

	RQCT (qualità servizio)2022-2025 INFORMAZIONI RELATIVI AGLI STANDARD DI SERVIZIO PREVISTI DA ARERA	IL-52 Pag. 1 di 6
	FIRMA AU: _____	Data 31/12/2021

INFORMAZIONI RELATIVI AGLI STANDARD DI SERVIZIO PREVISTI DA
ARERA

Gennaio 2022

In ottemperanza all'art. 6.1 lett f) del TITT (Allegato A, delib. n. 313/2019/R/TLR - periodo 1/01/2020 – 31/12/2023) approvato dall'ARERA, si riepilogano qui di seguito gli standard specifici e generali di qualità commerciale previsti dal RQCT (Allegato A, Delibera 23 novembre 2021 526/2021/R/tlr - periodo 1/01/2022 – 31/12/2025) a cui si attiene Metan Alpi Sestriere Teleriscaldamento s.r.l. nella fornitura di telecalore ai propri clienti, nonché agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto.

TABELLA A

Standard specifici di qualità

operazione	Descrizione	Livello specifico
1	Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
2	Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data concordata
3	Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi
4	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali
5	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi
6	Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento	Entro la data concordata
7	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari

LEGENDA:

Operazione 1 – Lavori semplici: 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.

Operazione 2 – Lavori complessi: comprendono la realizzazione, modifica o 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 ai lavori semplici.

Operazione 3 - attivazione della fornitura: è l'avvio dell'alimentazione del punto di fornitura, a seguito o 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. In caso di richiesta di attivazione della fornitura contestuale all'accettazione del preventivo di allacciamento, il tempo decorre dal termine ultimo per il completamento dei lavori di allacciamento concordato con il richiedente.

Operazione 4 – tempo di riattivazione della fornitura: Il tempo intercorrente 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

FIRMA AU: _____

Data **31/12/2021**

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. L' attestazione di avvenuto pagamento deve essere comunicata via email all' indirizzo amministrazione.mastel@metanalpi.com fax, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Operazione 5 – disattivazione della fornitura: comprende la chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione e loro piombatura, effettuazione della lettura di cessazione e emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, sulla base della lettura effettuata.

Operazione 6 – scollegamento dalla rete: è la sospensione dell' erogazione del servizio al punto di fornitura che, in aggiunta alla disattivazione, comprende la rimozione del contatore di energia termica e di eventuali altre parti di impianto.

Operazione 7 – reclamo scritto: Il richiedente può inviare all' esercente il reclamo scritto utilizzando l' apposito [modulo](#) ovvero redigerlo in maniera autonoma, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l' identificazione del richiedente che sporge reclamo e l' invio a quest' ultimo della risposta motivata scritta: a) nome e cognome ovvero ragione sociale dell' intestatario della fornitura e Partita IVA o CF ove il richiedente sia un utente; b) l' indirizzo di fornitura; c) l' indirizzo postale, se diverso dall' indirizzo di fornitura, oppure email; d) la tipologia di fornitura.

Indennizzo automatico (art. 24 RQCT)

In caso di **mancato rispetto degli standard specifici di qualità** di cui alla TABELLA A, l' esercente corrisponde al cliente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:

1. trenta (30) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente di minori e di medie dimensioni (ovvero fino a 350 kW di potenza contrattualizzata) e per gli altri standard specifici di qualità di commerciale di cui alla Tabella A, per prestazioni richieste da utenti con una potenza contrattualizzata e non superiore a 50 kW;
2. settanta (70) euro, per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto del cliente richieste da utenti con potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW.

Gli indennizzi automatici base di cui sopra sono crescenti 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 o nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, entro 45 giorni solari dal termine ultimo concordato per l' esecuzione della 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, 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; 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 o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l' esecuzione della prestazione è corrisposto il triplo dell' indennizzo automatico

	RQCT (qualità servizio)2022-2025 INFORMAZIONI RELATIVI AGLI STANDARD DI SERVIZIO PREVISTI DA ARERA	IL-52 Pag. 3 di 6
	FIRMA AU: _____	Data 31/12/2021

base.

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico (art. 25 RQCT)

L' esercente non corrisponde l' indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause (art. 23.1 RQCT lettere a) e b):
 - i) 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 di atti autorizzativi;
 - ii) cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- b) nel caso in cui al cliente sia già stato corrisposto nell' anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l' utente perché non contengono le informazioni minime previste dal presente provvedimento.

L' esercente, **nei casi in cui l' utente risulti moroso**, sospende l' erogazione dell' indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Modalità di corresponsione dell' indennizzo automatico (26 RQCT)

1. L' esercente accredita all' utente l' indennizzo automatico attraverso detrazione dall' importo addebitato nel **primo documento di fatturazione utile**. Nel caso in cui l' importo del primo documento di fatturazione addebitato all' utente sia inferiore all' entità dell' indennizzo automatico, il documento di fatturazione evidenzia un credito a favore dell' utente, che deve essere detratto dal successivo documento di fatturazione ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
2. L' indennizzo automatico, ove dovuto, **sarà corrisposto al richiedente entro 180 giorni solari** dalla formazione dell' obbligo in capo all' esercente di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente documento, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero in caso di morosità, dal giorno in cui il richiedente provvede al pagamento delle somme dovute.

TABELLA B **Standard generali di qualità**

operazione	Indicatore	Livello generale
1	Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	<u>90%</u>
2	Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	<u>90%</u>

FIRMA AU: _____

Data **31/12/2021**

3	Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore.	<u>90%</u>
4	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	<u>90%</u>

LEGENDA:

1. **Operazione 1 – lavori semplici:** comprendono 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 amonte delle stesse.
2. **Operazione 2 – lavori complessi:** comprendono la realizzazione, modifica o 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 ai lavori semplici.
3. **Tempo di preventivazione:** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.
4. **La fascia di disponibilità per gli appuntamenti che necessitano della presenza del richiedente o di persona da lui incaricata** è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
5. **Il richiedente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il personale incaricato da Metan Alpi Sestriere Teleriscaldamento s.r.l.** per tutta la fascia di puntualità concordata.
6. **Richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire Metan Alpi Sestriere Teleriscaldamento s.r.l., anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del telecalore non collegabile ad un disservizio percepito.

	RQCT (qualità servizio)2022-2025 INFORMAZIONI RELATIVI AGLI STANDARD DI SERVIZIO PREVISTI DA ARERA	IL-52 Pag. 5 di 6
	FIRMA AU: _____	Data 31/12/2021

1) CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE A RECLAMI SCRITTI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI e RECLAMI MULTIPLI (art. 18 Nuovo RQCT)

Contenuto minimo di risposta a reclami e richieste di informazioni scritte

I reclami scritti devono contenere i seguenti elementi identificativi (art. 17.4 Nuovo RQCT):

- a) nome e cognome dell'intestatario del contratto di fornitura, ove il richiedente sia un utente;
- b) l'indirizzo del punto di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo del punto di fornitura, o l'indirizzo di posta elettronica
- d) la tipologia di fornitura.

Ai sensi dell'art. 18 nuovo RQCT le risposte ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni devono:

- 1) formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune;
- 2) indicare il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni inoltrata dal richiedente;
- 3) contenere l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo dell' esercente incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Contenuto aggiuntivo per le risposte e reclami scritti

In caso di reclami scritti la risposta oltre ai punti (1) (2) e (3) devono essere riportati nella risposta anche

- 4) la valutazione documentata effettuata da MASTELE rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- 5) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere da MASTELE;
- 6) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Modalità di risposta e contenuti a reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi minimi sopra. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative agli standard specifici (tabella punto 16), e all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 24 nuovo RQCT.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, l' esercente fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione si applicano le disposizioni relative agli standard specifici (tabella punto 16) e, nei confronti del primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'art. 17.4 nuovo RQCT, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 24 Nuovo RQCT.

In caso di più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, l' esercente adotta le seguenti procedure:

- a. MASTELE è tenuta a dare una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa (in tali casi si applicano le disposizioni relative agli standard specifici di cui tabella punto (16) e l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 24 Nuovo RQCT).

	RQCT (qualità servizio)2022-2025 INFORMAZIONI RELATIVI AGLI STANDARD DI SERVIZIO PREVISTI DA ARERA	IL-52 Pag. 6 di 6
	FIRMA AU: _____	Data 31/12/2021

- b. **MASTELE ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa** nonché, ove opportuno, **tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati**, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa. In tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet*) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari; ai fini della registrazione si considera un unico reclamo e, in tali casi, non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'Articolo 24. Qualora l'esercente opti per una risposta individuale trovano applicazione le disposizioni relative agli standard specifici di cui alla tabella al punto (16).