

INFORMAZIONI RELATIVI AGLI STANDARD DI SERVIZIO PREVISTI DA ARERA

In ottemperanza all'art. 6.1 lett f) del TITT (Allegato A, delib. n. 313/2019/R/TLR) approvato da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), si riepilogano qui di seguito gli standard specifici e generali di qualità commerciale previsti dal RQCT (Allegato A, delib. n. 661/2018/R/TLR) a cui si attiene Aeg Coop nelle forniture di teleriscaldamento e teleraffrescamento ai propri clienti (RQCT art. 22), nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi standard (RQCT art. 27).

Standard previsti per il periodo regolatorio 01/07/2019 – 31/12/2021

PRESTAZIONE	LIVELLO SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO "BASE" - I _B	
		Per utenti di minori dimensioni	Per utenti di medie dimensioni
Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	30 €	70 €
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni lavorativi	30 €	70 €
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi	30 €	70 €
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	30 €	30 €

Gli indennizzi base sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, secondo il seguente schema (I = indennizzo corrisposto, IB = indennizzo base):

INDENNIZZO CORRISPOSTO IN FUNZIONE DEL TEMPO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE				
Oltre lo standard	Entro un tempo doppio	Oltre il tempo doppio	Entro un tempo triplo	Oltre il tempo triplo
I = I _B		I = 2 x I _B		I = 3 x I _B

Gli indennizzi vengono corrisposti in occasione del primo documento di fatturazione utile, decurtando l'importo dell'indennizzo dall'importo addebitato per il consumo di energia, e comunque entro 180 giorni dalla formazione dell'obbligo in capo all' esercente di erogare la prestazione, secondo le modalità previste da Arera (RQCT art. 30).

La corresponsione degli indennizzi viene sospesa nei casi previsti dall'art.29 RQCT:

- cause di forza maggiore, così come definite dall'art. 26.1, lett. a) del RQCT;
- cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- qualora nell'anno solare sia già stato corrisposto all'utente un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente in quanto non contenenti le informazioni minime previste dal RQCT, art. 19.4
- in caso di utenti morosi (l'indennizzo è sospeso sino al pagamento delle somme dovute).