COGENINFRA
Energy in Transition

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE E DEL SERVIZIO

AMBITO DI APPLICAZIONE, PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO

I seguenti standard di qualità commerciale sono validi per il seguente impianto di teleriscaldamento:

- **Mondovì – gestione Mondo Energia S.r.l.**

Di seguito, per semplicità, indicato come **"Esercente".**

Tali standard sono aggiornati sul sito internet cogeninfra.it/teleriscaldamento/mondovi/ a ogni loro variazione.

Le disposizioni di cui al presente documento non si applicano agli utenti con una potenza convenzionale superiore a 1200 kW o ai richiedenti un allacciamento con una potenza superiore al medesimo valore.

Inoltre, nel caso di estensione delle reti di teleriscaldamento, l'Esercente, per il periodo di avviamento, è soggetto agli obblighi di qualità commerciale più oltre illustrati, esclusivamente per le prestazioni richieste dagli utenti allacciati su tali estensioni successivamente all'attivazione della fornitura. Per periodo di avviamento si intende il periodo intercorrente tra la data di attivazione del primo utente del teleriscaldamento su tali estensioni, e il 31 dicembre del terzo anno successivo.

DELIBERA

L'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con la delibera n° 546/2025/R/tlr del 9 dicembre 2025 definisce gli standard specifici e generali di qualità e del servizio e i relativi indennizzi nel caso in cui non vengano rispettati i tempi previsti.

DEFINIZIONI

Per una migliore comprensione delle tabelle seguenti, di seguito le definizioni:

- **lavori semplici:** comprendono 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 e eventuali componenti a monte delle stesse;

- lavori complessi: comprendono la realizzazione, modifica o 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 ai lavori semplici;
- attivazione della fornitura: è l'avvio dell'alimentazione del punto di fornitura, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro a una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati alla sottostazione, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione;
- riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: è il ripristino dell'alimentazione del punto di fornitura che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall'impresa distributrice nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dei provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- disattivazione della fornitura: si considera la chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura ed effettuazione della lettura di cessazione;
- reclamo scritto: è una comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, dall'utente o, per suo conto, da un rappresentante legale o da un'associazione di consumatori, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di allacciamento o di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra il gestore del servizio e l'utente;
- tipologia di utente: è la tipologia di utente definita sulla base alla potenza contrattualizzata o convenzionale associata alla fornitura. Sono previste le seguenti tipologie di utente:
  - utente di minori dimensioni, per utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale non superiore 50 kW;
  - utente di medie dimensioni, per utenti con potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
- utente di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW.
- **potenza convenzionale:** al fine di semplificare la classificazione dell'utenza la ARERA ha stabilito che, in caso in cui la potenza dell'allacciamento non sia stata definita contrattualmente, quest'ultima debba essere convenzionalmente calcolata dividendo i consumi annui di energia termica dell'utenza (espressi in MWh) per il parametro di conversione 845.

COGENINFRA
Energy in Transition

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE

Indicatore	Livello Specifico
Tempo massimo di lavori semplici, di cui all'Articolo 6	15 giorni lavorativi
Tempo ultimo per l'esecuzione dei lavori complessi, di cui all'Articolo 7	Entro la data concordata
Tempo massimo di attivazione della fornitura, di cui all'Articolo 8	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura inseguito a sospensione per morosità, di cui all'Articolo 9	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura surichiesta del cliente, di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento, di cui all'Articolo 11	Entro la data concordata
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti, di cui all'Articolo 13	30 giorni solari

STANDARD GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE

Indicatore	Livello Generale
Percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 5, messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 5, messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore, di cui all'Articolo 12	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 14, inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90%

STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI MISURA

Indicatore	Livello Specifico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 15	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 16	Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco
	Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 17	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi

INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 20 della direttiva 546/2025/R/tlr allegato B (RQCT), l'esercente corrisponde all'utente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico base pari a:

quaranta (40) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto e per gli altri standard specifici di qualità commerciale di cui all'Articolo 20, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;

ottanta (80) euro per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto dell'utente, richieste da utenti di medie dimensioni;

centosessanta (160) euro per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto dell'utente, richieste da utenti di maggiori dimensioni entro la soglia di esclusione di cui al comma 2.4, lettera a).

Gli indennizzi automatici base di cui al comma 24.1 sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito::

è corrisposto l'indennizzo automatico base 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 il doppio dell'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 triplo 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 L'esercente è tenuto ad accreditare all'utente

l'indennizzo automatico attraverso la 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 dovrà evidenziare uncredito a favore dell'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 richiedenteentro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo all'Esercente di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente documento.

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 delleautorizzazioni;
- 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 identificareil 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.