

## STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEI SERVIZI DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO

Con la delibera 661/2018/R/TLR dell'11 dicembre 2018 e s.m.i., l'Autorità ha definito i seguenti Standard specifici e generali di qualità ed i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici fissati dall'Autorità, viene corrisposto all'Utente un indennizzo automatico nel documento di fatturazione entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo all'esercente di erogare la prestazione oggetto di standard specifici. Non saranno corrisposti indennizzo automatici nei seguenti casi:

- 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 delle autorizzazioni;
- Cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- Presenza di indennizzo già corrisposto nell'anno solare per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- In caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare il cliente perché non contengono le informazioni minime previste;
- In caso di presenza di morosità, l'indennizzo automatico sarà sospeso fino al pagamento delle somme dovute.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'Utente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

### DATI RELATIVI ALL'ANNO SOLARE 1 GENNAIO - 31 DICEMBRE 2022

#### Livelli specifici:

INDICATORE	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	INDENNIZZO	% rispetto del livello effettivo di ACINQUE TECNOLOGIE SPA
Tempo massimo di lavori semplici	15 giorni lavorativi	30 euro Contratto sino a 50 KW	100
		70 euro Contratto da 51 a 350 KW	
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi (art. 9)	Entro la data indicata dall'esercente nel preventivo	30 euro Contratto sino a 50 KW	100
		70 euro Contratto da 51 a 350 KW	
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	7 giorni lavorativi	30 euro Contratto sino a 50 KW	100
		70 euro Contratto da 51 a 350 KW	
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	2 giorni feriali	30 euro Contratto sino a 50 KW	100
		70 euro Contratto da 51 a 350 KW	
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	5 giorni lavorativi	30 euro Contratto sino a 50 KW	100
		70 euro Contratto da 51 a 350 KW	
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 15)	30 giorni solari	30 euro Contratto sino a 50 KW	100
		70 euro Contratto da 51 a 350 KW	

**Livelli generali:**

<b>INDICATORE</b>	<b>Standard</b> (i giorni, laddove non specificato, <b>si intendono lavorativi</b> )	<b>% rispetto del livello effettivo di ACINQUE TECNOLOGIE SPA</b>
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici (art. 7)	90% entro 10 giorni	100
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi (art. 7)	90% entro 30 giorni	100
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti (art. 14)	90% entro 2 ore	100
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni (art. 16)	90% entro 30 giorni	100