

Standard specifici di qualità del servizio di teleriscaldamento inerenti alla misura

Ai sensi del testo integrato relativo alla misura nel servizio di teleriscaldamento (TIMT), di cui alla Delibera 478/2020/R/tlr e s.m.i., ARERA definisce i seguenti standard specifici di qualità inerenti alla misura e i relativi indennizzi nel caso in cui non vengano rispettati tali standard per motivi imputabili all'esercente.

<i>Indicatore</i>	<i>Livello Specifico</i>
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 13 del TIMT	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 14 del TIMT	Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco
	Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 15 del TIMT	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopraelencati per motivi imputabili alla società, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:

- a. 30 euro, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
- b. 70 euro, per prestazioni richieste da utenti di medie dimensioni.

L'indennizzo automatico base di cui sopra è crescente 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 indennizzi automatici qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore (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 di atti autorizzativi) o a cause imputabili all'utente o a terzi.