

STANDARD DI QUALITA' COMMERCIALE

L'ARERA con la delibera n° 661/2018/R/TLR dell'11 dicembre 2018 definisce gli standard specifici e generali di qualità ed i relativi indennizzi nel caso in cui non vengano rispettati i tempi previsti.

Standard specifici di qualità commerciale

Indicatore	Livello Specifico
Tempo massimo di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data indicata dall' esercente nel preventivo
Tempo massima di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari

Standard generali di qualità commerciale

Indicatore	Livello generale
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%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'Autorità, l'esercente corrisponderà all'utente, entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo un indennizzo automatico base pari a:

- a) trenta** (30) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente di minori e di medie dimensioni e per gli altri standard specifici di qualità di commerciale per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
- b) settanta** (70) euro, per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto dell'utente, richieste da utenti di medie dimensioni.

Gli indennizzi automatici base sopra indicati, ad esclusione degli indennizzi relativi al termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, 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.

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.

Definizioni:

- **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;
- **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;
- **attivazione della fornitura:** è l'avvio dell'alimentazione del punto di fornitura, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati alla sottostazione, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione;

- **riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità:** è il ripristino dell'alimentazione del punto di fornitura che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall'impresa distributrice nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dei provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- **disattivazione della fornitura:** si considera la chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura ed effettuazione della lettura di cessazione;
- **reclamo scritto:** è una comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, dall'utente o, per suo conto, da un rappresentante legale o da un'associazione di consumatori, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di allacciamento o di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra il gestore del servizio e l'utente;
- **tipologia di utente:** è la tipologia di utente definita sulla base della potenza contrattualizzata o convenzionale associata alla fornitura. Sono previste le seguenti tipologie di utente:
 - o utenti di minori dimensioni, per utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale non superiore a 50 kW;
 - o utente di medie dimensioni, per utenti con potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
 - o utente di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW.