

## STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE

### AMBITO DI APPLICAZIONE, PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO

I seguenti standard di qualità commerciale sono validi per gli impianti di teleriscaldamento di proprietà e gestione delle società del Gruppo High Power, attivi nelle seguenti città:

- **Chieri (TO) – gestione High Power S.p.A**
- **Savigliano (CN) – gestione High Power S.p.A.**

Di seguito, per semplicità, le società del gruppo verranno indicate complessivamente come “Esercente”.

Tali standard sono aggiornati sul sito internet [www.highpowerspa.com](http://www.highpowerspa.com) a ogni loro variazione.

Le disposizioni di cui al presente documento non si applicano agli utenti con una potenza convenzionale superiore a 350 kW o ai richiedenti un allacciamento con una potenza superiore al medesimo valore.

Inoltre, nel caso di estensione delle reti di teleriscaldamento, l’Esercente, per il periodo di avviamento, è soggetto agli obblighi di qualità commerciale più oltre illustrati, esclusivamente per le prestazioni richieste dagli utenti allacciati su tali estensioni successivamente all’attivazione della fornitura. Per periodo di avviamento si intende il periodo intercorrente tra la data di attivazione del primo utente del teleriscaldamento su tali estensioni, e il 31 dicembre del terzo anno successivo.

### DELIBERA

L’ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con la delibera n° 526/2021/R/TLR del 23 novembre 2021 definisce gli standard specifici e generali di qualità e i relativi indennizzi nel caso in cui non vengano rispettati i tempi previsti.

### DEFINIZIONI

Per una migliore comprensione delle tabelle seguenti, di seguito le 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 e 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 a 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 alla potenza contrattualizzata o convenzionale associata alla fornitura. Sono previste le seguenti tipologie di utente:
  - utente di minori dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale non superiore 50 kW;
  - utente di medie dimensioni, per utenti con potenza contrattuale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
  - utente di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale superiore a 350 kW.
- **potenza contrattuale:** è il valore minimo di potenza termica resa disponibile dall' esercente, in condizioni di normale esercizio della rete, al prelievo nella sottostazione d'utenza, come risultante nel contratto di fornitura del servizio.

## STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE

Indicatore	Livello Specifico
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data concordata
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi dalla richiesta
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
Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento	Entro la data concordata
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari

## STANDARD GENERALI DI QUALITA' 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%

### INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'Autorità, l'Esercente corrisponderà all'utente, 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 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, 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 - 19 - 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.

L'Esercente è tenuto ad accreditare all'utente l'indennizzo automatico attraverso la 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 dovrà evidenziare un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dal successivo documento di fatturazione ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere 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.

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.