



Qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento

Nel documento di Regolazione della Qualità Commerciale del servizio di Teleriscaldamento e Teleraffrescamento (RQCT) per il periodo di regolazione 1 gennaio 2020 - 31 dicembre 2023, allegato alla Delibera 661/2018/R/tlr, l'ARERA ha definito gli standard di qualità e gli indennizzi automatici.

Dal 1 luglio 2019 le prestazioni relative al teleriscaldamento sono soggette a:

- Standard specifici → in caso di mancato rispetto dello standard della singola prestazione per cause imputabili all'operatore viene erogato in bolletta un indennizzo automatico. L'indennizzo base cresce in proporzione al ritardo nell'effettuazione della prestazione, arrivando a raddoppiare o a triplicare il suo importo.
- Standard generali → obbligo al rispetto dello standard per una quota minima del 90% sul totale delle prestazioni richieste all'esercente nell'anno

Eni gas e luce è un esercente non verticalmente integrato: le prestazioni sono effettuate da un soggetto terzo (il distributore), mentre Eni gas e luce in qualità di venditore costituisce l'interfaccia unica con gli utenti del servizio ed è responsabile dell'erogazione di indennizzi, ove dovuti.

In tabella sono riportati gli standard di qualità e gli indennizzi previsti dall'Autorità per gli esercenti di grandi dimensioni:

	PRESTAZIONE	ESERCENTE GRANDI DIMENSIONI	INDENNIZZO BASE	
			utente ≤ 50 KW	utente >50 KW ≤350 KW
STANDARD SPECIFICI	esecuzione lavori semplici	15 gg	30 €	70 €
	esecuzione lavori complessi	concordato	30 €	70 €
	attivazione fornitura	7 gg	30 €	70 €
	riattivazione post-morosità	2 gg	30 €	70 €
	disattivazione fornitura	5 gg	30 €	70 €
	risposta reclami	30 gg	30 €	30 €
STANDARD GENERALI	preventivo lavori semplici	10 gg		
	preventivo lavori complessi	30 gg		
	fascia appuntamenti	2 ore		
	risposta a richiesta informazioni	30 gg solari		
MONITORAGGIO	scollamento	si		