

## 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 2023

#### 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 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	100
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 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	100
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 10)	7 giorni lavorativi	30 euro Contratto sino a 50 KW 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	100
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 11)	2 giorni feriali	30 euro Contratto sino a 50 KW 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	100
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 12)	5 giorni lavorativi	30 euro Contratto sino a 50 KW 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	100

#### Acinque Tecnologie S.p.A. - Società unipersonale

Sede legale Via Antonio Canova, 3 - 20900 Monza (MB) - Telefono 800.077.464 - Fax +39 039.380356 Sede operativa Via Ottorino Rossi, 19 - 21100 Varese (VA) - Telefono 800.077.464 - Fax +39 0332.812041 Mail [info@acinquetecnologie.it](mailto:info@acinquetecnologie.it) - PEC [protocollo@pec.acinquetecnologie.it](mailto:protocollo@pec.acinquetecnologie.it)  
 Web teleriscaldamento [www.acinquecalore.it](http://www.acinquecalore.it) - Web illuminazione pubblica [www.acinque.it](http://www.acinque.it)  
 Partita IVA - Codice Fiscale e Registro Imprese di Milano Monza Brianza Lodi 01734970120 - R.E.A. MB 2529941  
 Capitale Sociale € 5.999.999,72 i.v.  
 Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Acinque S.p.A.

Rating Legalità ★★ ★  
 assegnato da AGCM



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:

INDICATORE	Standard (i giorni, laddove non specificato, <b>si intendono lavorativi</b> )	% rispetto del livello effettivo di COMOCALOR SPA
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

#### 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 2023
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.