

Qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento

Come previsto dal documento di “**Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (RQTT)**”, pubblicato con delibera 346/2023/R/TLR e aggiornato dalla deliberazione 597/2024/R/TLR, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha definito, per le prestazioni relative al teleriscaldamento, i livelli di qualità tecnica e gli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto:

- Livelli specifici di qualità tecnica riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente.
- Livelli generali di qualità tecnica del servizio di telecalore. È fatto obbligo il rispetto dello standard per una quota minima del 90%.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per cause imputabili all’ercente viene erogato in bolletta un indennizzo automatico. L’indennizzo base cresce in proporzione al ritardo nel riavvio della fornitura al singolo utente.

Eni Plenitude è un ercente non verticalmente integrato per cui le prestazioni sono effettuate da un soggetto terzo (la Società di distribuzione), mentre Eni Plenitude in qualità di Società di vendita costituisce l’interfaccia unica con i clienti e corrisponde gli indennizzi, ove dovuti.

In tabella sono riportati gli standard di qualità, gli indennizzi previsti dall’Autorità per gli esercenti di grandi dimensioni e il grado di rispetto:

LIVELLI DI QUALITA’		LIVELLO SPECIFICO	INDENNIZZI BASE per i clienti	GRADO DI RISPETTO 2024
STANDARD GENERALI	Percentuale minima di chiamate telefoniche di pronto intervento di cui all’Articolo 8, comma 8.2, lett. a), con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 180 minuti	90%		100%
STANDARD SPECIFICI	Durata massima delle interruzioni del servizio, calcolata sulla base delle disposizioni di cui all’Articolo 13, avvenute senza il preavviso di cui all’Articolo 14	12 ore, se avvenute nel periodo invernale	0,5€ per ogni kW di potenza contrattuale dell’utente interessato fino a un massimo di €600 (Art.23 RQTT)	88%*
		24 ore, se avvenute nel periodo estivo		100%

* Il conteggio degli indennizzi è stato effettuato in base a quanto indicato dal RQTT all’art. 23 per un ammontare totale di € 1.371.