

## INDENNIZZI AUTOMATICI

Casi di indennizzo automatico

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

- a) trenta (30) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente di minori e di medie dimensioni e per gli altri standard specifici di qualità di commerciale, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
- b) settanta (70) euro, per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto dell' utente, richieste da utenti di medie dimensioni.

Gli indennizzi automatici base, ad esclusione degli indennizzi relativi al termine ultimo per l' esecuzione di lavori complessi, 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.

### *Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità commerciale*

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- 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 al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all' esercente del servizio di telecalore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma 26.1, lettere a) e b), l' esercente documenta la causa del mancato rispetto.

ACEA PRODUZIONE S.p.A.

*Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico*

L'esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui alle lettere a) e b) del precedente paragrafo;
- b) nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste dal presente provvedimento.

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