

Teleriscaldamento Rinnovabile di Faenza (RA)

Informazioni generali qualità commerciale

Premessa

Con la delibera 661/2018/R/TLR del 11 dicembre 2018 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono stati definiti i criteri di regolazione della qualità commerciale per i servizi di teleriscaldamento.

La delibera definisce una serie di attività per cui l'esercente deve rispettare determinate scadenze. In particolare sono definiti standard generali e standard specifici.

Standard Generali

Lo standard generale si intende rispettato, per le singole attività, se le stesse sono eseguite nei tempi indicati almeno nel 90% dei casi

Attività	periodo
Preventivo lavori semplici	10gg lavorativi
Preventivo lavori complessi (es. allacciamento)	30gg lavorativi
Fascia disponibilità per appuntamenti	2h
Risposta a richiesta informazioni	30gg solari

Standard Specifici

Lo standard specifico si intende rispettato se le singole attività sono eseguite nei tempi indicati, così come definito dalla REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO (RQCT) definita dall'ARERA, al titolo IV, articolo 20. In caso di mancato rispetto sono previsti degli indennizzi automatici così come definiti nella delibera.

Attività	periodo	Indennizzi
Esecuzione lavori semplici	15gg lavorativi	40 €
Esecuzione lavori complessi (es. allacciamento)	data concordata	40 €
Attivazione fornitura	7gg lavorativi	40 €
Riattivazione post-morosità	2gg feriali	40 €
Disattivazione fornitura	5gg lavorativi	40 €
Risposta a reclami	30gg solari	40 €

Richieste di informazioni o reclami

Qualsiasi richiesta scritta di informazione o reclamo deve essere inviata mediante le seguenti modalità:

- Web: teleriscaldamento.tampieri.com

Email: teleriscaldamento@tampieri.com

Tampieri energie srl

sede legale e amministrativa

via Granarolo 177/3 - 48018 Faenza RA, Italia
 t +39 0546 645411 - f +39 0546 46763 - CP 107
 tampieri@tampieri.com - www.tampieri.com
 CF / PI e RI RA 02062760398 - REA RA 168172
 capitale sociale i.v. € 11.490.000,00

sede operativa

via Granarolo 102 - 48018 Faenza RA, Italia
 t +39 0546 645411 - f +39 0546 46763

—
 società con unico socio soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Tampieri financial group spa