

Qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento

Come previsto dal documento di “Regolazione della Qualità Commerciale del servizio di Teleriscaldamento e Teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2025 (RQCT)”, pubblicato con delibera 526/2021/R/TLR, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha definito, per le prestazioni relative al teleriscaldamento, degli standard di qualità e degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto:

- Standard specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente.
- Standard generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti. È fatto obbligo il rispetto dello standard per una quota minima del 90% sul totale delle prestazioni richieste all’ esercente nell’anno.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per cause imputabili all’ esercente viene erogato in bolletta un indennizzo automatico. L’indennizzo base cresce in proporzione al ritardo nell’effettuazione della prestazione.

Eni Plenitude è un esercente non verticalmente integrato per cui le prestazioni sono effettuate da un soggetto terzo (la Società di distribuzione), mentre Eni Plenitude in qualità di Società di vendita costituisce l’interfaccia unica con i clienti e corrisponde gli indennizzi, ove dovuti.

In tabella sono riportati gli standard di qualità, gli indennizzi previsti dall’Autorità per gli esercenti di grandi dimensioni e il grado di rispetto:

	LIVELLI DI QUALITA’	TEMPISTICHE STANDARD	INDENNIZZI BASE per i clienti		NUMERO PRESTAZIONI 2022	GRADO DI RISPETTO 2022
			con potenza fino a 50 kW	con potenza fino a 350 kW		
STANDARD SPECIFICI	Tempo di esecuzione lavori semplici	15 gg	30 €	70 €	0	-
	Termine ultimo per l’esecuzione di lavori complessi	concordato	30 €	70 €	2	100%
	Tempo di attivazione fornitura	7 gg lavorativi	30 €	70 €	2	100%
	Tempo di riattivazione fornitura per morosità	2 gg feriali	30 €	70 €	13	100%
	Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lavorativi	30 €	70 €	0	-
	Tempo di risposta reclami	30 gg solari	30 €	30 €	4	0%**
STANDARD GENERALI	Tempo di preventivazione per lavori semplici	10 gg lavorativi	90%		0	-
	Tempo di preventivazione per lavori complessi	30 gg lavorativi	90%		2	100%
	% rispetto alla fascia appuntamenti	2 ore	90%		2	100%
	% di risposte a richieste scritte di informazioni	30 gg solari	90%		0	-
MONITORAGGIO	Termine ultimo per lo scollegamento	concordato	90%		0	-

*Causa esercente (comma 26.1, lett. c)

** La complessità delle tematiche non ha consentito il rispetto delle tempistiche

Le disposizioni previste da ARERA non si applicano ai clienti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o ai richiedenti un allacciamento con una potenza superiore al medesimo valore (art. 2, comma 2.5 del RQTC), ad esclusione del servizio di pronto intervento e gli obblighi di comunicazione di dati.