

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

Allegato A - Delibera 526/2021/R/TLR (RQCT 2022-2025) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Gli standard si applicano alle sole prestazioni richieste da utenti con potenza contrattualizzata fino a 350 kW.

Tabella 1) Standard specifici di qualità commerciale servizio TELERISCALDAMENTO (TLR)

| Prestazione | Livello standard (tempo massimo) | Indennizzi automatici base* | Grado di rispetto standard specifici anno 2021 |
|---|--|------------------------------------|---|
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 6 | 15 giorni lavorativi | € 70,00 | Rispetto del 100% |
| Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 7 | Entro la data concordata | € 70,00 | Rispetto del 100% |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura, di cui all'Articolo 8 | 7 giorni lavorativi | € 70,00 | Rispetto del 100% |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui all'Articolo 9 | 2 giorni feriali | € 70,00 | Rispetto del 100% |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, di cui all'Articolo 10 | 5 giorni lavorativi | € 70,00 | Rispetto del 100% |
| Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento, di cui all'Articolo 11 | Entro la data concordata | € 70,00 | Rispetto del 100% |
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, di cui all'Articolo 13 | 30 giorni solari | € 30,00 | Rispetto del 100% |

* L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come indicato di seguito:

a) 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;

b) è corrisposto il doppio dell'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 o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 45 giorni solari ma entro 90 giorni dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione;

c) è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 90 giorni dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione.

L'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

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) nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste dall'Allegato A - Delibera 526/2021/R/TLR.

Qualora l'utente risulti moroso, l'erogazione dell'indennizzo automatico è sospesa fino al pagamento delle somme dovute

AGESP Energia S.r.l.

Sede legale: Via Marco Polo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA)

Sede operativa e sportelli: Via Alberto da Giussano, 8 - 21052 Busto Arsizio (VA)

Telefono 0331 39871 r.a. - Fax 0331 621343 - Web www.agespenergia.it

Partita IVA - Codice Fiscale e Registro Imprese di Varese 02727450120 - R.E.A. VA 281388

Capitale Sociale € 1.500.000,00 i.v.

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Acinque S.p.A.



Tabella 2) Standard generali di qualità commerciale servizio TELERISCALDAMENTO (TLR)

| Prestazione | Livello standard (% minima) | Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto | Grado di rispetto standard generali anno 2021 |
|--|--------------------------------|---|--|
| Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici, di cui all'Articolo 5, messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta | 90% | Nessun indennizzo previsto | Rispetto del 100% |
| Percentuale minima di preventivi per lavori complessi, di cui all'Articolo 5, messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta | 90% | Nessun indennizzo previsto | Rispetto del 100% |
| Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore, di cui all'Articolo 12 | 90% | Nessun indennizzo previsto | Rispetto del 100% |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 14, inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta | 90% | Nessun indennizzo previsto | Rispetto del 100% |

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' DEL SERVIZIO TELERISCALDAMENTO INERENTI ALLA MISURA

Allegato A - Delibera 478/2020/R/TLR (TIMT 2022-2024) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

| Prestazione | Livello standard (tempo massimo) | Indennizzi automatici base* | Grado di rispetto standard specifici anno 2021 |
|--|---|-----------------------------|---|
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 13 | 15 giorni lavorativi | € 70,00 | Rispetto del 100% |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 14 | 10 giorni lavorativi, se effettuata in loco | € 70,00 | Rispetto del 100% |
| | 30 giorni lavorativi, se non effettuata in loco | € 70,00 | Rispetto del 100% |
| Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 15 | 15 giorni lavorativi | € 70,00 | Rispetto del 100% |

* L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come indicato di seguito:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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.

L'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

- 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.
- Qualora l'utente risulti moroso, l'erogazione dell'indennizzo automatico è sospesa fino al pagamento delle somme dovute.