RIEPILOGO DEGLI STANDARD DI QUALITA' APPLICABILI (PERIODO: 1 GENNAIO 2022 - 31 DICEMBRE 2024)

1. Standard relativi alla qualità commerciale

Con la delibera 526/2021/R/tlr del 23 novembre 2021, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha definito i seguenti Standard specifici e generali relativi alla qualità commerciale ed i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto.

Tabella 1

Standard specifici di qualità commerciale applicabili

Indicatore	Livello specifico	Indennizzo
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Utente di minori dimensioni: 30€ Utente di medie dimensioni: 70€
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data concordata	Utente di minori dimensioni: 30€ Utente di medie dimensioni: 70€
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	Utente di minori dimensioni: 30€ Utente di medie dimensioni: 70€
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	Utente di minori dimensioni: 30€ Utente di medie dimensioni: 70€
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi	Utente di minori dimensioni: 30€ Utente di medie dimensioni: 70€
Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento dalla rete richiesto dall'utente	Entro la data concordata	Utente di minori dimensioni: 30€ Utente di medie dimensioni: 70€
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	Utente di minori dimensioni: 30€ Utente di medie dimensioni: 30€
**Utente di minori dimensioni: utenti con una potenza contrattuale non superiore a 50 Kw (fino al 31 dicembre 2022 se il contratto di fornitura non include il dato della potenza contrattuale si utilizza la potenza convenzionale dell'utente)* **Utente di medie dimensioni: utenti con potenza contrattuale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW (fino al 31 dicembre 2022 se il contratto di fornitura non include il dato della potenza contrattuale si utilizza la potenza convenzionale dell'utente)*		

L'indennizzo è corrisposto in modo automatico in occasione della prima bolletta utile ed è crescente rispetto al livello base (indicato in tabella 1) 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 complessi o dello scollegamento, oltre i 45 giorni solari ma entro 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione;

Prometheus Energia Srl

Via Acqui, 86
10098 Rivoli TO
Tel. +39 011 9513912
prometheus@legalmail.it

Società a socio unico soggetta all'attività
di direzione e coordinamento da parte di Edison Spa

Capitale Soc. 100.000,00 euro i.v.
Reg. Imprese di Torino, C.F. e Partita IVA 06629750966
REA di Torino 1328513
Codice destinatario M5UXCR1

www.edisonnext.it

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 non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili al richiedente o a terzi (come definiti all'Art 23 della Regolazione della Qualità Commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento - RQCT) e nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.

Tabella 2

Standard generali di qualità commerciale applicabili

Indicatore	*Livello generale*
Percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori semplici messe a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	*90%*
Percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori complessi messe a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	*90%*

***

C1 Confidential

2. Standard di qualità del servizio di telecalore relativi alla misura

Con la delibera 478/2020/R/tlr del 17 novembre 2020, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha definito i seguenti standard specifici di qualità del servizio di telecalore inerenti alla misura ed i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto.

Tabella 3

Standard specifici di qualità del servizio di telecalore inerenti alla misura

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi	Utente di minori dimensioni: 30€ Utente di medie dimensioni: 70€
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco	Utente di minori dimensioni: 30€ Utente di medie dimensioni: 70€
	Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco	
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi	Utente di minori dimensioni: 30€ Utente di medie dimensioni: 70€
**Utente di minori dimensioni: utenti con una potenza contrattuale non superiore a 50 Kw (fino al 31 dicembre 2022 se il contratto di fornitura non include il dato della potenza contrattuale si utilizza la potenza convenzionale dell'utente)* **Utente di medie dimensioni: utenti con potenza contrattuale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW (fino al 31 dicembre 2022 se il contratto di fornitura non include il dato della potenza contrattuale si utilizza la potenza convenzionale dell'utente)*		

L'indennizzo è corrisposto in modo automatico in occasione del primo documento di fatturazione utile ed è crescente rispetto al livello base (indicato in tabella 3) 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.

L'esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili all'utente o a terzi (come definiti all'Art 21 della Regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento - TIMT).

C1 Confidential