

INFORMAZIONI RELATIVI AGLI STANDARD DI SERVIZIO PREVISTI DA ARERA

Settembre 2019

In ottemperanza all'art. 6.1 lett f) del **TITT** (Allegato A, delib. n. 313/2019/R/TLR - periodo 1/01/2020 – 31/12/2023) approvato dall'ARERA, si riepilogano qui di seguito gli standard specifici e generali di qualità commerciale previsti dal **RQCT** (Allegato A, delib. n. 661/2018/R/TLR - periodo 1/07/2019 – 31/12/2021) a cui si attiene Metan Alpi Sestriere Teleriscaldamento s.r.l. nella fornitura di telecalore ai propri clienti, nonché agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto.

TABELLA A **Standard specifici di qualità**

operazione	Descrizione	Livello specifico
1	Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi
2	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali
3	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi
4	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari

LEGENDA:

Operazione 1 - attivazione della fornitura: è l'avvio dell'alimentazione del punto di fornitura, a seguito o 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. In caso di richiesta di attivazione della fornitura contestuale all'accettazione del preventivo di allacciamento, il tempo decorre dal termine ultimo per il completamento dei lavori di allacciamento concordato con il richiedente.

Operazione 2 – tempo di riattivazione della fornitura: Il tempo intercorrente 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. L'attestazione di avvenuto pagamento deve essere comunicata via email all'indirizzo amministrazione.mastel@metanalpi.com fax, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Operazione 3 – disattivazione della fornitura: comprende la chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione e loro piombatura, effettuazione della lettura di cessazione e emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, sulla base della lettura effettuata.

Operazione 4 – reclamo scritto: Il richiedente può inviare all' esercente il reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo [inserire link] **ovvero** redigerlo in maniera autonoma, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del richiedente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta: a) nome e cognome ovvero ragione sociale dell' intestatario della fornitura e Partita IVA o CF ove il richiedente sia un utente; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, oppure email; d) la tipologia di fornitura.

Indennizzo automatico (art. 27 RQCT)

In caso di **mancato rispetto degli standard specifici di qualità** di cui alla TABELLA A, l' esercente corrisponde al cliente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:

- i) trenta (30) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente di minori e di medie dimensioni (ovvero fino a 350 kW di potenza contrattualizzata o convenzionale) e per gli altri standard specifici di qualità di commerciale di cui alla Tabella A, per prestazioni richieste da utenti con una potenza contrattualizzata e non superiore a 50 kW;
- ii) settanta (70) euro, per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto del cliente richieste da utenti con potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW.

Gli indennizzi automatici base di cui sopra 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.

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico (art. 29 RQCT)

L' esercente non corrisponde l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause (art. 26.1 RQCT lettere a) e b):
 - i) 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;
 - ii) cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- b) nel caso in cui al cliente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste dal presente provvedimento.

L' esercente, **nei casi in cui l'utente risulti moroso**, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico (30 RQCT)

1. L' esercente accredita all'utente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nel **primo documento di fatturazione utile**. Nel caso in cui l'importo del primo documento di fatturazione addebitato all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, il documento di fatturazione evidenzia un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dal successivo documento di fatturazione ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, **sarà corrisposto al richiedente entro 180 giorni solari** dalla formazione dell'obbligo in capo all' esercente di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente documento, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero in caso di morosità, dal giorno in cui il richiedente provvede al pagamento delle somme dovute.

TABELLA B
Standard generali di qualità

operazione	Indicatore	Livello generale
1	Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici, di cui all'Articolo 7, messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	<u>90%</u>
2	Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi, di cui all'Articolo 7, messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	<u>90%</u>

LEGENDA:

Operazione 1 – lavori semplici: comprendono 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.

Operazione 2 – lavori complessi: comprendono la realizzazione, modifica o 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 ai lavori semplici.

Tempo di preventivazione: è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.