

STANDARD DI QUALITA' COMMERCIALI

Mediante delibera ARERA 11 dicembre 2018 n.661/2018/R/TLR sono stati definiti i seguenti standard generali di qualità (riferiti al complesso delle prestazioni) e standard specifici di qualità (riferiti a singole prestazioni) e conseguenti indennizzi automatici da erogare a cura dell'esercente in caso di non rispetto dei livelli specifici di qualità per cause diverse dalla forza maggiore o per responsabilità di terzi o del cliente.

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data indicata dall'esercente nel preventivo
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari

Tab 1. STANDARD SPECIFICI di qualità commerciale

INDICATORE	LIVELLO GENERALE
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90%

Tab 2. STANDARD GENERALI di qualità commerciale

PRESTAZIONE	INDENNIZZI BASE PER DIMENSIONE UTENTE	
	PICCOLO (≤ 50 kW)	MEDIO (> 50 e ≤ 350 kW)
Esecuzione lavori semplici	30 €	70 €
Esecuzione lavori complessi	30 €	70 €
Attivazione fornitura	30 €	70 €
Riattivazione morosità	30 €	70 €
Disattivazione fornitura	30 €	70 €
Risposta a reclami	30 €	70 €

Tab 3. INDENNIZZI AUTOMATICI accreditati nella prima bolletta o comunque entro 180 gg per cause imputabili all'esercente

CASI DI ESCLUSIONE DELL'INDENNIZZO:

- Cause di forza maggiore o imputabili al richiedente la prestazione o a terzi;
- Accredito di un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nello stesso anno solare;
- Reclami o altra comunicazione ove non è possibile identificare l'utente;
- Cliente moroso, fino al pagamento delle somme dovute da parte dello stesso

DEFINIZIONI

RICHIEDENTE è l'utente del servizio; è altresì il soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di telecalore, richiede all' esercente il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;

LAVORI SEMPLICI sono interventi di realizzazione, modifica o sostituzione, su richiesta del richiedente, di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete ed eventuali componenti a monte delle stesse.

LAVORI COMPLESSI sono la realizzazione, modifica o sostituzione, su richiesta del richiedente, dell'impianto di allacciamento, della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA è l'avvio dell'alimentazione del punto di fornitura, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati alla sottostazione, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione;

DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di fornitura a seguito della richiesta dell'utente, senza che sia prevista la rimozione di elementi della sottostazione di utenza.

TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ è il tempo, misurato in giorni feriali, 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.

RECLAMO SCRITTO è una comunicazione scritta fatta pervenire all' esercente, anche per via telematica, dall'utente o, per suo conto, da un rappresentante legale o da un'associazione di consumatori, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di allacciamento o di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l' esercente del servizio e l'utente. Deve contenere almeno i seguenti elementi minimi:

- a) nome e cognome dell'intestatario del contratto di fornitura, ove il richiedente sia un utente;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) la tipologia di fornitura.