimo concordato		Grado di rispetto nell'anno 2024
		Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medi dimensioni	Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medi dimensioni	Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medi dimensioni	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data indicata dall' esercente nel preventivo	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorno lavorativi	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
* Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	30,00 €	30,00 €	60,00 €	60,00 €	90,00 €	90,00 €	n. A.
Termine ultimo per lo scollegamento dalla rete richiesto dall'utente	Entro la data concordata	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %

* si applica solo ai clienti dei grandi gestori.

Le richieste di **riattivazione della fornitura** che pervengono all' esercente oltre le ore 18.00 nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì, possono essere trattate dall' esercente come pervenute il giorno successivo.

Tutte le altre richieste che pervengono all' esercente oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il giorno lavorativo successivo.

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	Livello specifico	Indennizzo per l'esecuzione oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard		Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo		Indennizzo per l'esecuzione oltre un tempo triplo dello standard		Grado di rispetto nell'anno 2024
		Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medi dimensioni	Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medi dimensioni	Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medi dimensioni	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 13 TIMT	15 giorni lavorativi	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 14 TIMT	10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
	30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 15 TIMT	15 (quindici) giorni lavorativi	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %

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:

- 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;
- 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.

Standard specifici di qualità del servizio di telecalore relativi alla qualità tecnica ai sensi del RQTT

Ai sensi del RQTT (Allegato A, Delibera ARERA 25 luglio 2023, 346/2023/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 tecnica:

Indicatore	Livello specifico	Grado di rispetto nell'anno 2024
Durata massima delle interruzioni del servizio, calcolata sulla base delle disposizioni di cui all'Articolo 13 del RQTT, avvenute senza il preavviso di cui all'Articolo 14 del RQTT	12 ore, se avvenute nel periodo invernale	100 %
	24 ore, se avvenute nel periodo estivo	100 %

Indennizzi automatici ai sensi del RQTT relativo alla qualità tecnica

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 20 del RQTT, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico base calcolato mediante la seguente formula:

$$I_{base} = \min\{K * P_{contr}; I_{max}\}$$

- dove:
- K è il coefficiente che indica l'entità dell'indennizzo base specifico alla potenza dell'utente, pari a 0,5 euro/kW;
 - P_{contr} è la potenza contrattuale dell'utente interessato dal mancato rispetto dello standard di qualità, espressa in kW;
 - I_{max} è il cap applicato all'indennizzo automatico base, pari a 600 euro.

Tale indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nel riavvio della fornitura del servizio al singolo utente, come indicato di seguito:

- è corrisposto l'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard;
- è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo;
- è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre un tempo triplo dello standard.