

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO

Gelsia si impegna a fornire i servizi di teleriscaldamento rispettando i livelli specifici e generali di qualità previsti nei testi di regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) **RQTT 346-23 All.A** descritti nelle Tabelle di seguito riportate.

Indicatore	Livello Specifico
Durata massima delle interruzioni del servizio	12 ore, se avvenute nel periodo invernale
	24 ore, se avvenute nel periodo estivo

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO

Gelsia si impegna a fornire i servizi di teleriscaldamento rispettando i livelli specifici e generali di qualità previsti nei testi di regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) **RQTT 346-23 All.A** 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 180 gg	Ammontare complessivo degli indennizzi riconosciuti a clienti di minori dimensioni	Ammontare complessivo degli indennizzi riconosciuti a clienti di medie dimensioni	
Dispersioni	Standard specifico	1	1	1	0	0	0	0		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	
Interruzioni di servizio	Standard specifico	Non applicabile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 €	0,00 €	

INDENNIZZI AUTOMATICI

Gelsia si impegna a fornire i servizi di teleriscaldamento rispettando i livelli specifici e generali di qualità previsti nei testi di regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) **RQTT 346-23 All.A** descritti nelle Tabelle di seguito riportate.

Indicatore	Livello Specifico	Indennizzo	
Durata massima delle interruzioni del servizio	12 ore, se avvenute nel periodo invernale	$I_{base} = \min \{ K * P_{contr}; I_{max} \}$	K è il coefficiente che indica l'entità dell'indennizzo base specifico alla potenza dell'utente, pari a 0,5 euro/kW; P_{contr} è la potenza contrattuale dell'utente interessato da mancato rispetto dello standard di qualità, espressa in kW; I_{max} è il cap applicato all'indennizzo automatico base, pari a 600 euro.
	24 ore, se avvenute nel periodo estivo		

Gli indennizzi automatici base di cui al comma 23.1 sono crescenti in relazione al ritardo nel riavvio della fornitura del servizio al singolo utente, come indicato di seguito:

- a) è corrisposto l'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard;
- b) è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo;
- c) è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre un tempo triplo dello standard.