

INFORMATIVA SUGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, in applicazione della **REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 1° GENNAIO 2022 - 31 DICEMBRE 2025 (RQCT)**, deliberata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA), GETEC S.p.A. è tenuta a rispettare i seguenti livelli specifici di qualità e a corrispondere, in caso di mancato rispetto causa gestore, l'indennizzo previsto:

Testo Integrato	INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO BASE	
			UTENTI DI MINORI DIMENSIONI ¹	UTENTI DI MEDIE DIMENSIONI ²
RQCT	Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	€ 30,00	€ 70,00
RQCT	Termine ultimo di Esecuzione di lavori complessi	Entro la data concordata	€ 30,00	€ 70,00
RQCT	Tempo massimo di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	€ 30,00	€ 70,00
RQCT	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	€ 30,00	€ 70,00
RQCT	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi	€ 30,00	€ 70,00
RQCT	Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento	Entro la data concordata	€ 30,00	€ 70,00

I livelli specifici di qualità si riferiscono alla singola prestazione erogata al singolo utente o richiedente.

Come stabilito da ARERA, sono esclusi dall'applicazione dei livelli specifici di qualità commerciale e dei relativi indennizzi gli Utenti di maggiori dimensioni ovvero gli Utenti con una potenza contrattuale superiore a 350 kW.

Esecuzione di lavori semplici: il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Fornitore dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti.

Esecuzione di lavori complessi: il termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi è la data, concordata tra Fornitore e richiedente, entro la quale il Fornitore si impegna a completare i lavori complessi richiesti.

Attivazione della fornitura: il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Fornitore della domanda di attivazione della fornitura del richiedente e la data di attivazione della fornitura. Qualora la richiesta di attivazione della fornitura sia contestuale all'accettazione del preventivo di allacciamento da parte del richiedente, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra il termine ultimo per il completamento di lavori di allacciamento concordato tra Fornitore e richiedente e la data di attivazione della fornitura.

¹ Utente con una potenza contrattualizzata non superiore a 50 kW.

² Utente con potenza contrattualizzata superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW

Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Fornitore dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall'utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura.

Le richieste di riattivazione della fornitura che pervengono al Fornitore oltre le ore 18.00 nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì, vengono trattate dallo stesso Fornitore come pervenute il giorno successivo.

Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente: il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Fornitore della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall'Utente e la data di effettiva disattivazione.

Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento: il termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente è la data concordata tra Fornitore ed utente, entro la quale il Fornitore si impegna a completare lo scollegamento dalla rete.

Tempo di risposta motivata a reclami scritti: il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest'ultimo da parte del Fornitore della risposta motivata scritta.

Tempo di intervento per la verifica del misuratore: il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore.

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore: il tempo intercorrente tra la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore e la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente stesso del relativo esito. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli metrologici legali ai sensi della normativa vigente.

Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante: il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Indennizzi automatici: gli indennizzi automatici base di cui alla Tabella sopra riportata, ad esclusione degli indennizzi relativi al termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- 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;
- 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;
- 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 base.

Il Fornitore è tenuto ad accreditare 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 deve evidenziare un credito a favore all'Utente, che deve essere detratto dal successivo documento di fatturazione ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al richiedente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al fornitore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Casi di esenzione dall'indennizzo: Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste dall'RQCT.

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

2. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, in applicazione della **REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 1° GENNAIO 2022 - 31 DICEMBRE 2025 (RQCT)** deliberata dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA), GETEC S.p.A. è tenuta a rispettare i seguenti

livelli generali di qualità:

Testo Integrato	INDICATORE	LIVELLO GENERALE
RQCT	Percentuale minima di preventivazioni per l’esecuzione di lavori semplici messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
RQCT	Percentuale minima di preventivazioni per l’esecuzione di lavori complessi messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
RQCT	Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore	90%
RQCT	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90%

I livelli generali di qualità sono calcolati sul totale complessivo delle prestazioni richieste al Fornitore.

Come stabilito da ARERA, sono esclusi dall’applicazione dei livelli generali di qualità gli Utenti di maggiori dimensioni ovvero gli Utenti con una potenza contrattuale superiore a 350 kW.

Tempo di preventivazione per l’esecuzione di lavori: 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.

Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni: il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Fornitore della richiesta scritta di informazioni e la data in cui quest’ultimo invia al richiedente la risposta motivata scritta.

Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore: nel caso in cui sia necessaria la 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.

INFORMATIVA SUGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, in applicazione della **REGOLAZIONE DELLA MISURA NEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 1° GENNAIO 2022 – 31 DICEMBRE 2024 (TIMT)** deliberata dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA), GETEC S.p.A. è tenuta a rispettare i seguenti livelli specifici di qualità e a corrispondere, in caso di mancato rispetto causa gestore, l’indennizzo previsto:

Testo Integrato	INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO BASE	
			UTENTI DI MINORI DIMENSIONI ¹	UTENTI DI MEDIE DIMENSIONI ²
TIMT	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	15 giorni lavorativi	€ 30,00	€ 70,00
TIMT	Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore	10 giorni lavorativi, se effettuata in loco	€ 30,00	€ 70,00
TIMT		30 giorni lavorativi, se non effettuata in loco	€ 30,00	€ 70,00
TIMT	Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	15 giorni lavorativi	€ 30,00	€ 70,00

I livelli specifici di qualità si riferiscono alla singola prestazione erogata al singolo utente o richiedente.

Tempo di intervento per la verifica del misuratore: il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente e la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore.

Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore: il tempo intercorrente tra la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore e la data di invio, ovvero di messa a disposizione all’utente stesso del relativo esito. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione, le comunicazioni dell’esito della verifica nei casi in cui l’utente richieda controlli metrologici legali ai sensi della normativa vigente.

Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante: il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione all’utente del documento recante l’esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Indennizzi automatici: Gli indennizzi automatici base di cui alla tabella sopra riportata sono crescenti in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- 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;
- 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;
- 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.

¹ Utente con una potenza contrattualizzata non superiore a 50 kW.

² Utente con potenza contrattualizzata superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW



Il Fornitore è tenuto ad accreditare 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 deve evidenziare un credito a favore all'Utente, che deve essere detratto dal successivo documento di fatturazione ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al richiedente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al fornitore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Casi di esenzione dall'indennizzo: Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

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

GETEC ITALIA S.P.A.

Via Madre Teresa di Calcutta 12 – 29010 Gragnano Trebbiense (PC)

Tel. + 39 0523 785411 – Fax + 39 0523 785412 – info@getec-italia.com – www.getec-italia.com

Cap. Soc. Euro 5.000.000,00 –C.F. e P. IVA 02126260062 R.E.A. Piacenza 172490

Società a socio unico soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento da parte di GETEC Holding GmbH, Socio Unico di GETEC Italia S.p.A., avente sede in Albert-Vater-Straße 50, 39108 Magdeburg (Germany) – registrato in Amtsgericht Stendal HRB 24718 – Ust-IdNr. DE312887210

INFORMATIVA SUGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, in applicazione REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO (RQTT) deliberati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA), GETEC S.p.A. è tenuta a rispettare i seguenti livelli specifici di qualità e a corrispondere, in caso di mancato rispetto causa gestore, l'indennizzo previsto:

Testo Integrato	INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO BASE	
			UTENTI DI MINORI DIMENSIONI ¹	UTENTI DI MEDIE DIMENSIONI ²
RQTT	Durata massima delle interruzioni del servizio senza preavviso	12 ore, se avvenute nel periodo invernale	Vedi formula pag.3	
		24 ore, se avvenute nel periodo estivo		

I livelli specifici di qualità si riferiscono alla singola prestazione erogata al singolo utente o richiedente.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità tecnica (RQTT) verrà corrisposto all'utente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico base calcolato mediante la formula:

$$I_{base} = \min\{K * P_{contr} * I_{max}\}$$

dove

- K è il coefficiente che indica l'entità dell'indennizzo base specifico alla potenza dell'utente, pari a 0,5 euro/kW;
- P_{contr} è la potenza contrattuale dell'utente interessato dal mancato rispetto dello standard di qualità, espressa in kW;
- I_{max} è il cap applicato all'indennizzo automatico base, pari a 600 euro.

L'indennizzo è crescente in base al ritardo nel riavvio della fornitura del servizio al singolo utente.

Il Fornitore è tenuto ad accreditare 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 deve evidenziare un credito a favore all'Utente, che deve essere detratto dal successivo documento di fatturazione ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al richiedente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al fornitore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Casi di esenzione dall'indennizzo: Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

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

¹ Utente con una potenza contrattualizzata non superiore a 50 kW.

² Utente con potenza contrattualizzata superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW

2. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, in applicazione della **REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO (RQTT)** deliberati dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA), GETEC S.p.A. è tenuta a rispettare i seguenti livelli generali di qualità:

Testo Integrato	INDICATORE	LIVELLO GENERALE
RQTT	Percentuale minima di chiamate telefoniche di pronto intervento per segnalare dispersioni dall’impianto di distribuzione con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 180 minuti	90%

I livelli generali di qualità sono calcolati sul totale complessivo delle prestazioni richieste al Fornitore.

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento: il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l’inizio della conversazione con l’operatore di centralino di pronto intervento e l’arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall’esercente per il pronto intervento.