

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA

AMBITO DI APPLICAZIONE, PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO

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

- Chieri (TO)
- Cuneo (CN)
- Savigliano (CN)

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

Tali standard sono aggiornati sul sito internet www.highpowerspa.com ad ogni loro variazione.

DELIBERA

L'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con la delibera n° 346/2023/R/TLR del 25 luglio 2023 e s.m.i. definisce gli standard generali e specifici di qualità tecnica ed 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:

- **dispersione**: è la fuoriuscita incontrollata di fluido termovettore dall'impianto di distribuzione;
- **emergenza**: è un evento che l'esercente ritiene sia in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e/o per la continuità del servizio di telecalore; si definisce inoltre emergenza qualunque evento provochi l'interruzione senza preavviso di almeno il 20% degli utenti della rete e per il quale l'erogazione del servizio non venga riattivata a tutti gli utenti coinvolti entro 24 ore;
- **incidente**: è un evento che coinvolga il fluido termovettore distribuito a mezzo di impianti di distribuzione, che interessi una qualsiasi parte dell'impianto di distribuzione e che provochi il decesso o lesioni gravi di persone o danni a cose per un valore non inferiore a 5.000 euro e che sia provocato da una dispersione;
- **interruzione**: è l'evento che coinvolge uno o più utenti e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione dell'energia termica agli utenti stessi;
- **interruzione breve**: è un'interruzione di durata non superiore a 4 ore nel periodo invernale e non superiore a 8 ore nel periodo estivo;

- **interruzione con preavviso:** è l'interruzione per la quale sia stato comunicato a tutti gli utenti coinvolti il preavviso;
- **interruzione lunga:** è un'interruzione che non rientra nella definizione di interruzione breve;
- **interruzione senza preavviso:** è l'interruzione che non ricade nella definizione di interruzione con preavviso;
- **servizio di pronto intervento:** è il servizio messo a disposizione dall' esercente, eventualmente avvalendosi di personale esterno, finalizzato a raccogliere le segnalazioni di dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura, presentate da utenti o da soggetti terzi, e ad intervenire tempestivamente per ripristinare le condizioni di funzionalità e sicurezza sulle parti di rete e di sottostazioni di utenza di cui è responsabile;
- **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 GENERALI DI QUALITÀ TECNICA

Indicatore	Livello Generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche di pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo di massimo 180 minuti (in caso di dispersioni)	90%

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA

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

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 quanto stabilito nel Testo Unico di Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio di Teleriscaldamento e Teleraffrescamento pubblicato dall'ARERA.

Gli indennizzi automatici base, di cui sopra, 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.

Non saranno corrisposti indennizzi 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, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause esterne, intese come danni provocati da terzi, emergenze o incidenti per fatti non imputabili all'esercente;
- c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate;

Nei casi in cui l'utente risulti moroso, l'Esercente sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.