

## STANDARD DI QUALITA' COMMERCIALE

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

### Standard specifici di qualità commerciale

Progressivo	Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo
1	Tempo massimo di lavori semplici	15 gg lavorativi	30 euro - Contratto sino a 50 KW 70 euro - Contratto da 51 a 350 KW
2	Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data indicata dall' esercente nel preventivo	30 euro - Contratto sino a 50 KW 70 euro - Contratto da 51 a 350 KW
3	Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 gg lavorativi	30 euro - Contratto sino a 50 KW 70 euro - Contratto da 51 a 350 KW
4	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	30 euro - Contratto sino a 50 KW 70 euro - Contratto da 51 a 350 KW
5	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 gg lavorativi	30 euro - Contratto sino a 50 KW 70 euro - Contratto da 51 a 350 KW
6	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 gg solari	30 euro - Contratto sino a 50 KW 70 euro - Contratto da 51 a 350 KW

### 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 amministrativa: Via Pietro Stazzi, 2 - 22100 Como (CO) - Telefono +39 031.529111 - Fax +39 031.523267

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



**Progressivo 1:** per lavoro semplice si intendono gli interventi che riguardano la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete attraverso l'allacciamento ed eventuali componenti a monte delle stesse.

**Progressivo 2:** per lavoro complesso si intende la realizzazione, la modifica o la sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'impianto di allacciamento della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili a lavori semplici.

**Progressivo 3:** per attivazione della fornitura si intende l'avvio della fornitura di un nuovo contratto di fornitura o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati alla sottostazione, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione.

**Progressivo 4:** Il tempo di riattivazione della fornitura intercorre dalla data di ricevimento da parte dell'esercente dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dal cliente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura. Ai fini del conteggio dei giorni, le richieste di riattivazione 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 sono trattate dall'esercente come pervenute il giorno successivo.

**Progressivo 5:** per disattivazione della fornitura si intende la chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura ed effettuazione della lettura di cessazione.

**Progressivo 6:** Il reclamo scritto deve contenere i seguenti elementi minimi per identificare il richiedente che sporge il reclamo:

- Nome e cognome dell'intestatario della fornitura e codice fiscale (se persona fisica);
- Ragione sociale dell'intestatario della fornitura e Partita IVA o Codice Fiscale (se persona giuridica o Condominio);
- Indirizzo della fornitura e relativo POD;
- Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o l'indirizzo email.

L'indennizzo è corrisposto in modo 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.

Standard generali di qualità commerciale

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