

Servizio di Telecalore

Indicatori di qualità commerciale - indicatori di qualità del servizio di misura - indennizzi automatici

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 s.m.i. del 23 novembre 2021 recante la "Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2025" (Testo Integrato RQCT), mentre gli **indicatori di qualità del servizio di misura** sono definiti nell'Allegato A alla delibera 478/2020/R/tr s.m.i. del 17 novembre 2020 recante "Regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2024" (Testo Integrato TIMT).

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

- i. di minori dimensioni: utenti con una potenza contrattuale fino a 50 kW;
- ii. di medi dimensioni: utenti con una potenza contrattuale oltre 50 kW e fino a 350 kW;
- iii. di maggiori dimensioni: utenti con una potenza contrattuale oltre 350 kW.

Gli **indicatori di qualità commerciale** non si applicano alle prestazioni nel caso in cui il richiedente a) abbia una potenza contrattuale superiore a 350 kW o che richieda un allacciamento con una potenza contrattuale superiore al medesimo valore; b) sia ubicato in aree aeroportuali ove l'esercente eroghi il servizio di telecalore in forza di una concessione con l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile. Gli **indicatori di qualità del servizio di misura** non si applicano agli utenti di maggiori dimensioni.

Gli indicatori di qualità 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 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.

Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale - RQCT art. 20

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	
		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 €
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 €
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorno lavorativi	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €
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 €
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 €

Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento	Entro la data concordata	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	30,00 €	30,00 €	60,00 €	60,00 €	90,00 €	90,00 €

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.

Tabella 2 - Standard specifici di qualità del servizio di misura - TIMT art. 18

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	
		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	15 giorni lavorativi	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	10 giorni lavorativi, se effettuata in loco	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €
	30 giorni lavorativi, se non effettuata in loco						
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	15 giorni lavorativi	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €

Standard generali di qualità 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 - Standard generali di qualità commerciale - RQCT art. 21

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di 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 %

Livelli raggiunti nell'anno 2020

Prestazione	Tipologia	Livello	Livello raggiunto anno 2020
Esecuzione di lavori semplici	Specifico	tempo massimo di 15 giorni lavorativi	100%
Esecuzione di lavori complessi	Specifico	entro la data indicata dall' esercente nel preventivo	77%
Attivazione della fornitura	Specifico	tempo massimo di 7 giorni lavorativi	96%
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	Specifico	tempo massimo di 2 giorni feriali	100%
Disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	Specifico	tempo massimo di 5 giorni lavorativi	100%
Risposta motivata a reclami scritti	Specifico	tempo massimo di 30 giorni solari	100%
Preventivazioni per lavori semplici	Generale	almeno il 90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	100%
Preventivazioni per lavori complessi	Generale	almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi	95%
Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore	Generale	Rispetto almeno nel 90% dei casi	97%
Risposte a richieste scritte di informazioni	Generale	entro 30 giorni solari almeno nel 90% dei casi	100%