

## STANDARD DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELECALORE

Con la Delibera 611/2018/R/TLR, dell'11 Dicembre 2018, e relativo Allegato A, l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti ed Ambiente (ARERA) ha definito i seguenti standard specifici e generali di qualità commerciale, per gli esercenti di medie dimensioni del servizio di telecalore.

### *Standard specifici di qualità commerciale*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
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

### *Standard generali di qualità commerciale*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Percentuale minima di preventivazione per lavori semplici, messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di preventivazione per lavori complessi, messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra definiti e predisposti dall'Autorità, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione del primo documento di fatturazione, un indennizzo automatico base pari a:

- a) trenta (30) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente di minori e di medie dimensioni e per gli altri standard specifici di qualità di commerciale di cui all'Articolo 22, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
- b) settanta (70) euro, per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto dell'utente, richieste da utenti di medie dimensioni.

Gli indennizzi automatici base, sono crescenti 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.