

## STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' DEL SERVIZIO MISURA

### AMBITO DI APPLICAZIONE, PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO

I seguenti standard di qualità relativi al servizio misura 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.

### DELIBERA

L'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con la delibera n° 478/2020/R/TLR del 17 novembre 2020 definisce gli standard specifici del servizio misura 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:

- **gruppo di misura o misuratore:** è la parte dell'impianto di alimentazione dell'utente che serve per la misura dell'energia termica ad esso fornita; è comprensivo di sonde ed elaboratore dei dati misurati;
- **tempo di intervento per la verifica del misuratore:** è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore. Se, a seguito della verifica, il misuratore risulta correttamente funzionante, l'esercente può addebitare all'utente i costi dell'intervento esplicitandone separatamente l'ammontare in bolletta. L'esercente può addebitare all'utente tali costi di verifica del misuratore solo a condizione di aver fornito per iscritto l'informazione all'utente medesimo in sede di richiesta di verifica del misuratore;
- **tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore:** è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore e la data di invio, ovvero la messa a disposizione all'utente stesso del relativo esito;
- **tempo di sostituzione del misuratore:** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente del

documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, l' esercente procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data entro la quale intende procedere alla sostituzione. L' esercente ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso; nel caso di sostituzione del misuratore in data successiva, dà comunicazione preventiva all'utente della data esatta di sostituzione.

- **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 contrattualizzata o convenzionale non superiore 50 kW;
  - utente di medie dimensioni, per utenti con potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
  - utente di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW.

## STANDARD SPECIFICI DEL SERVIZIO MISURA

Indicatore	Livello Specifico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	15 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica	10 giorni lavorativi, se effettuata in loco
	30 giorni lavorativi, se non effettuata in loco
Tempo sostituzione del misuratore guasto o mal funzionante	15 giorni lavorativi

Le richieste di prestazioni soggette agli standard specifici di qualità pervenute oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il giorno lavorativo successivo.

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza dell'utente.

Nel caso in cui, per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità, sia necessario concordare un appuntamento con l'utente:

- il tempo per l'esecuzione delle prestazioni comprende il tempo utilizzato dall' esercente per la fissazione dell'appuntamento con l'utente, nel caso in cui l'appuntamento sia svolto nella data proposta dall' esercente;
- in caso di appuntamento posticipato, il computo del tempo di esecuzione della prestazione decorre dal primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dall'utente stesso.

Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità e l'appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza dell'utente, o di un suo delegato, documentata dall' esercente, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui l'utente fissa un nuovo appuntamento con l' esercente.

## **INDENNIZZI AUTOMATICI**

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'Autorità, l'Esercente corrisponderà all'utente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:

- a) **trenta (30) euro**, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
- b) **settanta (70) euro**, per prestazioni 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) 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:

- a) 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;
- b) cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- c) cause imputabili all' esercente del servizio telecalore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b);

Qualora le cause di mancato rispetto degli standard di qualità rientrino nei punti a) e b), l' esercente deve documentare la causa del mancato rispetto.