STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEI SERVIZI DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO

Con la delibera 526/2021/R/tlr23 novembre 2021e s.m.i., l'Autorità ha definito i seguenti Standard specifici e generali di qualità ed i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici fissati dall'Autorità, viene corrisposto all'Utente un indennizzo automatico nel documento di fatturazione entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo all'esercente di erogare la prestazione oggetto di standard specifici. Non saranno corrisposti indennizzo automatici nei seguenti casi:
• 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 delle autorizzazioni;
• Cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
• Presenza di indennizzo già corrisposto nell'anno solare per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
• In caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare il cliente perché non contengono le informazioni minime previste;
• In caso di presenza di morosità, l'indennizzo automatico sarà sospeso fino al pagamento delle somme dovute.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'Utente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

DATI RELATIVI ALL'ANNO SOLARE 1 GENNAIO - 31 DICEMBRE 2024

Livelli specifici:

Progressivo	INDICATORE	**Standard** (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	INDENNIZZO	% rispetto del livello effettivo di COMOCALOR
1	Tempo massimo di lavori semplici (art. 6)	15 giorni lavorativi	30 euro Contratto sino a 50 KW 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	Prestazione non eseguita
2	Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi (art. 7)	Entro la data indicata dall'esercente nel preventivo	30 euro Contratto sino a 50 KW 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	100
3	Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 8)	7 giorni lavorativi	30 euro Contratto sino a 50 KW 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	Prestazione non eseguita
4			30 euro	100

ComoCalor S.p.A.
Sede legale e amministrativa: Via Pietro Stazzi, 2 - 22100 Como
Telefono +39 031.529.215 - +39 031.529.217 - Fax +39 031.594.107
Mail comocalor@comocalor.it - PEC protocollo@pec.comocalor.it - Web www.comocalor.it
Partita IVA 02397150133 - Codice Fiscale - Registro Imprese di Como Lecco 08424950155
R.E.A. CO 225732 - Capitale Sociale € 3.516.332 i.v.
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Acinque S.p.A.

	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 9)	2 giorni feriali	Contratto sino a 50 KW 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	
5	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (art. 10)	5 giorni lavorativi	30 euro Contratto sino a 50 KW 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	100
6	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (art. 13)	30 giorni solari	30 euro Contratto sino a 50 KW 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	Prestazione non eseguita

Progressivo 1: per lavoro semplice si intendono 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 a monte delle stesse.

Progressivo 2: per lavoro complesso si intende la realizzazione, la modifica o la 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 a lavori semplici.

Progressivo 3: per attivazione della fornitura si intende l'avvio della fornitura 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.

Progressivo 4: Il tempo di riattivazione della fornitura intercorre 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 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.

Progressivo 5: per disattivazione della fornitura si intende la chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura ed effettuazione della lettura di cessazione.

Progressivo 6: Il reclamo scritto deve contenere i seguenti elementi minimi per identificare il richiedente che sporge il reclamo:
• Nome e cognome dell'intestatario della fornitura e codice fiscale (se persona fisica)
• Ragione sociale dell'intestatario della fornitura e Partita IVA o Codice Fiscale (se persona giuridica o Condominio)
• Indirizzo della fornitura e relativo POD
• Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o l'indirizzo email;

Livelli generali:

INDICATORE	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% rispetto del livello effettivo di COMOCALOR SPA
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici (art. 5)	90% entro 10 giorni	Prestazione non eseguita
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi (art. 5)	90% entro 30 giorni	100
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti (art. 12)	90% entro 2 ore	Prestazione non eseguita
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni (art. 14)	90% entro 30 giorni	100

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' DEL SERVIZIO TELERISCALDAMENTO INERENTI ALLA MISURA

Con delibera 478/2020/R/TLR del 17 novembre 2020 e s.m.i., l'Autorità ha definito i seguenti Standard specifici e generali di regolazione nella misura ed i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto

DATI RELATIVI ALL'ANNO SOLARE 1 GENNAIO - 31 DICEMBRE 2024

Livelli specifici:

INDICATORE	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	INDENNIZZO	% rispetto del livello effettivo di COMOCALOR
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 13	15 giorni lavorativi	30 euro Contratto sino a 50 KW 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	Prestazione non eseguita
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 14	10 giorni lavorativi, se effettuata in loco	30 euro Contratto sino a 50 KW	Prestazione non eseguita
	30 giorni lavorativi, se non effettuata in loco	70 euro Contratto da 51 a 350 KW	
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 15	15 giorni lavorativi	30 euro Contratto sino a 50 KW 70 euro Contratto da 51 a 350 KW	Prestazione non eseguita

* L'indennizzo automatico base 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'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:
a) 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;
b) cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
Qualora l'utente risulti moroso, l'erogazione dell'indennizzo automatico è sospesa fino al pagamento delle somme dovute.