



ELEKTRIZITÄTSWERK STILFS GENOSSENSCHAFT  
SOCIETÀ COOPERATIVA AZIENDA ELETTRICA STELVIO  
Gomagoi 30 I - 39029 Stilfs - Stelvio (BZ)  
Tel. 0473 611 675 Notfallnr. / N. pronto intervento 800 120 445  
www.ewstilfs.it info@ewstilfs.it PEC: ewerkstilfs@pec.bz.it

## Standard specifici di qualità del servizio di telecalore relativi alla misura ai sensi del TIMT

Ai sensi del TIMT (Allegato A, Delibera ARERA 17 novembre 2020, 478/2020/R/tlr e s.m.i.) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA, in qualità di esercente siamo obbligati a rispettare i seguenti standard di qualità commerciale relativi alla misura:

### STANDARD SPECIFICI

Indicatore	Descrizione	Tempo massimo	Grado di rispetto nell'anno 2022
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 13 TIMT	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore	15 giorni lavorativi	N.D.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 14 TIMT	È il tempo intercorrente tra la data di effettuazione del	10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco	N.D.
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 15 TIMT	È il tempo 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.	15 (quindici) giorni lavorativi	N.D.



ELEKTRIZITÄTSWERK STILFS GENOSSENSCHAFT  
SOCIETÀ COOPERATIVA AZIENDA ELETTRICA STELVIO  
Gomagoi 30 I - 39029 Stilfs - Stelvio (BZ)  
Tel. 0473 611 675 Notfallnr. / N. pronto intervento 800 120 445  
www.ewstilfs.it info@ewstilfs.it PEC: ewerkstilfs@pec.bz.it

## Indennizzi automatici ai sensi del TIMT relativo alla misura

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 18 del TIMT, l' esercente corrisponde all'utente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:

- a) trenta (30) euro, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni (con una potenza contrattuale non superiore a 50 kW);
- b) settanta (70) euro, per prestazioni richieste da utenti di medie dimensioni (con potenza contrattuale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW).
- c)

Tali indennizzi automatici base sono crescenti 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' esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause:

- 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 all'utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

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

## Servizio di pronto intervento

Il servizio di pronto intervento per le segnalazioni di dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura è gratuito e attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno:

**☎ 800 120 445**