

## STANDARD DI QUALITA' COMMERCIALE

Con la delibera 661/2018/R/TLR dell'11 dicembre 2018, l'Autorità ha definito i seguenti Standard specifici e generali di qualità ed i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto.

### Standard specifici di qualità commerciale

Indicatore	Livello specifico
<i>Tempo massimo di lavori semplici</i>	15 giorni lavorativi
<i>Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi</i>	Entro la data concordata
<i>Tempo massima di attivazione della fornitura</i>	7 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità</i>	2 giorni feriali
<i>Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente</i>	5 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti</i>	30 giorni solari

Definizioni:

*Lavoro semplice* si intendono 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.

*Lavoro complesso* si intende la realizzazione, la modifica o la 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 a lavori semplici.

*Attivazione della fornitura* si intende l'avvio della fornitura di un nuovo contratto di fornitura o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati alla sottostazione, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione.

*Tempo di riattivazione della fornitura* intercorre dalla data di ricevimento da parte dell'esercente dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dal cliente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura. Ai fini del conteggio dei giorni, le richieste di riattivazione che pervengono all'esercente oltre le ore 18.00 nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì sono trattate dall'esercente come pervenute il giorno successivo.

*Disattivazione della fornitura* si intende la chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura ed effettuazione della lettura di cessazione.

*Reclamo scritto* deve contenere i seguenti elementi minimi per identificare il richiedente che sporge il reclamo:

- Nome e cognome dell'intestatario della fornitura e codice fiscale (se persona fisica)
- Ragione sociale dell'intestatario della fornitura e Partita IVA o Codice Fiscale (se persona giuridica o Condominio)
- Indirizzo della fornitura e relativo codice cliente
- Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o l'indirizzo email.

A fronte del mancato rispetto degli standard specifici sono previsti degli indennizzi automatici che dovranno essere corrisposti ai clienti di minori e medie dimensioni. Si tratta di indennizzi il cui importo varia in base a due fattori: ritardo nell'esecuzione della prestazione e potenza contrattuale dell'utente.

Per quanto riguarda la potenza, la norma distingue tra:

- Clienti di minori dimensioni: con potenza contrattuale (o convenzionale) minore di 50 kW
- Clienti di medie dimensioni: con potenza contrattuale (o convenzionale) compresa tra 51 e 350 kW
- Clienti di maggiori dimensioni: con potenza contrattuale (o convenzionale) superiore ai 351 kW. Per questi ultimi non si applicano indennizzi.

#### Indennizzi per mancato rispetto standard qualità commerciale

Indicatore	Minori dimensioni (fino 50 kW)	Medie dimensioni (da 51 a 350 kW)
<i>Tempo massimo di lavori semplici</i>	30 €	70 €
<i>Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi</i>	30 €	70 €
<i>Tempo massima di attivazione della fornitura</i>	30 €	70 €
<i>Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità</i>	30 €	70 €
<i>Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente</i>	30 €	70 €
<i>Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti</i>	30 €	30 €

L'indennizzo è corrisposto in modo automatico nel documento di fatturazione entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo all' esercente di erogare la prestazione oggetto di standard specifici. 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.

#### Standard generali di qualità commerciale

Indicatore	Livello generale
<i>Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta</i>	90%
<i>Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta</i>	90%
<i>Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore</i>	90%
<i>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta</i>	90%