

## **ADEMPIMENTI DELIBERA 478/2020/R/TEL e s.m.i.**

In adempimento all'art. 28 dell'Allegato A della delibera 478/2020/R/TLR e s.m.i., Regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (TIMT), si comunicano di seguito gli standard specifici di qualità della misura e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto per l'anno 2022.

| <b>STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>                        |   |   |
|--|---|---|
| <b>Indicatore</b>  | <b>Tempo massimo</b>                            | <b>Indennizzo automatico base previsto</b>  |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore (art. 2)              | 15 giorni lavorativi                            | euro 30,00<br>per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni<br>(potenza contrattuale ≤ 50 kW)<br><br>euro 70,00<br>per prestazioni richieste da utenti di medie dimensioni<br>(potenza contrattuale > 50 kW ma ≤ 350 kW) |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (art. 3) | 10 giorni lavorativi, se effettuata in loco     |   |
|  | 30 giorni lavorativi, se non effettuata in loco |   |
| Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante (art. 4)    | 15 giorni lavorativi                            |   |

Se, a seguito di verifica, il misuratore risulta funzionante l'esercente addebita all'utente i costi dell'intervento, esplicitandone separatamente l'ammontare in bolletta, solamente se è stato fornito preventivo per iscritto in sede di richiesta della verifica.

Gli indennizzi automatici base sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- 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;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base;

L'indennizzo non viene corrisposto:

- nel caso in cui il mancato rispetto degli standard specifici fosse riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili all'utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui l'utente risultasse moroso (in tal caso l'erogazione dell'indennizzo è sospeso fino al pagamento delle somme dovute).

L'indennizzo automatico, nel caso fosse dovuto, viene corrisposto in occasione del primo documento di fatturazione utile.

Sempre con riferimento al medesimo articolo del TIMT, si comunicano i dati seguenti relativi al grado di rispetto degli standard con riferimento all'anno 2021:

| <i>ART. 2 – Tempo di intervento per la verifica del misuratore (30 gg lavorativi)</i>                                |                              |
|--|------------------------------|
| <i>n° casi ricevuti</i>  | <i>tempo effettivo medio</i> |
| 0  | 0,00                         |
| <i>ART. 3 – Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (10 giorni lavorativi – in loco)</i>     |                              |
| <i>n° casi ricevuti</i>  | <i>tempo effettivo medio</i> |
| 0  | 0,00                         |
| <i>ART. 3 – Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (30 giorni lavorativi – non in loco)</i> |                              |
| <i>n° casi ricevuti</i>  | <i>tempo effettivo medio</i> |
| 0  | 0                            |
| <i>ART. 4 – Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante</i>   |                              |
| <i>n° casi ricevuti</i>  | <i>tempo effettivo medio</i> |
| 0  | 0                            |