

### STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO

Gelsia si impegna a fornire i servizi di teleriscaldamento rispettando i livelli specifici e generali di qualità previsti dalla Determina **RQCT 526-21 All.A** dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA ) descritti nelle Tabelle di seguito riportate.

Tipologia di prestazione	Tempo massimo di esecuzione / risposta da delibera ARERA (gg)	Giorni lavorativi o solari	Standard di riferimento (generale o specifico)
Richiesta di preventivo per lavori semplici	almeno il 90% entro 10	Lavorativi	Standard generale
Richiesta di preventivo per lavori complessi	almeno il 90% entro 30	Lavorativi	Standard generale
Richiesta di attivazione fornitura	7	Lavorativi	Standard specifico
Richiesta di riattivazione fornitura a seguito di morosità	2	Feriali	Standard specifico
Richiesta di disattivazione fornitura	5	Lavorativi	Standard specifico
Risposta a richiesta scritta di informazioni *	almeno il 90% entro 30	Solari	Standard generale
Risposta motivata a reclamo scritto	30	Solari	Standard specifico
Richiesta di scollegamento dalla rete richiesto dall'utente	entro la data concordata	Lavorativi	Standard generale
Richiesta di esecuzione di lavori semplici	15	Lavorativi	Standard specifico
Richiesta di esecuzione di lavori complessi	entro la data concordata	Lavorativi	Standard specifico
Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore *	almeno il 90% dei casi	NA	Standard generale

\* Gelsia in qualità di esercente di Medie dimensioni, non è obbligata a garantire gli standard relativi a "Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore" e "Risposte a richieste scritte di informazioni".

**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.

**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.

### GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD COMMERCIALI DEL SERVIZIO

Gelsia si impegna a fornire i servizi di teleriscaldamento rispettando i livelli specifici e generali di qualità previsti dalla Determina **RQCT 526-21 All.A** dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) descritti nelle Tabelle di seguito riportate.

ANNO DI RENDICONTAZIONE															
2023															
Prestazione	Tipo di standard	% di rispetto degli standard	N° prestazioni totali	N° prestazioni totali che hanno rispettato lo standard	N° prestazioni totali che NON hanno rispettato lo standard	N° prestazioni che NON hanno rispettato lo standard per cause imputabili all'esercente	N° prestazioni che NON hanno rispettato lo standard per cause imputabili al richiedente	N° prestazioni che NON hanno rispettato lo standard per cause imputabili a terzi	N° prestazioni che NON hanno rispettato lo standard per cause di forza maggiore	N° indennizzi riconosciuti a clienti di minori dimensioni	N° indennizzi riconosciuti a clienti di medie dimensioni	N° indennizzi riconosciuti totali	N° indennizzi corrisposti entro 100 gg	Ammontare complessivo degli indennizzi riconosciuti a clienti di minori dimensioni	Ammontare complessivo degli indennizzi riconosciuti a clienti di medie dimensioni
Richiesta di preventivo per lavori semplici	Standard generale	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0						
Richiesta di preventivo per lavori complessi	Standard generale	100,00%	1	1	0	0	0	0	0						
Richiesta di attivazione fornitura	Standard specifico	100,00%	2	2	0	0	0	0	0					0,00 €	0,00 €
Richiesta di riattivazione fornitura a seguito di morosità	Standard specifico	100,00%	3	3	0	0	0	0	0					0,00 €	0,00 €
Richiesta di disattivazione fornitura	Standard specifico	100,00%	3	3	0	0	0	0	0					0,00 €	0,00 €
Reclamo scritto	Standard specifico	100,00%	1	1	0	0	0	0	0					0,00 €	0,00 €
Richiesta di scollegamento	Standard generale	100,00%	1	1	0	0	0	0	0						
Richiesta di esecuzione di lavori semplici	Standard specifico	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0					0,00 €	0,00 €
Richiesta di esecuzione di lavori complessi	Standard specifico	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0					0,00 €	0,00 €
Richiesta di informazioni	Standard generale	100,00%	12	12	0	0	0	0	0						
Richiesta di appuntamento di 2 ore con l'esercente	Standard generale	100,00%	3	3	0	0	0	0	0						

### INDENNIZZI AUTOMATICI

Gelsia si impegna a fornire i servizi di teleriscaldamento rispettando i livelli specifici e generali di qualità previsti dalla Determina **RQCT 526-21 All.A** dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) descritti nelle Tabelle di seguito riportate.

Tipologia di prestazione	Tempo massimo di esecuzione / risposta da delibera ARERA (gg)	Giorni lavorativi o solari	Indennizzo
Attivazione fornitura	7	Lavorativi	contratto con potenza fino a 50 kW: 30 euro contratto con potenza da 51 a 350 KW: 70 euro
Riattivazione fornitura a seguito di morosità	2	Feriali	contratto con potenza fino a 50 kW: 30 euro contratto con potenza da 51 a 350 KW: 70 euro
Disattivazione fornitura su richiesta dell'utente	5	Lavorativi	contratto con potenza fino a 50 kW: 30 euro contratto con potenza da 51 a 350 KW: 70 euro
Risposta motivata a reclamo scritto	30	Solari	contratto con potenza fino a 50 kW: N.A. contratto con potenza da 51 a 350 KW: 30 euro
Esecuzione di lavori semplici	15	Lavorativi	contratto con potenza fino a 50 kW: 30 euro contratto con potenza da 51 a 350 KW: 70 euro
Esecuzione di lavori complessi	entro la data indicata dall'esercente nel preventivo		contratto con potenza fino a 50 kW: 30 euro contratto con potenza da 51 a 350 KW: 70 euro

Gli indennizzi automatici base di cui al comma 24.1 sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

a) è corrisposto l'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, entro 45 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione;

b) è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 45 giorni solari ma entro 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione;

c) è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione.

Non sono previsti indennizzi per utenti con potenza contrattuale superiore a 350 kW.

L'indennizzo viene accreditato all'Utente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nel primo documento di fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo del primo documento di fatturazione sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, il documento di fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'Utente che sarà detratto dal successivo documento di fatturazione ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Gelsia non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico nei seguenti casi:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- 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 dalla disciplina della qualità commerciale di ARERA.

L'erogazione dell'indennizzo automatico viene sospeso in tutti i casi in cui il Cliente risulti moroso, fino al pagamento delle somme dovute a Gelsia.