



ELEKTRIZITÄT SWERK STILFS GENOSSENSCHAFT
SOCIETÀ COOPERATIVA AZIENDA ELETTRICA STELVIO
Gomagoi 30 I-39029 Stilfs - Stelvio (BZ)
Tel: 0473 611675 Grüne Nr. / Numero verde: 800 120 445
www.ewstilfs.it eMail: 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:

Indicatore	Standard specifico	Grado di rispetto nell'anno 2023
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 13 TIMT	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi	100 %
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 14 TIMT	Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco	100 %
	Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco	100 %
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 15 TIMT	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi	100 %.

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).

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;



ELEKTRIZITÄTSWERK STILFS GENOSSENSCHAFT
SOCIETÀ COOPERATIVA AZIENDA ELETTRICA STELVIO
Gomagoi 30 I-39029 Stilfs - Stelvio (BZ)
Tel: 0473 611675 Grüne Nr. / Numero verde: 800 120 445
www.ewstilfs.it eMail: info@ewstilfs.it - PEC: ewerkstilfs@pec.bz.it

- 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.