



ALLEGATO SUB 3 - STANDARD TECNICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

AVA S.r.l., nel rispetto delle disposizioni normative vigenti considera come fattori determinanti della qualità del servizio teleriscaldamento i seguenti aspetti:

1.1 Caratteristiche tecniche della fornitura

Il calore verrà fornito al Cliente al punto di consegna con le caratteristiche indicate nelle Condizioni Tecniche ed Economiche di Fornitura allegate al Contratto.

La temperatura dell'acqua in uscita dallo scambiatore sul lato Cliente (circuito secondario) e la sua modulazione vengono concordate con il Cliente stesso al momento della sottoscrizione del Contratto.

Sulle misure è ammessa una tolleranza di $\pm 6\%$, salvo quanto previsto dalle normative tecniche vigenti, compresa la tolleranza strumentale.

1.2 Continuità e regolarità dell'erogazione

AVA S.r.l. assicura la continuità del servizio mediante:

- una rete di distribuzione progettata e realizzata secondo le più moderne tecnologie atte a garantire la qualità, l'affidabilità del servizio e la riduzione al minimo delle sospensioni nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto;
- un'attività di manutenzione ordinaria opportunamente pianificata;
- un servizio di "pronto intervento" attivo 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno; nel caso di interruzione della fornitura l'intervento avviene entro le 24 ore.

Nel caso di un numero consistente di richieste contemporanee e di conseguente probabile aumento dei tempi necessari per l'intervento l'operatore provvede ad informare i Clienti.

Nel caso di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione dell'erogazione del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione verranno informati con almeno 72 ore di anticipo mediante avvisi scritti e/o telefonici.

1.3 Indicatori di qualità commerciale:

a) Tempo di esecuzione di lavori semplici

Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti.

Livello specifico: 15 giorni lavorativi

b) Temine ultimo di esecuzione di lavori complessi

Il termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi è la data, concordata tra esercente e richiedente, entro la quale l'esercente si impegna a completare i lavori complessi richiesti.

Livello specifico: Entro la data indicata nel preventivo

c) Tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente della domanda di attivazione della fornitura del richiedente e la data di attivazione della fornitura.

Qualora la richiesta di attivazione della fornitura sia contestuale all' accettazione del preventivo di allacciamento da parte del richiedente, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra il termine ultimo per il completamento di lavori di allacciamento concordato tra esercente e richiedente e la data di attivazione della fornitura.

Livello specifico: 7 giorni lavorativi

d) Tempo di riattivazione in seguito a disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente il servizio dell' attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall' utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura.

Livello: 2 giorni feriali

e) Tempo di disattivazione della fornitura richiesta dall' utente

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell' utente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall' utente e la data di effettiva disattivazione.

Livello: 5 giorni lavorativi

f) Tempo di risposta motivata a reclami scritti

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest' ultimo da parte dell' esercente della risposta motivata scritta.

Livello: 30 giorni solari

g) Tempo di preventivazione per lavori semplici

Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente dell' accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti.

Livello: 10 giorni lavorativi

h) Tempo di preventivazione per lavori complessi

Il termine ultimo per l' esecuzione di lavori complessi è la data, concordata tra esercente e richiedente, entro la quale l' esercente si impegna a completare i lavori complessi richiesti.

Livello: 30 giorni lavorativi

i) Fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati

La fascia di disponibilità per gli appuntamenti che necessitano della presenza del richiedente o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l' effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell' esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Livello: 2 ore

j) Tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta a richieste di scritte di informazioni è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente della richiesta scritta di informazioni e la data in cui quest' ultimo invia al richiedente la risposta motivata scritta.

Livello: 30 giorni solari

1.4 Correttezza della misura dei consumi

Il Cliente può richiedere la verifica della funzionalità del Contatore di Calore.

Il tempo massimo previsto per l'avvio della verifica è di 30 giorni lavorativi e intercorre dalla data di ricevimento della richiesta di verifica del Contatore di calore, alla data di installazione presso il Cliente di un nuovo Contatore di calore.

La prova sullo strumento di misura oggetto della verifica, che avviene presso laboratori specializzati certificati, ha una durata di almeno 4 mesi.

La verifica è gratuita nel caso in cui l'esito della prova risulti positivo (riscontro di errori o malfunzionamenti).

Nel caso contrario AVA S.r.l. si riserva di fatturare a carico del richiedente le spese sostenute per la verifica.

1.5 Correttezza nella fatturazione dei consumi

Il sistema di fatturazione generalmente applicato da AVA S.r.l. prevede l'emissione di fatture mensili per anno solare previo lettura dei contatori di calore.

Qualora vengano commessi errori in eccesso o in difetto nell'elaborazione delle fatture, AVA S.r.l. provvede alla correzione mediante emissione di accrediti o addebiti.

Nel caso in cui, a seguito della verifica effettuata risultasse un credito per il Cliente, gli stessi verranno conguagliati nella prima fattura utile.

1.6 Richieste di informazione e recapiti

Tutte le informazioni, i chiarimenti, le segnalazioni relativi al Teleriscaldamento possono essere comunicati a:

Alto Vicentino Ambiente srl

Via Lago di Pusiano, 4

36015 Schio (VI)

commerciale@altovicentinoambiente.it

PEC: comunicazione@pec.altovicentinoambiente.it

TEL. 0445 - 575707 FAX 0445 - 575813

Orario apertura uffici: dal *lunedì al giovedì* dalle 8:15 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 il *venerdì* dalle 8.15 alle 13.15.