

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
438/2017/R/TLR

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO DI
TELECALORE**

**Prestazioni connesse all'avvio, alla gestione e alla chiusura del rapporto
contrattuale**

Orientamenti finali

Documento di consultazione per la formazione di provvedimenti nell'ambito del
procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il
sistema idrico 411/2014/R/tlr come successivamente integrata dalla deliberazione
19/2015/R/tlr

Mercato di incidenza: teleriscaldamento e teleraffrescamento (telecalore)

15 giugno 2017

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti in materia, tra l'altro, di regolazione della qualità contrattuale del servizio di teleriscaldamento e del teleraffrescamento (di seguito anche: telecalore), avviato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 7 agosto 2014, 411/2014/R/com e s.m.i..

Il documento integra quanto illustrato nel precedente documento per la consultazione 2 febbraio 2017, 46/2017/R/tlr (di seguito: DCO 46/2017/R/tlr o primo documento di consultazione) presentando gli orientamenti finali dell'Autorità per la regolazione di alcuni profili di qualità contrattuale del servizio di telecalore connessi all'avvio, alla gestione e alla chiusura del rapporto di utenza. Gli orientamenti illustrati tengono conto delle osservazioni presentate al DCO 46/2017/R/tlr e degli ulteriori approfondimenti condotti dagli uffici e prevedono alcune variazioni al quadro regolatorio precedentemente delineato.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o tramite posta elettronica (teleriscaldamento@autorita.energia.it) entro il 17 luglio 2017.

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Servizi Ambientali (DSAM)
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel.: 02 – 655.65.284 (dalle 9 alle 12:30 orario dedicato)
fax: 02 – 655.65.230
e-mail: teleriscaldamento@autorita.energia.it
sito internet: www.autorita.energia.it

Indice

1. Introduzione e oggetto della consultazione	4
2. Approccio regolatorio complessivo	6
Approccio regolatorio e periodo di regolazione	7
Assetto delle responsabilità tra gestore della rete e venditore	10
Tempistiche di entrata in vigore della regolazione	11
Obbligo di predisposizione di una sezione del sito internet dedicata al servizio di telecalore	13
3. Avvio e chiusura del rapporto contrattuale	14
Preventivazione per l'allacciamento	14
Esecuzione dell'allacciamento	16
Attivazione della fornitura	18
Riattivazioni	18
Voltura	19
Chiusura del rapporto contrattuale: disattivazione e scollegamento	21
4. Gestione del rapporto contrattuale	22
Preventivazione ed esecuzione di lavori	23
Verifica del misuratore	24
Verifica e ripristino dei parametri di qualità della fornitura	26
Appuntamenti	30
Reclami scritti	31
Richieste scritte di informazioni	32
5. Obblighi di registrazione e comunicazione	33
Modifiche al regime di registrazione ordinario illustrato nel DCO 46/2017/R/tlr	34
Regime di registrazione semplificato per gli standard obbligatori	35
Regime di registrazione semplificato per gli standard opzionali	38
6. Verifica dei dati di qualità	40
Validazione dei dati	41
Penalità per dati non validi o non conformi	42
7. Definizioni	44

1. Introduzione e oggetto della consultazione

- 1.1. Tra le competenze di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento conferite all’Autorità dal decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (nel seguito: d.lgs. 102/14) rientra la definizione del quadro regolatorio in materia di *qualità contrattuale del servizio di telecalore*.
- 1.2. A scopo introduttivo del presente documento giova ricordare che la definizione di “standard” di qualità contrattuale altro non è che la regolazione di *prestazioni* che il gestore deve garantire all’utente nell’erogazione del servizio, nonché la disciplina dei *livelli (standard)* coi quali tali prestazioni devono essere rese dal medesimo gestore. Pertanto, una tale regolazione, prima di tutto, interviene sui regolamenti contrattuali dei gestori del servizio di telecalore, integrandone il contenuto ai sensi dell’art. 1339 del codice civile. Inoltre, laddove il gestore predisponga condizioni generali di contratto, anche queste ultime risultano integrate di diritto dalla disciplina dell’Autorità sugli standard di qualità.
- 1.3. Conseguentemente, poiché la pubblicazione di dette condizioni generali costituisce, essa stessa, una misura di efficienza del servizio e di tutela dell’utente (a garanzia della parità di trattamento), il modello di regolazione che sarà introdotto non può prescindere dall’adozione da parte dei gestori di telecalore di condizioni generali di contratto che dovranno essere pubblicate e rese coerenti con la disciplina stabilita dalla stessa Autorità.
- 1.4. Da un punto di vista più sistematico le predette considerazioni sono pienamente coerenti con l’assetto degli analoghi poteri di regolazione conferiti all’Autorità nei settori dell’energia elettrica e del gas dalla legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95). Come noto, infatti, l’articolo 2, comma 12, lettera h), di tale legge, nell’attribuire all’Autorità un più generale potere di adottare direttive per l’erogazione dei servizi, prevede specificamente che tale regolazione abbia a oggetto anche livelli standard (generali e specifici) di qualità, e che tale regolazione – ai sensi del successivo comma 37 – eterointegri di diritto il contenuto dei c.d. regolamenti di servizio (ossia delle condizioni generali di contratto) che i gestori dei servizi sono tenuti a predisporre.
- 1.5. Nel contesto sopra sinteticamente delineato, ai fini dell’esercizio delle competenze regolatorie attribuite dal legislatore in materia di qualità contrattuale del servizio di telecalore, con la deliberazione 14 ottobre 2016, 574/2016/E/tlr e la determina TLR 2 - 2016 di pari data, l’Autorità ha avviato una raccolta di dati e informazioni (nel seguito: indagine) orientata, tra l’altro, a verificare la diffusione nel settore delle Carte dei servizi/Carte della qualità/Codici di condotta commerciale, gli indicatori e gli standard di *qualità contrattuale* adottati dagli operatori e le relative modalità di applicazione, inclusa la gestione dei casi di mancato rispetto degli standard per cause imputabili al gestore del servizio¹.

¹ Per maggiori dettagli sugli esiti dell’indagine si rimanda al DCO 46/2017/R/tlr.

- 1.6. L'analisi delle informazioni trasmesse dagli operatori ha evidenziato: la *scarsa diffusione delle Carte dei servizi* e degli standard di qualità contrattuale nel settore, notevoli *differenze nei livelli prestazionali* e negli standard contrattuali adottati dai diversi operatori e una *diffusione molto limitata di indennizzi automatici* agli utenti nel caso di inadempienze o disservizi per cause imputabili all'esercente. Tali disomogeneità discendono dal fatto che, diversamente dagli altri settori regolati dall'Autorità, per il servizio di telecalore non esiste uno schema generale di riferimento normativo in materia di Carte dei servizi; di conseguenza, ove in vigore, le Carte e gli standard di qualità contrattuale sono stati *adottati su base volontaria dagli esercenti il servizio*, oppure sono stati *previsti nell'ambito di convenzioni, concessioni o contratti per l'affidamento del servizio* da parte di Enti Locali e, dunque, limitatamente a singole reti.
- 1.7. Sulla base degli esiti dell'indagine, con il DCO 46/2017/R/tlr del 2 febbraio 2017, l'Autorità ha illustrato le finalità dell'intervento regolatorio e i primi orientamenti per la regolazione di alcuni profili di qualità contrattuale del servizio di telecalore. A fronte del contesto settoriale e normativo sopra richiamato, l'intervento dell'Autorità è orientato a rafforzare la tutela degli utenti del servizio garantendo: a) *standard (livelli) qualitativi minimi del servizio omogenei sul territorio nazionale* per prestazioni omogenee; b) strumenti idonei a garantire all'Autorità il *monitoraggio* dell'andamento della qualità delle prestazioni erogate dagli esercenti e agli utenti la *trasparenza sulla qualità* del servizio fornito; c) *indennizzi automatici* e altre penalità nel caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità fissati dall'Autorità; d) il *progressivo miglioramento dei livelli qualitativi*, attraverso il periodico aggiornamento della regolazione.
- 1.8. I profili di qualità contrattuale trattati nel DCO 46/2017/R/tlr sono relativi alle prestazioni connesse all'*avvio*, alla *gestione* e alla *chiusura del rapporto contrattuale* e includono la definizione di *obblighi di registrazione e di comunicazione* in capo agli esercenti il servizio. Inoltre, nel documento sono stati illustrati gli orientamenti dell'Autorità in relazione ai *criteri di entrata in vigore della regolazione* e alla durata del *periodo regolatorio* e sono state poste in consultazione le principali *definizioni* funzionali all'introduzione nel settore di una disciplina in materia di qualità contrattuale.
- 1.9. Nell'ambito del successivo documento consultazione 3 marzo 2017, 112/2017/R/tlr (nel seguito: DCO 112/2017/R/tlr) in materia di criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento alle reti di telecalore e di modalità per l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso, l'Autorità ha delineato i propri orientamenti in relazione a ulteriori profili di qualità contrattuale connessi all'allacciamento e alla chiusura del rapporto contrattuale su richiesta dell'utente, che integrano quanto presentato nel DCO 46/2017/R/tlr (segnatamente: gli obblighi generali di trasparenza in capo agli esercenti, i contenuti minimi e la durata del preventivo per l'allacciamento, le modalità di esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso dal contratto di fornitura). Il successivo documento di consultazione 25 maggio 2017, 378/2017/R/tlr (nel seguito: DCO

378/2017/R/tlr), al quale si rimanda, ha illustrato gli orientamenti finali dell'Autorità in relazione a questi profili.

- 1.10. Il presente documento di consultazione muove dalle risultanze delle due consultazioni sopra richiamate (DCO 46/2017/R/tlr e DCO 112/2017/R/tlr) e illustra le modifiche a quanto precedentemente prospettato dall'Autorità, tenuto conto degli ulteriori approfondimenti svolti dagli uffici.
- 1.11. Laddove non espressamente indicato (e per quanto non già oggetto del successivo DCO 378/2017/R/tlr), si confermano gli orientamenti illustrati nel DCO 46/2017/R/tlr.

2. Approccio regolatorio complessivo

- 2.1. Gli obiettivi generali dell'intervento regolatorio indicati dall'Autorità sono stati condivisi dagli operatori del settore. La maggior parte dei rispondenti, tuttavia, ritiene che le misure previste nel precedente DCO 46/2017/R/tlr potrebbero comportare per gli esercenti costi incrementali tali da determinare il rischio di una perdita di competitività del servizio di telecalore rispetto alle soluzioni impiantistiche alternative, pregiudicando lo sviluppo del settore, in contrasto con le finalità previste dal legislatore. Tale rischio risulterebbe particolarmente evidente per gli operatori, in quanto per il settore del telecalore non è previsto alcun meccanismo a compensazione degli oneri che la definizione di standard di qualità del servizio inevitabilmente pone in capo agli esercenti, diversamente da quanto prevede il quadro normativo di riferimento degli altri settori soggetti alla regolazione dell'Autorità.
- 2.2. In generale, si osserva che quanto argomentato dagli operatori non può essere condivisibile, considerato che condurrebbe alla paradossale conseguenza per cui, poiché l'introduzione di ogni adempimento regolatorio potrebbe generare oneri per l'operatore, all'Autorità sarebbe precluso in radice l'esercizio dei poteri di regolazione che le sono stati attribuiti dall'articolo 10, commi 17 e 18, del decreto legislativo 102/14.
- 2.3. Ciò premesso, l'articolo 10, comma 17, del d.lgs 102/14 orienta l'esercizio dei poteri di regolazione (anche) della qualità da parte dell'Autorità alla promozione dello sviluppo del servizio di telecalore e della concorrenza, laddove il riferimento alla *concorrenza*, considerate le caratteristiche di monopolio naturale verticalmente integrato del settore del telecalore, va naturalmente inteso in senso ampio, ossia con riferimento ad altri servizi di climatizzazione alternativi/sostitutivi ai quali il consumatore/l'utente potrebbe accedere.
- 2.4. In tale prospettiva, pertanto, la finalità della promozione del servizio di telecalore non può che essere intesa se non come promozione, da una parte, dell'*efficienza* di tale servizio e, dall'altra, della *tutela dell'utente* del servizio stesso, quali fattori che concorrono a determinare la *competitività del telecalore* rispetto a servizi di

climatizzazione alternativi. Da questo punto di vista, quindi, la regolazione della qualità del servizio di telecalore diviene strumento imprescindibile per consentire il raggiungimento di *performance* adeguate e competitive nel settore, consentendo di promuoverne la competitività rispetto a servizi alternativi, alcuni dei quali sono già sottoposti alla regolazione della qualità da parte dell'Autorità.

- 2.5. Fatte queste premesse, l'Autorità ritiene comunque opportuno tener conto delle preoccupazioni espresse dagli operatori introducendo modifiche agli orientamenti iniziali delineati nel DCO 46/2017/R/tlr che sono illustrate in dettaglio nel seguito del presente documento.

Approccio regolatorio e periodo di regolazione

- 2.6. La maggior parte dei soggetti che hanno risposto alla consultazione ritiene che nel definire i propri orientamenti l'Autorità debba tenere maggiormente conto delle specificità del telecalore e che l'approccio di regolazione debba essere più graduale e, in generale, meno stringente.
- 2.7. Alcuni operatori ritengono opportuno un approccio regolatorio differenziato; molteplici sono i criteri e i parametri suggeriti come base di tale differenziazione, ad esempio:
- alcuni suggeriscono una differenziazione degli standard di qualità in base a un criterio dimensionale, esentando totalmente o parzialmente gli impianti o le reti più piccole dal rispetto dei livelli minimi di qualità definiti dall'Autorità; i parametri di riferimento indicati come base di tale differenziazione includono, tra gli altri, il numero di punti di fornitura, la potenza impegnata, il numero di sottostazioni di utenza presenti sulla rete, la grandezza della rete in termini di estensione o di volumetria riscaldata;
 - altri suggeriscono una generica differenziazione della regolazione in base alla tipologia di utenza servita (es.: utenze individuali e condominiali) o in base alla tipologia di allacciamento (es.: allacciamento standard e non standard);
 - altri ancora ritengono che debba essere prevista una prima fase di regolazione sperimentale, caratterizzata dall'introduzione di soli standard generali, con passaggio a standard specifici solo in una fase successiva e limitatamente ad alcune prestazioni.
- 2.8. Le osservazioni espresse dai rispondenti sono diversificate anche in relazione alla previsione di indennizzi automatici associati al mancato rispetto degli *standard specifici* di qualità per cause imputabili all' esercente. Una parte degli operatori non rileva criticità; alcuni ritengono, invece, che gli indennizzi non debbano essere oggetto di regolazione e debbano essere concordati tra il gestore e l'utente nell'ambito del contratto d'utenza; altri operatori ritengono opportuna una generica riduzione dell'entità degli indennizzi rispetto a quanto previsto dall'Autorità; altri ancora osservano che i livelli di indennizzo prospettati sono poco rilevanti per le utenze di maggiori dimensioni (es.: condomini di medio-grandi dimensioni, utenze pubbliche). L'applicazione di indennizzi crescenti in rapporto all'entità della violazione non è condivisa da alcuni esercenti, in

particolare nella fase iniziale della regolazione; altri, invece, la condividono ma ritengono che dovrebbe essere previsto un tetto al valore massimo dell'indennizzo, pari a tre volte il valore di base.

- 2.9. Per quanto riguarda la durata del periodo di regolazione, prevista dall'Autorità pari a due anni, dalla consultazione non sono emerse particolari criticità: solo un soggetto ritiene che tale durata vada estesa per consentire agli operatori di recuperare eventuali investimenti funzionali all'attuazione della regolazione e, all'Autorità, di disporre di una serie storica di dati e informazioni sufficientemente estesa per effettuare analisi efficaci.
- 2.10. Alla luce degli esiti della consultazione l'Autorità è orientata ad accogliere le richieste degli operatori con riferimento sia alla durata del periodo regolatorio sia alla gradualità e all'onerosità complessiva dell'approccio adottato. Nello specifico, si prospetta un periodo di regolazione di durata quadriennale, con una prima fase sperimentale di due anni in cui verranno applicati solo alcuni degli standard di qualità proposti nel precedente DCO. In particolare, si prevede di articolare il periodo di regolazione come descritto nel seguito.
- 2.11. Nel primo biennio (fase sperimentale):
 - saranno introdotti *standard di qualità minimi obbligatori per tutti gli operatori con riferimento alle prestazioni erogate su richiesta dell'utente che l'Autorità ritiene prioritarie ai fini della tutela dell'utente stesso*, tra quelle oggetto del primo DCO; per esempio: la preventivazione degli allacciamenti nei casi in cui sussiste l'obbligo di allaccio alla rete di telecalore; l'attivazione e la riattivazione della fornitura, la chiusura del rapporto contrattuale, la verifica e la sostituzione del misuratore, la gestione dei reclami scritti;
 - *per le restanti prestazioni* (es.: preventivazione allacciamenti in assenza di obbligo di allaccio, comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, verifiche dei parametri di qualità della fornitura ed eventuale ripristino dei valori corretti, appuntamenti, risposte a richieste di informazioni) saranno indicati dall'Autorità *standard di qualità minimi opzionali*, ossia la cui adozione da parte degli operatori sarà facoltativa; qualora l'operatore scelga di adottare gli standard opzionali, le prestazioni correlate a tali standard *non saranno comunque soggette ad obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità*;
 - saranno previsti *indennizzi automatici* in caso di mancato rispetto degli standard specifici per cause imputabili all' esercente, *il cui valore sarà commisurato alla potenza contrattualmente impegnata dell'utente, così da tenere conto della dimensione dell'utente interessato dalla violazione*; in particolare, l'Autorità è orientata a distinguere due classi di utenze: le utenze con potenza contrattualmente impegnata fino a 100 kW (utenze monofamiliari e condomini fino a 10 appartamenti circa) e quelle con potenza contrattualmente impegnata superiore a tale soglia; per la prima classe di

utenza l'indennizzo previsto è pari a 25 €, mentre per la seconda classe di utenza è pari a 100 €

- la regolazione degli obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità della qualità delle prestazioni erogate sarà asimmetrica, prevedendo, in particolare, un *regime semplificato di registrazione e l'esenzione dagli obblighi di comunicazione all'Autorità per gli operatori di minori dimensioni* (definiti in base ai due valori soglia di cui al successivo punto 2.13), fatta eccezione per i casi in cui vi è obbligo di allaccio alla rete di telecalore, ai quali si applicheranno gli obblighi di registrazione e di comunicazione ordinari, indipendentemente dalla dimensione dell'esercente).

2.12. Nel secondo biennio del periodo di regolazione:

- gli standard minimi *obbligatori* nel primo biennio rimarranno invariati;
- gli *standard minimi opzionali* nel primo biennio *diventeranno obbligatori* per tutti gli esercenti;
- tutte le prestazioni oggetto di standard (obbligatori) saranno oggetto di obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità, fatto salvo il *regime semplificato di obblighi di registrazione e l'esenzione dagli obblighi di comunicazione per gli operatori sotto-soglia*, già attivo nel primo biennio, che rimarrà invariato;
- rimarranno *invariati i criteri per la quantificazione degli indennizzi automatici* già previsti nel primo biennio.

2.13. La soglia dimensionale al di sotto della quale gli esercenti potranno beneficiare del regime semplificato di registrazione delle prestazioni soggette a standard di qualità contrattuale e dell'esenzione dagli obblighi di comunicazione dei relativi dati all'Autorità sarà definita facendo riferimento a due parametri, tra loro complementari, in analogia a quanto già previsto nel precedente DCO 378/2017/R/tlr: il numero di utenti serviti e la potenza complessiva contrattualizzata dall'esercente. In particolare *potranno beneficiare di tali facilitazioni gli operatori che servono fino a 300 utenti e che, al contempo, hanno una potenza complessivamente contrattualizzata non superiore a 5 MW*. Nella fissazione dei valori dei due parametri l'Autorità ha tenuto conto dell'esigenza di limitare gli oneri incrementali connessi all'attuazione della regolazione per gli operatori di minori dimensioni, per i quali tali oneri potrebbero avere un'incidenza rilevante sul fatturato e, al contempo, di consentire un efficace monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate nel settore da parte dell'Autorità. Il riferimento sia al numero di utenti serviti, sia al valore complessivo della potenza contrattuale sottoscritta dagli stessi, consente di intercettare quegli operatori che servono un numero di utenti significativo ma di dimensioni contenute in termini di potenza sottoscritta, come anche gli esercenti con un numero limitato di utenti caratterizzati, però, da prelievi particolarmente elevati.

2.14. Infine, a fronte della eterogeneità e dell'insufficienza degli elementi emersi dalla consultazione con riferimento alle prestazioni relative al *Pronto Intervento* e, nello

specifico, alla definizione delle situazioni di pericolo specifiche del settore e alle prassi sino ad oggi adottate dagli esercenti per la relativa gestione, l'Autorità opportuno rinviare la disciplina di questa materia a successivi documenti di consultazione, ricomprendendola nell'ambito della regolazione della qualità tecnica del servizio.

Assetto delle responsabilità tra gestore della rete e venditore

- 2.15. Il servizio di telecalore è generalmente offerto da soggetti integrati verticalmente. Per tale ragione, nel DCO 46/2017/R/tlr si è fatto genericamente riferimento al gestore del servizio per identificare il soggetto sottoposto alla regolazione in tema di qualità contrattuale. Al contempo, per i casi in cui l'attività di distribuzione e quella di vendita siano esercitate da soggetti diversi, nel documento si è proposto uno spunto di consultazione relativo all'assetto di responsabilità tra i due soggetti ritenuto più opportuno per il rispetto degli standard di qualità delle diverse prestazioni disciplinate nel documento stesso.
- 2.16. Le posizioni espresse in merito dai rispondenti non sono omogenee. Alcuni soggetti ritengono che, nei casi in cui il gestore della rete e il venditore sono soggetti giuridici diversi, la gestione del rapporto contrattuale debba essere di competenza del venditore, che sarebbe pertanto responsabile del rispetto della regolazione definita dall'Autorità. Altri soggetti, invece, ritengono che gli standard relativi all'erogazione del servizio debbano essere di responsabilità del gestore della rete, mentre quelli di natura più squisitamente commerciale (come ad esempio la gestione dei reclami) debbano essere posti in capo al venditore. La maggior parte dei rispondenti non ha espresso un'opinione in merito.
- 2.17. Per disciplinare tali casi, l'Autorità è orientata ad adottare il seguente approccio. Per alcune prestazioni di responsabilità del gestore della rete, definite al successivo punto 2.18, il venditore funge da intermediario tra il gestore e l'utente: in particolare, in tali casi, il venditore deve inviare al gestore di rete la richiesta dell'utente entro due (2) giorni lavorativi dalla data del suo ricevimento e deve trasmettere all'utente la comunicazione dell'esito della prestazione o la relativa documentazione entro due (2) giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del gestore della rete.
- 2.18. Le prestazioni che l'Autorità ritiene siano di responsabilità del gestore della rete, per le quali il venditore deve dunque agire da intermediario tra quest'ultimo e l'utente, sono: quelle relative all'avvio e alla chiusura del rapporto contrattuale ad eccezione della voltura; la preventivazione ed esecuzione dei lavori; la verifica del misuratore; la verifica e il ripristino dei parametri di fornitura; il rispetto della fascia massima di puntualità degli appuntamenti e del preavviso minimo per l'appuntamento concordato; i reclami scritti aventi a oggetto disservizi sulla rete di telecalore.
- 2.19. L'utente ha facoltà di rivolgersi direttamente al gestore della rete di telecalore nei seguenti casi:

- reclami scritti o richieste scritte di informazioni relativi ai servizi di distribuzione e misura;
 - richieste di preventivazione e di esecuzione degli allacciamenti;
 - richieste di preventivazione e di esecuzione di lavori.
- 2.20. Le prestazioni di diretta responsabilità del venditore, infine, sono quelle relative alla voltura, al tempo massimo per l'appuntamento concordato, alla gestione dei reclami scritti nei casi in cui l'oggetto di reclamo non è costituito da disservizi sulla rete di telecalore e alla gestione delle richieste scritte di informazioni.
- 2.21. In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità in capo al gestore della rete l'indennizzo automatico, così come definito al punto 2.11, è corrisposto all'utente tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo all'utente in occasione della prima fatturazione utile. Laddove l'utente si rivolga direttamente al gestore per le prestazioni elencate al precedente punto 2.19 o, in generale, nei casi in cui non sussiste tra le parti un rapporto contrattuale, l'indennizzo deve essere corrisposto all'utente entro 60 giorni lavorativi dalla scadenza dei termini previsti per l'erogazione della prestazione.

Tempistiche di entrata in vigore della regolazione

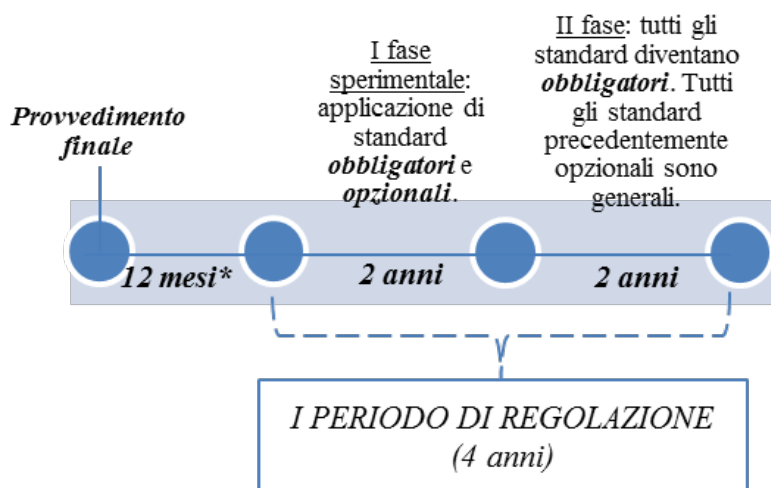
- 2.22. L'articolo 10, comma 18, del d.lgs. 102/14 prevede che la regolazione definita dall'Autorità ai sensi del comma 17 dello stesso articolo 10 si applichi *“secondo criteri di gradualità anche alle reti in esercizio alla data di entrata in vigore del decreto stesso, ferma restando la salvaguardia degli investimenti effettuati e della concorrenza nel settore”*.
- 2.23. La scelta delle modalità con le quali la predetta gradualità è garantita, come visto, è rimessa all'Autorità, che deve bilanciare l'esigenza di salvaguardare gli investimenti effettuati dai gestori di reti di telecalore esistenti e quella di promuovere la concorrenza del settore.
- 2.24. Nel DCO 46/2017/R/tlr l'Autorità ha prospettato l'intenzione di prevedere una gradualità di applicazione della regolazione in materia di qualità contrattuale anche per le nuove reti² prevedendo, in particolare, un periodo transitorio di 12 mesi dalla data di entrata in vigore del provvedimento finale per (tutte le reti e) tutti gli operatori non attivi o “consolidati” in gruppi societari attivi in altri settori regolati dall'Autorità e che dunque, non sono soggetti alla regolazione della qualità contrattuale di altri servizi regolati; per gli altri operatori è stato invece prospettato un periodo transitorio più breve, pari a 6 mesi, in considerazione del fatto che questi soggetti il rispetto delle disposizioni regolatorie può richiedere tempi più brevi per adeguare i processi organizzativi interni.
- 2.25. In generale, i soggetti che hanno risposto alla consultazione ritengono necessario almeno un anno di tempo per consentire l'adeguamento delle proprie modalità

² Alle quali la regolazione definita dall'Autorità sarebbe invece immediatamente applicabile in base al combinato disposto del comma 17 e del comma 18 dell'articolo 10, del d.lgs. 102/14.

operative e lo sviluppo dei sistemi informatici necessari al monitoraggio della qualità delle prestazioni, alla predisposizione della relativa reportistica e alla successiva comunicazione all’Autorità. Alcuni dei rispondenti hanno proposto di prevedere un ulteriore semestre “bianco” nel corso del quale tutti gli operatori, pur soggetti agli obblighi di rendicontazione in materia di qualità contrattuale previsti nel DCO, non sarebbero passibili di ispezioni e/o verifiche, così da consentire il consolidamento delle nuove modalità operative e di rendicontazione delle informazioni. La maggior parte degli operatori attivi o “consolidati” in gruppi societari attivi in altri settori regolati ha rilevato che l’erogazione di altri servizi regolati all’interno dello stesso gruppo societario non implica necessariamente l’immediata disponibilità di sistemi informatici già esistenti, né modalità operative conformi agli standard proposti.

- 2.26. In considerazione delle osservazioni formulate nell’ambito del processo di consultazione, l’Autorità intende rivedere i propri orientamenti iniziali prevedendo, in primo luogo, di *estendere a tutti gli operatori l’applicazione del periodo transitorio di 12 mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento finale* e, in secondo luogo, di *introdurre un ulteriore semestre “bianco” nel corso del quale gli operatori di minori dimensioni (ossia quelli che rispettano entrambe le condizioni definite al precedente punto 2.13) non siano passibili di verifiche e ispezioni.*

Figura 1 – Tempistiche di entrata in vigore della regolazione.



*Ulteriori 6 mesi "in bianco" per operatori ≤ 300 utenti e ≤ 5 MW di potenza contrattualizzata.

Obbligo di predisposizione di una sezione del sito internet dedicata al servizio di telecalore

- 2.27. Un solo rispondente ritiene che l'obbligo per gli esercenti di predisporre un'apposita sezione del sito internet nella quale presentare tutte le informazioni, i dati, i moduli, ecc. relativi al servizio, *in primis* quelli obbligatori ai sensi dei provvedimenti emanati dall'Autorità, non debba applicarsi agli impianti di minori dimensioni, in quanto la maggior parte di questi impianti oggi non dispone di un sito *internet* e la predisposizione e gestione di tale sito comporterebbe significativi costi incrementali, a fronte di benefici ritenuti dubbi in ragione del rapporto di prossimità con gli utenti che caratterizza queste realtà.
- 2.28. La predisposizione di un sito *internet*, nel quale tutti i soggetti interessati possano reperire informazioni e dati relativi al servizio telecalore, è considerata dall'Autorità una condizione indispensabile ai fini degli obiettivi di trasparenza e tutela dell'utenza, nonché di promozione e sviluppo del settore. Pertanto si conferma la previsione del suddetto obbligo evidenziando, al contempo, la possibilità di assolvervi tramite il ricorso o la creazione di un sito *internet* condiviso da più operatori, o la previsione di una apposita sezione nel sito *internet* di associazioni o federazioni di operatori, riducendo in tal modo i costi di assolvimento dell'obbligo.

Spunti per la consultazione

- S.1 *Si condividono le variazioni all'approccio regolatorio previste dall'Autorità e, in particolare, la previsione nel primo biennio del periodo di regolazione di un numero ridotto di standard obbligatori e di standard opzionali e il successivo passaggio di questi ultimi a standard obbligatori nel secondo biennio di regolazione?*
- S.2 *Si condividono gli orientamenti finali in materia di indennizzi e, in particolare la previsione di correlare il livello degli indennizzi automatici alla potenza contrattuale dell'utenza interessata dalla violazione degli standard di qualità contrattuale?*
- S.3 *Si condivide l'assetto delle responsabilità tra distributore e venditore delineato dall'Autorità nei casi in cui l'attività di distribuzione e quella di vendita siano esercitate da soggetti diversi?*
- S.4 *Si condividono i nuovi criteri di entrata in vigore della regolazione in materia di qualità contrattuale?*
- S.5 *Si condivide la previsione di obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità asimmetrici, differenziati in funzione del numero di utenti serviti e della potenza complessivamente contrattualizzata dall'esercente? Si condividono, in particolare, i due valori soglia definiti dall'Autorità?*

Motivare le singole risposte.

3. Avvio e chiusura del rapporto contrattuale

- 3.1 Per quanto riguarda l'avvio e la chiusura del rapporto contrattuale, nel DCO 46/2017/R/tlr l'Autorità ha presentato i propri orientamenti per la regolazione della qualità contrattuale delle seguenti prestazioni:
- preventivazione ed esecuzione degli allacciamenti;
 - attivazione, riattivazione e voltura della fornitura;
 - disattivazione della fornitura e scollegamento.
- 3.2 Nel documento si è prospettato che il gestore del servizio debba mettere a disposizione dei consumatori/utenti diverse modalità di presentazione delle richieste per le suddette prestazioni e sono state indicate, a titolo esemplificativo, la presentazione tramite numero verde associato al *call center*, via email o a mezzo posta, tramite il sito *internet* o lo sportello fisico, compilando un apposito modulo scaricabile dal sito *internet* del gestore e disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico. Alcuni soggetti hanno osservato che non tutti gli operatori del settore, indipendentemente dalla loro dimensione, prevedono lo sportello fisico, senza che ciò pregiudichi il rapporto con l'utenza.
- 3.3 In proposito, l'Autorità precisa che quanto prospettato ha la finalità di garantire che gli utenti e i loro rappresentanti abbiano accesso a una ampia varietà di canali tramite i quali avanzare le richieste di prestazione al gestore del servizio e che le modalità di comunicazione indicate vanno intese a scopo illustrativo e non come prescrizioni obbligatorie per l'esercente, che può scegliere di metterle a disposizione tutte o solo parte di esse.

Preventivazione per l'allacciamento

- 3.4 Nel DCO 46/2017/R/tlr l'Autorità ha previsto di introdurre uno standard specifico di qualità associato al “*tempo di preventivazione per l'allacciamento*”, differenziato tra *allacciamenti semplici* (15 giorni lavorativi) e *allacciamenti complessi* (25 giorni lavorativi), in funzione della necessità o meno di un sopralluogo per la preventivazione dei lavori di allaccio.
- 3.5 La maggior parte dei rispondenti ha avanzato perplessità in merito a tale orientamento, con motivazioni diverse. Alcuni operatori hanno evidenziato che per la preventivazione degli allacciamenti è sempre necessario un sopralluogo, e che, dunque, la distinzione prevista tra *allacciamenti semplici* e *complessi* non risulterebbe applicabile al settore. Altri soggetti non ritengono adeguato il valore dello standard per gli allacciamenti *complessi* nel caso di contesti urbani densamente abitati, che richiedono il reperimento di numerose informazioni ai fini della preventivazione dei lavori di allacciamento (es.: presenza di sottoservizi, necessità di effettuare bonifiche) e, dunque, tempi di preventivazione più lunghi. Alcuni rispondenti, invece, ritengono che il valore dello standard specifico per l'allaccio *semplice* vada incrementato, mentre le tempistiche per la

preventivazione degli allacciamenti *complessi* debbano essere lasciate all'accordo tra le parti.

- 3.6 In considerazione della complessità tecnica e amministrativa della preventivazione dei lavori di allacciamento emersa dai contributi pervenuti e dell'eterogeneità delle casistiche evidenziate dagli operatori, l'Autorità intende modificare i propri orientamenti iniziali, prevedendo un unico standard generale di qualità per la preventivazione dell'allaccio, non differenziato tra allacci *semplici* e *complessi*. Lo standard, denominato "*Percentuale minima di richieste di preventivazione di allacciamenti evase entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi*" dalla relativa richiesta, si ritiene rispettato se, in almeno il 90% dei casi, il preventivo viene fornito all'utente entro il termine indicato.
- 3.7 Poiché nella fase di preventivazione dell'allacciamento, fatta eccezione per il caso di obbligo di allaccio alla rete di telecalore (cfr. punto successivo) l'esercente opera ancora in condizioni pienamente concorrenziali con sistemi di riscaldamento alternativi, l'Autorità è orientata a considerare tale standard come opzionale nei primi due anni del periodo regolatorio.
- 3.8 Nei casi di obbligo di allaccio alla rete di telecalore, la concorrenza *ex ante* con i sistemi di climatizzazione alternativi è annullata e, dunque, l'Autorità è orientata ad applicare uno standard specifico relativo al "*Tempo massimo di preventivazione dell'allacciamento*" pari a trenta (30) giorni lavorativi, indifferenziato per allacci *semplici* e allacci *complessi* per le ragioni sopra illustrate; lo standard sarà obbligatorio per tutti gli esercenti il servizio sin dal primo biennio del periodo regolatorio. In caso di violazione dello standard per cause imputabili all'esercente si prevede un indennizzo automatico calcolato secondo quanto illustrato al punto 2.11, che dovrà essere corrisposto nella prima fattura utile o, nel caso in cui non sia avviato alcun rapporto contrattuale con l'utente, entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla scadenza dei termini previsti per la presentazione del preventivo.
- 3.9 Per quanto riguarda l'obbligo di presentazione del preventivo su richiesta dell'utente, previsto nel DCO 46/2017/R/tlr, alla luce delle osservazioni pervenute si ritiene opportuno precisare, come già chiarito nel successivo DCO 112/2017/R/tlr e, più di recente, nel DCO 378/2017/R/tlr, che tale obbligo è inteso come obbligo di risposta motivata nei casi in cui l'esercente ritenga non fattibile l'allacciamento. Inoltre, si precisa che l'obbligo di presentare il preventivo sussiste a prescindere dai criteri con i quali l'esercente determina il relativo contributo di allacciamento e, in particolare, non solo nel caso di contributi definiti analiticamente, ma anche nel caso di contributi definiti *a forfait* (o contributi standard). Per ulteriori aspetti di qualità contrattuale connessi agli allacciamenti e, in particolare, per quanto concerne i contenuti minimi e la durata di validità del preventivo, si rimanda al citato DCO 378/2017/R/tlr (paragrafi da 3.26 a 3.39).

Esecuzione dell'allacciamento

- 3.10 Nel DCO 46/2017/R/tlr l'Autorità ha previsto l'introduzione di uno standard specifico di qualità relativo al “*tempo di esecuzione dell'allaccio semplice*” (pari a 15 giorni lavorativi) e di uno standard generale di qualità relativo agli allacci *complessi* (≤ 40 giorni lavorativi per il 90% delle prestazioni), distinguendo allacci semplici o complessi in funzione della distanza dell'allacciamento dalla dorsale di distribuzione (fino a 30 metri o oltre).
- 3.11 Alcuni dei rispondenti hanno osservato che tutti gli allacciamenti costituiscono un'attività complessa e la maggior parte non ha comunque condiviso l'orientamento di utilizzare solo la distanza dalla dorsale di distribuzione come criterio di differenziazione tra allaccio *semplice e complesso*, evidenziando che la complessità di questa attività è riconducibile a molteplici fattori come, per esempio, la presenza di sotto-servizi, il grado di urbanizzazione dell'area e la necessità di ottenere autorizzazioni. Alcuni operatori hanno avanzato proposte alternative per la distinzione tra *allacci semplici e complessi*, tra le quali: l'applicazione del criterio di distinzione prospettato dall'Autorità per i lavori semplici e complessi; la classificazione dell'allaccio come *semplice* nei casi in cui non sussistono particolari vincoli autorizzativi o urbanistici e l'allaccio è realizzato entro una distanza di 10 metri dalla dorsale di distribuzione, e come *complesso* negli altri casi; la distinzione tra allacci a una rete esistente, a una rete in costruzione e nell'ambito dell'estensione della rete.
- 3.12 La maggior parte dei rispondenti ha evidenziato la natura stagionale degli allacciamenti, che di norma vengono calendarizzati secondo logiche diverse dall'ordine cronologico di arrivo delle richieste. Un'associazione di categoria ha osservato che è nell'interesse dell'esercente eseguire l'allaccio nel minor tempo possibile, in modo tale da recuperare gli oneri sostenuti e percepire i ricavi derivanti dall'erogazione del servizio, e alcuni esercenti hanno evidenziato che la data di fine dei lavori di allaccio non è una variabile necessariamente rilevante per l'utente, fintanto che i lavori vengono conclusi entro la stagione termica successiva.
- 3.13 Per quanto concerne la quantificazione degli standard, la maggior parte dei soggetti intervenuti nella consultazione ha osservato che la complessità e la molteplicità dei fattori che devono essere considerati nell'esecuzione degli allacciamenti rende particolarmente critica la definizione di standard temporali per tale attività; di conseguenza le tempistiche proposte vengono considerate insufficienti. Un gestore ha osservato che sarebbe opportuno scomputare il tempo necessario per l'ottenimento di autorizzazioni e permessi dal conteggio del tempo di esecuzione degli allacciamenti, in analogia con quanto prospettato dall'Autorità per l'esecuzione di altri lavori.
- 3.14 Alla luce delle osservazioni formulate nell'ambito della consultazione, nel primo periodo regolatorio l'Autorità ritiene opportuno non introdurre standard di qualità contrattuale relativi all'esecuzione dell'allacciamento, condividendo

l'osservazione per cui dovrebbe sussistere un sufficiente incentivo per gli esercenti a terminare i lavori entro il tempo concordato con il richiedente. Al fine di salvaguardare l'interesse dei consumatori, l'Autorità intende comunque prevedere che l'esercente sia tenuto a indicare nel preventivo di allacciamento la data di fine lavori³; tale data sarà vincolante per l'esercente (così come l'intero contenuto del preventivo) e, se superata per cause imputabili all'esercente, comporterà il diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo automatico secondo i criteri e le modalità indicate al punto 2.11.

- 3.15 Nei casi di obbligo di allacciamento alla rete di telecalore, l'Autorità ritiene necessario garantire maggiori tutele agli utenti, prevedendo l'introduzione di uno standard obbligatorio per l'esecuzione degli allacciamenti. Tale standard, denominato "*Percentuale minima di richieste di esecuzione di allacciamenti evase entro il tempo massimo di quaranta (40) giorni lavorativi*" dalla relativa richiesta, si intende rispettato se in almeno il 90% dei casi l'allaccio viene eseguito entro il termine temporale indicato. Lo standard è unico per tutte le tipologie di allaccio e generale, in considerazione degli elementi di complessità evidenziati dalla consultazione. Il tempo necessario per l'ottenimento di autorizzazioni e permessi sarà scomputato dal conteggio del tempo di esecuzione degli allacciamenti, in analogia con quanto prospettato per l'esecuzione di altri lavori, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo venga richiesto dall'esercente il servizio entro venti (20) giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.
- 3.16 Come già evidenziato nel DCO 378/2017/R/tlr, il perimetro delle attività di allacciamento svolte dai gestori del servizio di telecalore risulta eterogeneo e varia in funzione delle specificità delle tipologie di allaccio (per esempio nuove lottizzazioni *versus* edifici esistenti) e delle prassi adottate dai diversi operatori. In alcuni casi all'utente è lasciata la possibilità di realizzare parti dell'allacciamento avvalendosi del lavoro di terzi, pur nel rispetto delle specifiche definite dall'esercente il servizio; si tratta, in generale, di lavori all'interno della proprietà privata (per esempio: tubazioni interrato su suolo privato, installazione della sottostazione ad esclusione del misuratore). In considerazione di quanto sopra, si ritiene opportuno precisare che la data indicata nel preventivo si riferisce alle sole attività svolte dall'esercente, anche avvalendosi, eventualmente, di soggetti terzi.

Spunti per la consultazione

- S.6 *Si condivide quanto prospettato in materia di preventivazione dell'allaccio?*
- S.7 *Si condivide la scelta di non introdurre nel primo periodo regolatorio standard di qualità definiti dall'Autorità relativi all'esecuzione dell'allacciamento, fatta eccezione per i casi di obbligo di allaccio alla rete di telecalore?*

³ In conformità con quanto previsto nel DCO 112/2017/R/tlr e nel successivo DCO 378/2017/R/tlr, che includono la data di fine dei lavori di allacciamento nelle informazioni minime obbligatorie che devono essere incluse nel preventivo.

S.8 *Si condivide la quantificazione dello standard generale relativo all'esecuzione dell'allacciamento previsto per i casi di obbligo di allaccio alla rete?
Motivare le singole risposte.*

Attivazione della fornitura

- 3.17 Dalla consultazione non sono emerse criticità in merito a quanto prospettato nel DCO 46/2017/R/tlr in materia di standard di qualità relativi all'attivazione della fornitura; pertanto l'Autorità è orientata a confermare l'introduzione di uno standard specifico "*Tempo massimo di attivazione della fornitura*", pari a sette (7) giorni lavorativi e a considerare tale standard come obbligatorio sin dal primo biennio del periodo regolatorio. Allo standard viene associato un indennizzo automatico così come definito al punto 2.11.
- 3.18 Alla luce di alcuni commenti pervenuti nell'ambito della consultazione, si precisa che lo standard è applicabile nei soli casi in cui l'utenza è già allacciata alla rete di telecalore e, ai fini dell'attivazione della fornitura, non siano necessarie modifiche alla portata del misuratore, interventi sulla rete o sugli impianti.
- 3.19 Eventuali modifiche alla portata del misuratore, interventi sulla rete o sugli impianti necessari per l'esecuzione dell'attivazione ricadono nella disciplina sull'*esecuzione dei lavori* illustrata nel seguito del presente DCO.

Riattivazioni

- 3.20 Nel DCO 46/2017/R/tlr l'Autorità ha definito tre indicatori di qualità relativi alla riattivazione della fornitura, ai quali ha prospettato di associare altrettanti standard specifici e relativi indennizzi automatici: il *tempo di riattivazione in seguito a subentro* (al quale è stato associato uno standard specifico pari a 5 giorni lavorativi), il *tempo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità* (al quale è stato associato uno standard specifico pari a 2 giorni lavorativi) e il *tempo di riattivazione in seguito ad altri motivi* (al quale è stato associato uno standard specifico pari a 3 giorni lavorativi).
- 3.21 Accogliendo quanto osservato da alcuni soggetti intervenuti nel processo di consultazione, l'Autorità è orientata a ricomprendere i casi di *riattivazione in seguito a subentro* nell'ambito dello standard "*Tempo massimo di riattivazione in seguito ad altri motivi*", confermando invece la previsione di uno standard separato per il "*Tempo massimo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità*", in considerazione della necessità di assicurare all'utente tempi più brevi per l'esecuzione di tale prestazione. La definizione dell'indicatore a cui è associato lo standard "*Tempo massimo di riattivazione in seguito ad altri motivi*" non viene modificata, in quanto si ritiene adatta a disciplinare anche i casi di subentro della fornitura. Il relativo standard specifico di qualità sarà obbligatorio sin dal primo biennio del periodo di regolazione e il suo valore è fissato pari a cinque (5) giorni lavorativi. A tale standard sarà associato un indennizzo automatico così come definito nel punto 2.11.

- 3.22 All'indicatore "*Tempo massimo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità*" sarà invece associato uno standard specifico pari a due (2) giorni lavorativi, così come già previsto nel DCO 46/2017/R/tlr e un indennizzo automatico in conformità a quanto previsto al punto 2.11. Tale standard sarà obbligatorio sin dall'inizio del periodo di regolazione.
- 3.23 Alcuni soggetti hanno presentato osservazioni in merito alle condizioni procedurali previste nel DCO 46/2017/R/tlr con riferimento ai casi di *riattivazione in seguito a sospensione per morosità*. In particolare, un soggetto ha evidenziato che in alcune aree servite da reti di telecalore gli orari di lavoro degli uffici non comprendono il venerdì pomeriggio e, pertanto, le tempistiche previste per processare tali richieste potrebbero creare maggiori oneri ad alcuni esercenti⁴. Al fine di tener conto di tali situazioni l'Autorità ritiene opportuno prevedere che qualsiasi richiesta pervenuta fuori dall'orario di lavoro degli uffici venga processata il giorno lavorativo successivo. L'esercente è comunque tenuto a dare adeguata comunicazione all'utente degli orari di apertura degli uffici nei documenti contrattuali, nei documenti di fatturazione e sul sito *internet*.
- 3.24 L'Autorità non ritiene invece di disciplinare nell'ambito del presente processo di consultazione ulteriori profili correlati alle modalità di gestione dei casi di riattivazione in seguito a sospensione per morosità, come suggerito da alcuni rispondenti, rimandando la trattazione della materia a successivi documenti.
- 3.25 Per quanto riguarda la *riattivazione in seguito ad altri motivi*, alcuni soggetti non concordano con l'innalzamento dello standard nei casi di *riattivazione con modifica della portata del misuratore* (posto pari a 10 giorni lavorativi nel DCO 46/2017/R/tlr), in quanto in questi casi sarebbe necessario anche il cambio della sottostazione. Al fine di tenere conto di tale osservazione, l'Autorità è orientata a modificare in parte il proprio orientamento iniziale, prevedendo, in analogia con quanto prospettato per le attivazioni della fornitura, che nel caso in cui si rendano necessari interventi per modifiche alla portata del misuratore, interventi sulla rete o sugli impianti, si applichi la disciplina relativa all'*esecuzione dei lavori* illustrata nel seguito del presente DCO.

Voltura

- 3.26 Relativamente alla voltura non sono emersi commenti significativi riguardo alle tempistiche prospettate. Solo un esercente ritiene eccessivamente stringente lo standard di 5 giorni lavorativi nei casi in cui la voltura sia accompagnata dalla rilevazione della lettura del misuratore e dalla taratura della valvola limitatrice nel caso in cui si modifichi la portata contrattuale. Alcuni rispondenti ritengono,

⁴ Nel documento di consultazione 46/2017/R/tlr si è previsto che le richieste di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità che pervengano al gestore del servizio oltre le ore 18 nelle giornate da lunedì a giovedì possano essere trattate come pervenute il giorno successivo; le richieste che pervengano al gestore oltre le ore 16 del venerdì verranno trattate come pervenute il lunedì successivo.

inoltre, che si dovrebbe tenere conto dell'accessibilità del misuratore e della disponibilità dell'utente ad effettuare la lettura in contraddittorio

3.27 L'Autorità è orientata a tener conto di tali osservazioni modificando in parte i propri orientamenti iniziali come di seguito indicato:

- nel caso in cui si rendano necessari interventi per modifiche alla portata del misuratore o qualsiasi intervento sulla rete o sugli impianti, si intende prevedere che si applichi la disciplina relativa all'*esecuzione dei lavori* illustrata nel seguito del presente DCO;
- nel caso in cui sia necessario effettuare letture su un misuratore posizionato in luogo non accessibile, si intende prevedere che trovino applicazione le modalità e le tempistiche disposte per gli *appuntamenti*; qualora l'esercente scelga di adottare lo standard opzionale "*Tempo massimo per l'appuntamento concordato con l'utente*", avrà facoltà di scomputare dal conteggio del tempo di esecuzione della voltura il tempo necessario per ottenere l'appuntamento con l'utente;
- in tutti gli altri casi si intende confermare lo standard specifico "*Tempo massimo di esecuzione della voltura*", pari a cinque (5) giorni lavorativi, al quale sarà associato un indennizzo automatico, così come definito al punto 2.11; lo standard sarà obbligatorio sin dall'inizio del primo periodo regolatorio.

3.28 Nel caso di separazione societaria tra l'esercente l'attività di distribuzione e l'esercente l'attività di vendita, l'impresa di distribuzione è tenuta a mettere a disposizione del venditore i dati di misura necessari per effettuare la lettura di chiusura⁵ dell'utente uscente entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data di attivazione contrattuale della nuova utenza.

Spunti per la consultazione

S.9 *Si concorda con quanto prospettato in materia standard di qualità per l'attivazione della fornitura nei casi in cui sono necessarie modifiche alla portata del misuratore, interventi sulla rete o sugli impianti?*

S.10 *Si concorda con gli orientamenti finali dell'Autorità in materia standard di qualità per la riattivazione della fornitura?*

S.11 *Si concorda gli orientamenti finali dell'Autorità in materia standard di qualità per la voltura?*

Motivare le risposte.

⁵ Le tempistiche e i contenuti minimi della lettura di chiusura, nonché gli eventuali indennizzi automatici in caso di mancato rispetto, verranno trattati in successivi documenti dedicati alla contabilizzazione dei consumi e alla fatturazione.

Chiusura del rapporto contrattuale: disattivazione e scollegamento

3.29 Nel DCO 46/2017/R/tlr e nel successivo DCO 112/2017/R/tlr in materia di contributi di allacciamento ed esercizio del diritto di recesso dal contratto di fornitura da parte dell'utente, l'Autorità ha individuato due diverse modalità di chiusura del rapporto contrattuale tra l'utente e il gestore del servizio:

- a) una modalità di chiusura attraverso *disattivazione* della fornitura, consistente nello scioglimento del rapporto contrattuale, nonché in attività di tipo materiale che impediscono all'impianto dell'utente di ricevere il servizio dalla rete, senza però che sia effettuato un vero e proprio scollegamento fisico dalla rete di telecalore; la *disattivazione* è generalmente richiesta nel caso in cui l'utente ritenga probabile una successiva riattivazione del servizio di telecalore (es. nel caso di trasferimenti in altro luogo di domicilio o residenza per periodi prolungati);
- b) una modalità di cessazione che comporta, oltre allo scioglimento del rapporto contrattuale, anche lo *scollegamento* in senso stretto, ossia il distacco fisico dell'impianto dell'utente dalla rete di telecalore.

3.30 L'opportunità di distinguere tra *disattivazione* della fornitura e *scollegamento* fisico dalla rete è stata sostanzialmente condivisa dagli operatori, mentre diverse osservazioni sono state presentate in merito alle attività ricomprese nel perimetro dello *scollegamento*; tenendo conto di tali osservazioni e di quelle successivamente presentate al DCO 112/2017/R/tlr, nel DCO 378/2017/R/tlr l'Autorità ha presentato i propri orientamenti finali in merito alla definizione del perimetro sia della *disattivazione*, sia dello *scollegamento*; in particolare:

- nel perimetro della *disattivazione* della fornitura l'Autorità è orientata a includere: a) la chiusura delle valvole di intercettazione e la loro piombatura; b) l'effettuazione della lettura di cessazione (sulla base della quale il gestore calcola la fattura di chiusura del rapporto contrattuale); c) l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale;
- nel perimetro dello *scollegamento* l'Autorità intende includere, oltre alle attività che rientrano nella *disattivazione* definitiva della fornitura: a) la rimozione del gruppo di misura e delle altre componenti della sottostazione d'utenza nei casi in cui queste siano di proprietà del gestore; b) la presentazione di un'offerta per la rimozione delle ulteriori componenti della sottostazione d'utenza (in aggiunta al gruppo di misura) qualora il contratto di fornitura preveda che questa è di proprietà dell'utente; c) la messa in sicurezza dell'impianto.

3.31 Per quanto riguarda gli indicatori e gli standard di qualità contrattuale da associare alle due prestazioni, dalla consultazione non sono emerse particolari criticità in relazione a quanto prospettato nel DCO relativamente alla *disattivazione* della fornitura; pertanto l'Autorità è orientata a confermare l'introduzione di uno standard specifico "*Tempo massimo di disattivazione richiesta dall'utente*", pari a

cinque (5) giorni lavorativi; tale standard sarà considerato obbligatorio sin dal primo biennio del periodo di regolazione e ad esso sarà associato un indennizzo automatico definito sulla base di quanto indicato al punto 2.11.

- 3.32 Per quanto riguarda, invece, le tempistiche per l'esecuzione dello *scollegamento* dalla rete su richiesta dell'utente, le osservazioni pervenute nell'ambito della consultazione sono alquanto eterogenee e da esse non emerge un punto di vista univoco. A titolo esemplificativo: un esercente rileva che il tempo necessario per lo scollegamento dipende dalla possibilità di accesso nei locali dell'utente, senza tuttavia proporre nulla di specifico in merito; un altro esercente non condivide l'introduzione di uno standard per tale prestazione e ritiene che le relative tempistiche di esecuzione debbano essere disciplinate nei singoli contratti di fornitura, anche in rapporto a quanto previsto in detti contratti in materia di condizioni di recesso da parte dell'utente; un'associazione di categoria ritiene, invece, che per lo scollegamento siano sufficienti due giorni in più rispetto alla disattivazione; due soggetti ritengono che lo scollegamento, analogamente all'allacciamento, sia un'attività stagionale, successiva alla disattivazione e demandata a periodi stagionali con il minor carico di lavoro e il minor rischio di creare disagi agli altri utenti allacciati.
- 3.33 L'Autorità ritiene lo scollegamento dalla rete su richiesta dell'utente una prestazione di primaria importanza per la tutela degli interessi degli utenti del servizio di telecalore e per la promozione della concorrenza nel mercato dei servizi di climatizzazione; in particolare, come già ampiamente evidenziato nel DCO 112/2017/R/tlr e nel successivo DCO 378/2017/R/tlr, le modalità di esercizio del diritto di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete (diritto di recesso) devono consentire agli utenti del servizio di telecalore di poter passare a sistemi di climatizzazione alternativi in tempi quanto più possibile certi e senza dover sostenere oneri impropri o non palesi.
- 3.34 Tenuto conto della diversità delle posizioni espresse nell'ambito della consultazione, l'Autorità è orientata a introdurre uno standard generale denominato "*Percentuale minima di richieste di scollegamento evase entro il tempo massimo di venti (20) giorni lavorativi*" dalla relativa richiesta, che si ritiene rispettato se lo scollegamento viene eseguito entro il termine temporale indicato in almeno il 90% dei casi. Tale standard si intende come obbligatorio per tutti gli esercenti il servizio sin dal primo biennio del periodo di regolazione.

Spunti per la consultazione

S.12 *Si condivide quanto prospettato nel presente documento in materia di scollegamento dalla rete di telecalore su richiesta dell'utente?*

Motivare la risposta.

4. Gestione del rapporto contrattuale

Preventivazione ed esecuzione di lavori

- 4.1. Nel DCO 46/2017/R/tlr l’Autorità ha proposto l’introduzione di standard di qualità contrattuale relativi alla preventivazione e l’esecuzione di lavori su richiesta dell’utente differenziati in funzione del livello di complessità dell’attività da svolgere, distinguendo tra lavori *semplici* – intesi come tutti gli interventi che non comportano né l’intervento del gestore sulla dorsale di distribuzione della rete di telecalore, né interventi su altri servizi primari (per esempio i sotto-servizi), né la necessità di ottenere autorizzazioni – e lavori *complessi*, intesi come tutti gli interventi che non presentano tali caratteristiche.
- 4.2. Dal processo di consultazione è emerso che per molti rispondenti non sono chiare le tipologie di attività riconducibili ai *lavori* e, più in generale, le differenze tra le prestazioni riconducibili all’esecuzione di *lavori* e quelle riconducibili agli *allacciamenti*. In primo luogo, si ritiene dunque opportuno chiarire che per *lavori* si intendono tutti gli interventi sui dispositivi e sulle infrastrutture che sono necessari per fornire all’utente il servizio di telecalore in coerenza con quanto stabilito contrattualmente e con la regolazione definita dall’Autorità, e che sono posti in essere *nel corso del rapporto contrattuale*⁶. Pur rientrando gli *allacciamenti* nella nozione di *lavoro*, nell’ambito della regolazione della qualità contrattuale si è ritenuto di trattare gli allacciamenti separatamente, in ragione delle criticità ad essi connesse sia ai fini della tutela dell’utenza, sia ai fini dello sviluppo del settore del telecalore.
- 4.3. In secondo luogo, in considerazione del fatto che la fase di preventivazione dei lavori consente all’esercente di raccogliere elementi utili per determinare con maggiore precisione se il lavoro da eseguire è da considerare come *semplice* o come *complesso*, l’Autorità è orientata a modificare il proprio orientamento iniziale, proponendo uno standard specifico “*Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di lavori*” unico, ossia non differenziato in funzione del livello di complessità dei lavori da eseguire. Tale standard sarà obbligatorio sin dal primo biennio del periodo regolatorio e sarà pari a trenta (30) giorni lavorativi (rispetto ai 15 e ai 25 giorni lavorativi previsti nel DCO 46/2017/R/tlr nel caso, rispettivamente, di lavori semplici e complessi) al fine di tenere conto di quanto osservato da alcuni rispondenti in merito ai tempi talvolta richiesti per ottenere dai fornitori i preventivi di costo delle apparecchiature necessarie per l’esecuzione dei

⁶ A titolo meramente esemplificativo, possono costituire lavori (semplici o complessi):

- a) la riparazione di una perdita o di un guasto alle tubature, alle componenti della sottostazione, alle flange di connessione che non comporti implicazioni ai fini dell’erogazione del servizio o un rischio imminente per la sicurezza;
- b) l’isolamento o il ripristino dell’isolamento di componenti quali lo scambiatore di calore e le tubature;
- c) la modifica di componenti, quali tubature o sottostazione di scambio termico, a causa della richiesta di modifica della potenza contrattuale o della richiesta di erogazione del servizio aggiuntivo di produzione di acqua calda sanitaria (oltre al riscaldamento);
- d) la modifica del tracciato delle tubature dell’allacciamento nell’area di proprietà dell’utente e per esigenze dello stesso (realizzazione piscina, nuova edificazione ecc.).

lavori. Allo standard sarà associato un indennizzo automatico secondo i criteri di cui al punto 2.11.

- 4.4. Per quanto riguarda, *l'esecuzione dei lavori*, le posizioni espresse dai rispondenti sono in larga parte inconferenti per le ragioni illustrate al precedente punto 4.2 e (quando pertinenti) sono alquanto diversificate per quanto riguarda il valore dello standard di qualità associato al tempo di esecuzione della prestazione, sia nel caso di lavori *semplici*, sia in quello di lavori *complessi* (con, a seconda dei casi, alcuni rispondenti che concordano con quanto proposto dall'Autorità, altri che richiedono un incremento dello standard, suggerendo tuttavia valori differenti, altri ancora che ritengono che la materia non dovrebbe essere regolata ma lasciata alla contrattazione tra le parti). Tutti i rispondenti, invece, concordano con la proposta dell'Autorità di scomputare i tempi di richiesta degli atti autorizzativi dal calcolo dell'indicatore nel caso di lavori *complessi*.
- 4.5. Sulla base degli elementi emersi dalla consultazione, l'Autorità è orientata a confermare l'orientamento iniziale di introdurre uno standard specifico "*Tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici*", pari a quindici (15) giorni lavorativi, ritenendo non opportuno l'innalzamento di tale standard per prestazioni che non richiedono né interventi sulla rete o sui sotto-servizi, né particolari iter autorizzativi. Lo standard sarà obbligatorio sin dal primo biennio del periodo regolatorio e ad esso sarà associato un indennizzo automatico come definito al punto 2.11.
- 4.6. Si ritiene inoltre opportuno confermare l'introduzione di uno standard generale "*Percentuale di lavori complessi eseguiti entro quaranta (40) giorni lavorativi*" che si intende rispettato per un valore pari ad almeno al 90% delle prestazioni fornite, in considerazione sia del fatto che l'applicazione di uno standard generale (in luogo di uno specifico applicato alla singola prestazione) consente di tenere conto della varietà delle situazioni possibili, sia della previsione che il tempo necessario per l'ottenimento delle autorizzazioni venga scomputato dal calcolo del tempo di esecuzione dei lavori. In analogia con quanto previsto per l'esecuzione degli allacciamenti, il tempo per l'ottenimento delle autorizzazioni può essere scomputato solo a condizione che almeno il primo atto autorizzativo venga richiesto dall'esercente entro venti (20) giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente. Tale standard sarà obbligatorio sin dal primo biennio del periodo regolatorio.

Verifica del misuratore

- 4.7. Nel DCO 46/2017/R/tlr l'Autorità ha prospettato l'orientamento di introdurre tre indicatori di qualità correlati alla verifica e all'eventuale sostituzione del misuratore su richiesta dell'utente: il "*tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore*", al quale è stato associato uno standard di qualità pari a 5 giorni lavorativi; il "*tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore*", al quale è stato associato uno standard pari a 10 giorni lavorativi nel caso in cui la verifica sia effettuata *in loco* e a 30 giorni lavorativi nel caso in cui

il contatore debba essere rimosso per effettuare una verifica in laboratorio; il “*tempo massimo di sostituzione del misuratore*” (ove necessaria in esito alla verifica), al quale è stato associato uno standard di qualità pari a 5 giorni lavorativi.

- 4.8. Con riferimento all’indicatore “*tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore*”, alcuni operatori ritengono che il relativo standard di qualità debba essere allineato con i valori adottati negli altri settori regolati (e, dunque, incrementato da 5 a 10 lavorativi).
- 4.9. Sul tema delle verifiche in loco, in considerazione della mancanza di una normativa tecnica di riferimento che disciplini le modalità di svolgimento di tali verifiche e garantisca la corretta esecuzione della prova, l’Autorità è orientata ad assicurare la terzietà della verifica, prevedendo che sia necessaria la presenza di un ispettore metrico della Camera di Commercio competente per territorio durante lo svolgimento della prova. Tenuto conto di tale previsione, nel primo periodo regolatorio l’Autorità ritiene opportuno sostituire l’indicatore “*tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore*” con l’indicatore “*tempo massimo per l’invio della richiesta di intervento alla Camera di Commercio competente*”, inteso come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di verifica del misuratore e la data di invio da parte di quest’ultimo della richiesta di intervento dell’ispettore metrico alla Camera di Commercio competente. All’indicatore l’Autorità intende associare uno standard specifico di qualità pari a cinque (5) giorni lavorativi. Tale standard sarà obbligatorio sin dal primo biennio del periodo regolatorio e ad esso sarà associato un indennizzo automatico come definito al punto 2.11.
- 4.10. Per quanto riguarda la verifica del misuratore in laboratorio, i rispondenti hanno evidenziato l’assenza in Italia di laboratori accreditati, secondo quanto previsto dal decreto ministeriale 30 ottobre 2013, n. 155 (D.M. 155/13). Le verifiche in laboratorio possono essere svolte, pertanto, presso un laboratorio accreditato di un altro Stato membro, comportando un inevitabile allungamento dei tempi per la comunicazione del relativo esito e un aumento dei costi, così da rendere conveniente per il gestore la *sostituzione* del dispositivo.
- 4.11. Per l’indicatore “*tempo massimo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore*”, a fronte delle criticità emerse dalla consultazione in merito all’effettuazione della prova in laboratorio, e tenuto conto degli orientamenti finali in materia di verifica *in loco* del contatore più sopra delineati, l’Autorità è orientata a:
- confermare l’obbligo in capo al gestore di comunicare all’utente l’esito della verifica;
 - introdurre lo standard generale di qualità “*Percentuale minima di comunicazioni dell’esito della verifica del misuratore entro dieci (10) giorni lavorativi*”, che si intende rispettato se in almeno il 90% dei casi il gestore

invia la comunicazione dell'esito della verifica entro dieci giorni lavorativi dall'effettuazione della prova presso l'utente, se effettuata *in loco*, o, nel caso di verifica in laboratorio, entro dieci giorni lavorativi dal ricevimento da parte del gestore della comunicazione dell'esito della verifica dal laboratorio accreditato. Tale standard sarà opzionale nel primo biennio del periodo regolatorio.

- 4.12. Per quanto riguarda l'indicatore "*tempo massimo di sostituzione del misuratore*", alcuni rispondenti ritengono che lo standard previsto vada incrementato in considerazione dei tempi necessari alla fornitura del dispositivo, non sempre disponibile in magazzino; in aggiunta viene suggerito di differenziare le tempistiche massime di sostituzione in relazione alla classe del misuratore espressa in termini di portata. Un soggetto evidenzia che la sostituzione del misuratore può avvenire contestualmente al termine della verifica.
- 4.13. Al fine di tener conto di tali osservazioni, l'Autorità intende rivedere i propri orientamenti iniziali, prevedendo uno standard generale di qualità in luogo di uno specifico. Il valore di tale standard è fissato a 20 giorni lavorativi. Lo standard "*Percentuale minima di sostituzioni del misuratore entro venti (20) giorni lavorativi dalla verifica*" si intende rispettato se il gestore effettua la sostituzione del misuratore entro il tempo indicato in almeno il 90% dei casi. Tenuto conto che il corretto funzionamento del contatore è un requisito necessario per l'esatta fatturazione dei consumi e per il controllo dei parametri di qualità della fornitura, come definiti nella sezione successiva, l'Autorità è orientata a considerare tale standard obbligatorio sin dal primo biennio del periodo regolatorio.

Verifica e ripristino dei parametri di qualità della fornitura

- 4.14. In materia di verifica e ripristino dei parametri di qualità della fornitura, nel DCO 46/2017/R/tlr l'Autorità ha individuato la temperatura di mandata, la temperatura di ritorno e la portata, quali parametri rappresentativi della qualità del servizio di telecalore che devono essere verificati su richiesta dell'utente. In relazione alle richieste di verifica di tali parametri da parte dell'utente, l'Autorità ha espresso l'orientamento di introdurre due indicatori, il "*tempo massimo per l'effettuazione della verifica*" e il "*tempo massimo di ripristino del valore corretto*", ai quali associare due standard specifici di qualità pari, rispettivamente, a 3 giorni lavorativi e 1 giorno solare.
- 4.15. Dalla consultazione non sono emerse criticità relative alla rilevazione delle tre grandezze individuate dall'Autorità. Un esercente ha evidenziato che, in assenza di un sistema che consenta il controllo da remoto dei parametri di qualità per ogni punto di consegna della rete (telegestione e telecontrollo), il gestore è tenuto ad effettuare la verifica *in loco*, rilevando i valori dal misuratore installato. In proposito, la norma UNI EN 1434 prevede che i contatori di fornitura siano in grado di misurare almeno la temperatura di mandata, la temperatura di ritorno e la portata massica o volumetrica (in funzione del principio fisico di misura utilizzato). In merito al livello proposto per lo standard specifico "*Tempo*

massimo per l'effettuazione della verifica dei parametri di qualità della fornitura" le osservazioni ricevute non evidenziano criticità.

- 4.16. Per quanto riguarda il ripristino del valore corretto dei parametri di fornitura, alcuni soggetti sono contrari all'attribuzione al gestore del servizio della responsabilità di ripristino del valore della temperatura di ritorno, il cui andamento dipenderebbe, nella maggioranza dei casi, dalle modalità di gestione e conduzione dell'impianto dell'utente. Con riferimento alla temperatura di mandata, un rispondente ha evidenziato che una riduzione del valore di tale parametro non comporta necessariamente un disservizio per i clienti. Non sono invece pervenute osservazioni in merito al ripristino della portata. Per quanto riguarda lo standard specifico "*Tempo massimo di ripristino del valore corretto dei parametri di qualità della fornitura*" un rispondente ritiene eccessivamente stringente il valore indicato dall'Autorità, in particolare nei casi in cui la risoluzione della problematica segnalata dall'utente richieda l'intervento di un operatore diverso dal gestore della rete, come nel caso di calore fornito da terzi.
- 4.17. Sulla base delle evidenze emerse dalla consultazione in merito ai diversi fattori che possono influire sulla corretta erogazione del servizio di telecalore e alla difficoltà, in alcuni casi, di ricondurre il disservizio segnalato dall'utente al valore non corretto di un singolo parametro di fornitura, l'Autorità è orientata a sostituire lo standard specifico "*Tempo massimo di ripristino del valore corretto dei parametri di qualità della fornitura*" con uno standard generale associato all'indicatore "*tempo massimo di ripristino delle condizioni per la corretta erogazione del servizio di telecalore al punto di consegna*⁷", inteso come il tempo che intercorre tra la data di effettuazione della verifica dei parametri di qualità della fornitura e la data di ripristino delle condizioni di corretta erogazione del servizio di telecalore, laddove sia comprovata la responsabilità del gestore.
- 4.18. Come evidenziato al punto 3.16, il perimetro delle attività di allacciamento varia in relazione alle prassi adottate dagli operatori. Nello specifico sono presenti diversi profili di responsabilità e di proprietà relativi all'impianto di allacciamento. Nella maggioranza dei casi il gestore è proprietario di tutte le parti dell'impianto, compreso lo scambiatore; non sono tuttavia rari i casi in cui, in particolare nelle nuove lottizzazioni, il gestore realizza solo le opere su suolo pubblico e installa il contatore di fornitura, in qualità di esercente l'attività di misura.
- 4.19. In considerazione della molteplicità di profili esistenti, l'Autorità ritiene che il gestore, in presenza di un disservizio rilevato dall'utente, sia tenuto in ogni caso a verificare la corretta erogazione del servizio fino al punto di consegna e, dunque,

⁷ Come precisato nell'Appendice del DCO 378/2017/R/tlr, il *punto di consegna* è la parte terminale dell'allacciamento in cui il gestore consegna l'energia termica o frigorifera all'utente; coincide con il disaccoppiamento idraulico tra la rete di telecalore e l'impianto dell'utente. In assenza di circuiti idraulici distinti tra la rete e l'impianto dell'utente il punto di consegna si identifica con il contatore di energia termica.

anche su parti dell'impianto di allacciamento che potrebbero non essere state realizzate o non risultino di proprietà di quest'ultimo.

4.20. Al fine di garantire la corretta individuazione dei profili di responsabilità in merito alle cause del disservizio segnalato dall'utente e al ripristino della corretta erogazione del servizio di telecalore, l'Autorità ritiene opportuno fornire indicazioni in merito allo svolgimento delle verifiche e, nello specifico, è orientata a prevedere che:

- a) il gestore esegua un'analisi congiunta dei tre i parametri di fornitura, in quanto la valutazione di ciascuno di essi, preso singolarmente, può non fornire informazioni sufficienti all'individuazione di eventuali problematiche relative alla fornitura del servizio;
- b) l'analisi di cui al punto precedente ricomprenda, tra l'altro, il confronto tra la potenza termica rilevata dal misuratore e la richiesta termica attesa, calcolata in relazione alle caratteristiche dell'utente, alle condizioni ambientali, al periodo della giornata e dell'anno in cui viene effettuata la prova;
- c) la verifica sia effettuata in presenza del responsabile dell'impianto termico dell'utente, al fine di tenere conto delle caratteristiche di tale impianto e delle interazioni con la rete di telecalore, in alcuni casi determinanti nell'individuazione delle cause del disservizio e, dunque, del soggetto responsabile del ripristino delle condizioni per la corretta erogazione del calore. La verifica deve ricomprendere anche le parti dell'impianto di allacciamento non realizzate dal gestore ma funzionali all'erogazione del servizio.

4.21. Con riferimento ai valori degli standard, l'Autorità è orientata a:

- associare all'indicatore di qualità "*tempo massimo per l'effettuazione della verifica dei parametri di qualità della fornitura*" lo standard generale "*Percentuale di verifiche dei parametri di fornitura effettuate entro tre (3) giorni lavorativi*", che si intende rispettato se il gestore effettua la verifica entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dall'utente in almeno il 90% delle prestazioni;
- alla luce delle osservazioni di alcuni operatori in merito al tempo necessario per il ripristino del valore corretto dei parametri di qualità della fornitura⁸, introdurre in luogo di uno standard specifico pari a 1 giorno solare, lo standard generale "*Percentuale di interventi di ripristino delle condizioni per la corretta erogazione del servizio di telecalore al punto di consegna entro*

⁸ In particolare, alcuni operatori hanno osservato che il ripristino delle condizioni per la corretta erogazione del servizio di telecalore può richiedere più di un giorno solare nei casi in cui le operazioni di ripristino comportano, ad esempio, un intervento di manutenzione della sottostazione di scambio termico, una revisione delle modalità di gestione della rete di distribuzione del calore o una modifica dell'esercizio degli impianti di generazione che alimentano la rete,

tre (3) giorni lavorativi”; tale standard si intende rispettato se il gestore garantisce il ripristino delle condizioni per la corretta erogazione della fornitura entro 3 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica dei parametri di qualità della fornitura in almeno il 90% dei casi.

- 4.22. L’Autorità intende includere gli standard di qualità relativi alla verifica dei parametri di qualità della fornitura e al ripristino delle condizioni per la corretta erogazione del servizio di telecalore tra quelli opzionali nel primo biennio del periodo di regolazione. Tale orientamento discende dalla considerazione che in base a quanto emerso dalla consultazione, la qualità di tali prestazioni non sembra presentare profili di criticità tali da renderne prioritaria la loro adozione sin dall’avvio del periodo regolatorio.

Spunti per la consultazione

- S.13 *Si condividono gli orientamenti finali dell’Autorità in materia di verifica del misuratore? In particolare si concorda sul fatto che la presenza dell’ispettore metrico della Camera di Commercio competente sia essenziale per garantire all’utente la terzietà della verifica, non essendo ad oggi prevista una normativa tecnica di riferimento sulle modalità di svolgimento della prova in loco? Si condividono l’introduzione dell’indicatore: “Tempo massimo per l’invio della richiesta di intervento alla Camera di Commercio competente” e il relativo standard specifico?*
- S.14 *Si condivide quanto prospettato in merito alla comunicazione dell’esito della verifica del misuratore? Si ritiene corretto inserire il relativo standard tra quelli opzionali per il primo biennio del periodo regolatorio?*
- S.15 *Si condivide la revisione dello standard per il tempo di sostituzione del misuratore e l’inclusione dello stesso tra quelli obbligatori?*
- S.16 *Si condivide l’orientamento di includere gli standard relativi alla verifica dei parametri di qualità della fornitura e al ripristino delle condizioni per la corretta erogazione del servizio di telecalore tra quelli opzionali nel primo biennio del periodo regolatorio?*
- S.17 *Si condividono le modalità di svolgimento della verifica dei parametri di qualità della fornitura, così come definite dall’Autorità? Nello specifico, si ritiene condivisibile richiedere la presenza del responsabile dell’impianto termico dell’utente durante la verifica?*
- S.18 *Si condivide l’orientamento dell’Autorità di prevedere il ripristino delle condizioni per la corretta erogazione del servizio di telecalore al punto di consegna in luogo del ripristino del singolo parametro di fornitura? Si ritiene adeguata la quantificazione dello standard?*

Motivare le singole risposte.

Appuntamenti

- 4.23. Nel DCO 46/2017/R/tlr l’Autorità ha previsto l’introduzione di tre indicatori di qualità e relativi standard correlati agli appuntamenti: il *tempo massimo per l’appuntamento concordato*, inteso come il tempo che intercorre tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell’utente e il giorno in cui si verifica l’appuntamento, al quale si è associato uno standard generale “*Percentuale di appuntamenti concordati entro 3 (tre) giorni lavorativi*”, che si intende rispettato se almeno nel 90% dei casi l’appuntamento viene concordato entro il terzo giorno dalla data di ricezione della richiesta dell’utente; la *fascia massima di disponibilità*, ossia la fascia oraria massima di disponibilità che viene richiesta all’utente e nell’ambito della quale può essere concordato un appuntamento, alla quale si è associato uno *standard specifico pari a 3 ore*; il *preavviso minimo per la disdetta dell’appuntamento concordato da parte del gestore*, al quale si è associato uno standard generale, “*Percentuale di preavvisi per disdetta entro 24 ore dagli appuntamenti concordati*”, che si intende rispettato se il gestore provvede a comunicare la disdetta dell’appuntamento concordato al massimo entro le precedenti 24 ore almeno nel 90% dei casi.
- 4.24. In linea generale, la maggior parte dei rispondenti ha condiviso tali orientamenti. Alcune osservazioni sono state espresse in merito al *tempo massimo per l’appuntamento concordato*, evidenziando posizioni eterogenee tra gli esercenti: in particolare, alcuni operatori osservano che lo standard dovrebbe tenere conto di eventuali posticipazioni richieste dall’utente; altri, invece, ritengono superflua la previsione di uno standard in quanto si sovrapporrebbe ad altri e nella prassi organizzativa sarebbe in ogni caso più comune che sia l’esercente a chiedere l’appuntamento all’utente per approfondire quali lavori sono necessari; un altro rispondente ritiene, invece, che lo standard andrebbe aumentato a 5 giorni lavorativi.
- 4.25. In relazione alla possibilità che l’utente modifichi l’appuntamento precedentemente concordato appare opportuno specificare che, in caso di assenza, posticipo o disdetta dell’utente, il mancato rispetto dello standard non è evidentemente imputabile all’esercente. È altresì opportuno specificare che le prestazioni relative agli appuntamenti non si sovrappongono ma integrano quanto disposto per le altre prestazioni
- 4.26. Fermo restando quanto sopra, l’Autorità ritiene di modificare in parte i propri orientamenti iniziali prevedendo che gli standard relativi agli appuntamenti abbiano carattere opzionale nel primo biennio del periodo regolatorio; in aggiunta si prevede di modificare lo standard relativo alla “*Fascia massima di disponibilità*”, rendendolo uno standard generale, che si intende rispettato se almeno nel 90% dei casi l’appuntamento ha inizio entro tre ore dall’orario concordato con l’utente (“*Percentuale di appuntamenti rispettati entro tre (3) ore*”); si ritiene invece di confermare gli standard generali relativi al “*Tempo*

massimo per l'appuntamento concordato” e al “Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato” già previsti nel DCO 46/2017/R/tlr.

- 4.27. In presenza di separazione societaria tra l'attività di distribuzione e quella di vendita, l'utente concorda l'appuntamento rivolgendosi al venditore, che è pertanto responsabile dello standard relativo al “*Tempo massimo per l'appuntamento concordato*”. Gli standard relativi a “*Fascia massima di disponibilità*” e “*Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato*” ricadono invece sotto la responsabilità del soggetto con il quale l'utente ha concordato l'appuntamento (distributore o venditore).

Spunti per la consultazione

S.19 *Si condividono gli orientamenti finali dell'Autorità in materia di standard di qualità per gli appuntamenti concordati? Si condivide, in particolare, l'inclusione di tali standard tra quelli opzionali nel primo biennio del periodo regolatorio? Motivare la risposta.*

Reclami scritti

- 4.28. Nel DCO 46/2017/R/tlr l'Autorità ha prospettato l'introduzione di uno standard specifico di qualità relativo al “*tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti*” pari a 20 giorni solari e ha definito i contenuti minimi della risposta scritta dell'esercente all'utente, nonché le modalità di presentazione del reclamo da parte di quest'ultimo.
- 4.29. Una parte dei rispondenti ha condiviso gli orientamenti illustrati nel DCO, mentre altri ritengono che lo standard specifico relativo al *tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti* vada incrementato a 30-40 giorni, in linea con quanto disposto negli altri settori regolati. Alcuni soggetti reputano opportuna una semplificazione delle informazioni obbligatorie da riportare nella risposta al reclamo.
- 4.30. Tenuto conto degli esiti della consultazione, l'Autorità ritiene di modificare in parte i propri orientamenti iniziali, innalzando il valore dello standard relativo al “*Tempo massimo di risposta ai reclami scritti*” a trenta (30) giorni lavorativi. Tale standard avrà natura obbligatoria sin dal primo biennio del periodo regolatorio e ad esso sarà associato un indennizzo automatico come definito al punto 2.11. Non si ritiene invece di semplificare i contenuti minimi della risposta dell'esercente al reclamo, in quanto si ritengono tali informazioni essenziali per garantire una risposta esauriente e motivata all'utente, a fronte di un onere non significativo per l'esercente.
- 4.31. Nel caso di separazione societaria tra gestore della rete e venditore, nelle tempistiche indicate sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte del venditore di dati tecnici in possesso del distributore. Nel caso in cui, per dare

risposta ad un reclamo, il venditore abbia necessità di dati che sono in possesso esclusivamente del distributore, tali dati devono essere richiesti entro cinque (5) giorni lavorativi successivi alla data di ricevimento del reclamo scritto. A partire dalla data di ricevimento della richiesta scritta del venditore, il distributore avrà a disposizione quindici (15) giorni lavorativi per fornire i dati richiesti.

- 4.32. Eventuali ritardi del distributore nel mettere a disposizione i dati tecnici necessari per la risposta non costituiscono cause di mancato rispetto degli standard imputabili a terzi. Tuttavia il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico all'utente se, non avendo ricevuto una risposta dal distributore nei termini previsti nel punto 4.31, invia all'utente una risposta motivata preliminare contenente gli elementi in suo possesso e precisando che la risposta parziale è imputabile a un ritardo del distributore.
- 4.33. In caso di ritardo del gestore della rete nel mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal venditore, il gestore gli corrisponde un indennizzo automatico di 25 euro.

Richieste scritte di informazioni

- 4.34. Nel DCO 46/2017/R/tlr l'Autorità ha previsto l'introduzione di uno standard generale correlato all'indicatore "*tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni*" denominato "*Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi*" che si intende rispettato se almeno nel 90% dei casi le risposte vengono inviate al richiedente entro il termine di cui sopra. In aggiunta, nel DCO sono stati disciplinati i contenuti minimi della risposta motivata dell'esercente alla richiesta di informazioni.
- 4.35. Alcuni dei rispondenti ritengono che la gestione delle richieste di informazioni non debba essere oggetto di regolazione, prevedendo eventualmente solo un generico obbligo di risposta al richiedente. Altri soggetti ritengono invece opportuno che lo standard sia innalzato ad almeno 30 giorni solari, e suggeriscono l'armonizzazione delle unità di misura del *tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni* e del *tempo di risposta motivata a reclami scritti*. Un soggetto richiede di semplificare il contenuto minimo della risposta eliminando l'indicazione del nominativo di riferimento presso l'esercente.
- 4.36. Alla luce di tali osservazioni, l'Autorità intende modificare in parte i propri orientamenti iniziali, prevedendo un innalzamento a 30 giorni lavorativi dello standard generale relativo al tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni, standard che viene pertanto ridenominato "*Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi*" e che si intende rispettato se almeno nel 90% dei casi le risposte vengono inviate al richiedente entro il termine di cui sopra; in aggiunta, tale standard rientrerà tra quelli opzionali nel primo biennio del periodo regolatorio. Non si ritiene invece condivisibile la richiesta di eliminare

l'indicazione del nominativo della persona di riferimento dai contenuti minimi della risposta motivata che l'esercente è tenuto ad inviare all'istante, in quanto si ritiene tale informazione rilevante per consentire un'efficace gestione delle richieste di informazioni e la tutela dei diritti dei richiedenti, a fronte di un onere del tutto marginale per l'esercente.

- 4.37. Si applicano alla gestione delle richieste di informazioni le disposizioni già illustrate nei precedenti punti da 4.31 a 4.33 per la gestione dei reclami scritti.

Spunti per la consultazione

S.20 *Si condividono gli orientamenti finali dell'Autorità in materia di standard di qualità per la risposta a reclami scritti?*

S.21 *Si condividono gli orientamenti finali dell'Autorità in materia di standard di qualità per la risposta a richieste scritte di informazioni?*

Motivare le singole risposte.

5. Obblighi di registrazione e comunicazione

- 5.1. Nel DCO 46/2017/R/tlr l'Autorità ha prospettato l'introduzione in capo agli esercenti di obblighi di registrazione e di comunicazione delle informazioni e dei dati sulle prestazioni oggetto di regolazione della qualità contrattuale del servizio, come strumento di monitoraggio da parte dell'Autorità e, insieme, di trasparenza⁹.
- 5.2. In particolare nel documento è stato previsto che gli esercenti siano tenuti a: a) mantenere un registro, tramite adeguato supporto informatico, nel quale registrare le informazioni e i dati richiesti; b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di archivio, anche informatico, nonché per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria; c) conservare tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione. Per ciascuna prestazione regolata sono state quindi indicate nel dettaglio le informazioni che devono essere registrate dall'esercente.
- 5.3. I dati oggetto di registrazione dovranno essere periodicamente comunicati all'Autorità nelle forme previste (paragrafi da 9.1 a 9.9). Nel DCO si è prospettata la definizione di una soglia dimensionale al di sotto della quale tale obbligo non trovi applicazione.
- 5.4. La maggior parte dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione ritiene questi obblighi eccessivamente onerosi, soprattutto per gli operatori di piccole dimensioni. Un soggetto ritiene che il set di informazioni oggetto di registrazione

⁹ Per ulteriori approfondimenti si rimanda al capitolo 7 del DCO 46/2017/R/tlr.

e di comunicazione debba essere sensibilmente ridotto, senza tuttavia fornire specifiche indicazioni in merito; la gran parte dei rispondenti, invece, condivide l'introduzione di una soglia riferita alla dimensione dell'esercente il servizio, al di sotto della quale i suddetti obblighi non trovino applicazione o siano applicati secondo un regime semplificato. Come segnalato nel capitolo introduttivo, i parametri indicati dai rispondenti per definire la soglia sono estremamente diversificati. Solo un operatore ritiene che l'applicazione di tale soglia non garantirebbe le medesime tutele a tutti gli utenti del servizio.

- 5.5. Come già evidenziato nel capitolo introduttivo, alla luce degli esiti della consultazione l'Autorità ritiene di modificare in parte i propri orientamenti iniziali in merito agli obblighi di registrazione e di comunicazione in capo agli esercenti prevedendo, in particolare, che durante il primo periodo di regolazione (quattro anni) non siano soggetti agli obblighi di comunicazione illustrati nel DCO 46/2017/R/tlr e beneficino di un regime semplificato di obblighi di registrazione gli operatori che servono fino a 300 utenti e che, al contempo, hanno una potenza complessivamente contrattualizzata non superiore a 5 MW.
- 5.6. L'Autorità ritiene indispensabile prevedere un obbligo di registrazione, seppure semplificato, in capo a tutti gli operatori del settore, al fine di predisporre di un sistema esaustivo di monitoraggio del settore e di valutazione degli impatti della regolazione.
- 5.7. Il regime semplificato consiste in una riduzione dei dati e delle informazioni che l'esercente è tenuto a registrare; tali dati dovranno comunque essere registrati su un apposito supporto informatico. Non saranno ritenuti validi documenti cartacei.
- 5.8. Gli operatori sotto-soglia saranno tenuti a registrare e conservare ai fini di controlli, ispezioni o richieste di informazioni da parte dell'Autorità, i dati indicati nel seguito.
- 5.9. Per gli operatori sopra-soglia si applica il regime ordinario di registrazione, conservazione e comunicazione all'Autorità come illustrato nel DCO 46/2017/R/tlr¹⁰, fatte salve le disposizioni indicate nei punti 2.11 e 2.12 del presente documento in tema di standard obbligatori e opzionali e le modifiche di seguito illustrate.

Modifiche al regime di registrazione ordinario illustrato nel DCO 46/2017/R/tlr

- 5.10. Al fine di verificare la correttezza del calcolo degli eventuali indennizzi automatici corrisposti agli utenti sarà necessario registrare, tra i dati identificativi del richiedente, anche la potenza contrattuale per le seguenti prestazioni¹¹:
 - richiesta di preventivo;
 - esecuzione di lavori;

¹⁰ Si rimanda, nello specifico, ai capitoli 8 e 9.

¹¹ Si fa riferimento ai paragrafi 8.3, 8.4, 8.5, 8.10 del DCO 46/2017/R/tlr.

- richieste di attivazione, riattivazione, voltura e chiusura del rapporto contrattuale;
 - reclami scritti.
- 5.11. Infine, in seguito alle modifiche alla disciplina della verifica del misuratore e, in particolare, all'introduzione dello standard relativo al *Tempo massimo per l'invio della richiesta di intervento alla Camera di Commercio competente*, si ritiene necessario modificare i dati da registrare relativamente alla prestazione di richiesta di verifica del misuratore.
- 5.12. Per ogni richiesta di verifica del misuratore ed eventuale sostituzione dello stesso, si richiede di registrare le seguenti informazioni¹²:
- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui il gestore individua la prestazione, secondo la classificazione degli standard proposta dall'Autorità;
 - c) la tipologia di servizio e la tipologia di utenza;
 - d) i dati identificativi del richiedente, inclusi il codice utente, nome e cognome o ragione sociale del titolare del contratto e la potenza contrattuale;
 - e) i dati identificativi del punto di consegna;
 - f) la data di ricevimento della richiesta di verifica;
 - g) la data di invio della richiesta di intervento alla Camera di Commercio competente;
 - h) la data di esecuzione della verifica;
 - i) data di ricevimento del documento recante l'esito della prova effettuata in laboratorio, laddove prevista;
 - j) la data di invio al richiedente del documento recante l'esito della verifica del misuratore;
 - k) il tipo di guasto del misuratore;
 - l) la data di eventuale sostituzione del misuratore malfunzionante (ove necessaria);
 - m) la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello generale o specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
 - n) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

Regime di registrazione semplificato per gli standard obbligatori

5.13. Di seguito vengono indicate nel dettaglio le informazioni oggetto di registrazione nel regime semplificato.

5.14. Per ogni *richiesta di preventivo*¹³, si richiede di registrare:

¹² Tali disposizioni sostituiscono integralmente il paragrafo 8.6 del DCO 46/2017/R/tr.

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione, secondo la classificazione degli standard proposta dall'Autorità (per es. preventivo per allacciamento, preventivo per lavori);
- c) i dati identificativi del richiedente, inclusi il codice utente, nome e cognome o ragione sociale del titolare del contratto e la potenza contrattuale;
- d) i dati identificativi del punto di consegna (ad eccezione delle nuove attivazioni), qualora questo non coincida con l'utente;
- e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- f) la data di messa a disposizione al richiedente del preventivo;
- g) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività da realizzarsi a cura del richiedente (ad esempio opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta);
- h) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
- i) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività complesse, ove rilevanti ai fini del rispetto dello standard (ad esempio, necessità di più sopralluoghi, posa di condotte stradali o attesa per permessi da parte di terzi);
- j) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio inerzia nell'invio della documentazione; causa imputabile al gestore);
- k) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto, nei casi di obbligo di allaccio alla rete di telecalore

5.15. Per l'esecuzione di lavori e di allacciamenti¹⁴ successive alla data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente si richiede di registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione, secondo la classificazione degli standard proposta dall'Autorità (per es. esecuzione di lavori semplici);
- c) i dati identificativi del richiedente inclusi il codice utente, nome e cognome o ragione sociale del titolare del contratto e la potenza contrattuale;
- d) i dati identificativi del punto di consegna, qualora questo non coincida con l'utente;
- e) la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente;
- f) la data di completa esecuzione di tutti i lavori previsti;

¹³ Si ricorda che nel presente documento si è previsto che lo standard per i *preventivi di allacciamento* sia obbligatorio nella fase iniziale del primo periodo regolatorio solo laddove vi è obbligo di allacciamento; in tutti gli altri casi lo standard è opzionale per i primi due anni del periodo regolatorio. Lo standard per i *preventivi per lavori* è invece obbligatorio dall'inizio del periodo regolatorio.

¹⁴ Si ricorda che lo standard per l'esecuzione dell'allacciamento è obbligatorio solo nel caso in cui esista obbligo di allaccio.

- g) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività complesse (ad esempio, lavori di intervento o adeguamento sulla rete stradale);
- h) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
- i) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto, per la prestazione relativa all'esecuzione di lavori semplici.

5.16. Per ogni richiesta di *attivazione, riattivazione e chiusura del rapporto contrattuale*, si richiede di registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione, secondo la classificazione degli standard proposta dall'Autorità (per es. riattivazione in seguito a subentro per morosità);
- c) i dati identificativi del richiedente, inclusi il codice utente, nome e cognome o ragione sociale del titolare del contratto e la potenza contrattuale;
- d) i dati identificativi del punto di consegna, qualora questo non coincida con l'utente;
- e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- f) la data di completa esecuzione della prestazione;
- g) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico di qualità (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
- h) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

5.17. Per ogni *verifica ed eventuale sostituzione del misuratore*, si richiede di registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione, secondo la classificazione degli standard proposta dall'Autorità;
- c) i dati identificativi del richiedente, inclusi il codice utente, nome e cognome o ragione sociale del titolare del contratto e la potenza contrattuale;
- d) i dati identificativi del punto di consegna, qualora questo non coincida con l'utente;
- e) la data di ricevimento della richiesta di verifica;
- f) la data di invio della richiesta di intervento alla Camera di Commercio competente;
- o) la data di esecuzione della verifica;
- p) la data di ricevimento del documento recante l'esito della prova effettuata in laboratorio, laddove prevista;
- q) la data di invio al richiedente del documento recante l'esito della verifica del misuratore;
- g) il tipo di guasto del misuratore;

- h) la data di eventuale sostituzione del misuratore malfunzionante (ove necessaria);
- i) la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello generale o specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
- j) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

5.18. Per ogni *reclamo scritto* si richiede di registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica il singolo reclamo;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione, secondo la classificazione degli standard proposta dall'Autorità;
- c) i dati identificativi del richiedente, inclusi il codice utente, nome e cognome o ragione sociale del titolare del contratto e la potenza contrattuale;
- d) i dati identificativi del punto di consegna, qualora questo non coincida con l'utente;
- e) la data di ricevimento del reclamo scritto;
- f) la data di invio della risposta motivata;
- g) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
- h) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito al reclamo;

Regime di registrazione semplificato per gli standard opzionali

5.19. Per ogni richiesta di *verifica dei parametri di qualità della fornitura*, si richiede di registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione, secondo la classificazione degli standard proposta dall'Autorità;
- c) i dati identificativi del richiedente, inclusi il codice utente e nome e cognome o ragione sociale del titolare del contratto;
- d) i dati identificativi del punto di consegna, qualora questo non coincida con l'utente;
- e) l'eventuale data di invio al richiedente del documento recante l'esito della verifica;
- f) la data di ricevimento della richiesta di verifica;
- g) la data di esecuzione della verifica
- h) la data di ripristino dei valori corretti di fornitura (ove necessario) e le relative tempistiche;
- i) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità previsto per la prestazione (causa di forza maggiore; causa imputabile

all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);

- 5.20. Per ogni richiesta di *appuntamento o sopralluogo* che necessiti la presenza dell'utente o di persona da esso incaricata, si richiede di registrare:
- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui il gestore individua la prestazione, secondo la classificazione degli standard proposta dall'Autorità;
 - c) i dati identificativi del richiedente, inclusi il codice utente e nome e cognome o ragione sociale del titolare del contratto;
 - d) i dati identificativi del punto di consegna, qualora questo non coincida con l'utente;
 - e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
 - f) la data proposta e l'orario proposto per l'appuntamento con l'utente;
 - g) la data e l'ora di inizio effettivo della prestazione;
 - h) l'eventuale assenza dell'utente all'appuntamento durante la fascia di puntualità;
 - i) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità previsto per la prestazione richiesta (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
 - j) la data, l'ora e le cause dell'eventuale disdetta dell'appuntamento.
- 5.21. Per ogni *richiesta scritta di informazioni* si richiede di registrare :
- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di informazioni;
 - b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
 - c) i dati identificativi del richiedente, inclusi il codice utente e nome e cognome o ragione sociale del titolare del contratto;
 - d) i dati identificativi del punto di consegna, qualora questo non coincida con l'utente;
 - e) la data di ricevimento della richiesta scritta di informazione;
 - f) la data di invio della risposta motivata;
 - g) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente; causa imputabile al gestore);
 - h) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta.

Spunti per la consultazione

S.22 *Si condividono le modifiche previste per gli obblighi di registrazione per gli esercenti sopra-soglia?*

S.23 *Si condividono le semplificazioni previste per gli obblighi di registrazione per*

gli esercenti sotto-soglia?
Motivare le singole risposte.

6. Verifica dei dati di qualità

- 6.1. L'Autorità intende introdurre una metodologia per la verifica semplificata, a campione, dei dati di qualità contrattuale del servizio di telecalore comunicati dagli esercenti, in analogia con quanto previsto negli altri settori regolati.
- 6.2. Tale metodologia, introdotta con la deliberazione n. 168/04 del 29 settembre 2004, consente di verificare la veridicità di tutti i dati e le informazioni comunicate dagli esercenti ai fini del rispetto della disciplina in materia di qualità contrattuale del servizio.
- 6.3. La verifica dei dati di qualità contrattuale riguarda tutte le prestazioni obbligatorie soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale.
- 6.4. La procedura per il controllo è la seguente: l'Autorità comunica all'esercente la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità contrattuale.. Nella comunicazione vengono indicati:
 - a) l'oggetto del controllo;
 - b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità contrattuale; l'anno non può comunque essere anteriore a quello di entrata in vigore della regolazione.
- 6.5. Entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della comunicazione dell'Autorità, l'esercente, sulla base delle informazioni contenute in tale comunicazione, comunica all'Autorità, via fax o telematica, il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità contrattuale.
- 6.6. In sede di controllo, l'esercente fornisce su supporto elettronico, per le prestazioni di qualità contrattuale oggetto del controllo, un elenco contenente, per ogni richiesta di prestazione, le informazioni richieste dall'Autorità, formulate sulla base dei dati contenuti nel registro di cui al punto 5.2.
- 6.7. Tali elenchi sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità contrattuale. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione delle relative prestazioni di qualità contrattuale, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di prestazioni di qualità contrattuale da sottoporre al controllo dei dati di qualità contrattuale.
- 6.8. Il gestore che non fornisce gli elenchi di cui al precedente punto 6.6 entro un tempo massimo fissato in quattro (4) ore dall'avvio delle attività ispettive, comunica all'Autorità, entro quindici (15) giorni solari dalla data di

completamento del controllo, le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.

- 6.9. Il numero di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale, di cui alla Tabella 2 del presente documento, deve essere coerente con i relativi dati comunicati all'Autorità, secondo quanto previsto nel DCO 46/2017/R/tlr in materia di obblighi di comunicazione, fatta eccezione per i soggetti esentati da tale obbligo. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze l'esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata sulla difformità, in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo della penalità di cui al punto 6.15 sarà più elevato tra quello comunicato dal gestore del servizio all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

Validazione dei dati

- 6.10. Nella Tabella 1 sono indicati gli elementi, per le diverse prestazioni oggetto di regolazione della qualità contrattuale, in assenza dei quali la prestazione esaminata viene classificata non valida.
- 6.11. Nel caso in cui gli elementi per la validazione, di cui al precedente punto, non riportino il codice di tracciabilità della prestazione di qualità contrattuale o laddove tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall'esercente, le relative prestazioni sono considerate non valide, fatta salva la facoltà per l'esercente di chiarire in sede di controllo tale difformità.
- 6.12. Ogni prestazione classificata come valida viene sottoposta a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:
- a) *corrispondenza*: al fine di accertare la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dall'esercente e i documenti operativi di riscontro;
 - b) *completezza*: al fine di accertare la completezza delle informazioni fornite agli utenti; si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di allacci e lavori, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni;
 - c) *correttezza* dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per cause imputabili all'esercente);
 - d) *documentabilità delle cause* (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per cause imputabili a cause di forza maggiore e a terzi), al fine di accertare, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, che l'esercente abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali;
 - e) *esattezza* del calcolo delle tempistiche (solo se la prestazione è effettuata entro il tempo indicato dallo standard): al fine di accertare la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dall'esercente rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.

- 6.13. La prestazione di qualità contrattuale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificata come non conforme.
- 6.14. Vengono pertanto individuate, tra le prestazioni di qualità contrattuale esaminate, le prestazioni non valide (n_1) e le prestazioni non conformi (n_2). A partire da tali riferimenti, dalla dimensione n del campione e dalla dimensione N della popolazione da cui il campione stesso è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero N_1 delle prestazioni di qualità contrattuale non valide e il numero N_2 delle prestazioni di qualità contrattuale non conformi per la popolazione di riferimento. L'Autorità intende replicare per il settore del telecalore lo stesso modello statistico adottato negli altri settori regolati¹⁵.

Penalità per dati non validi o non conformi

- 6.15. L'Autorità è orientata a replicare il modello adottato negli altri settori regolati, prevedendo che, per ciascuno degli N_1 e N_2 stimati, l'esercente sia tenuto a pagare una penalità unitaria pari a 800 euro per ogni prestazione non valida N_1 e 300 euro per ogni prestazione non conforme N_2 .
- 6.16. Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo delle penalità a carico dell'esercente sono applicate le seguenti franchigie:
- a) per N_1 , una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità contrattuale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
 - b) per N_2 , una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità contrattuale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di N_1 .
- 6.17. L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al punto 6.15, moltiplicate per i corrispondenti N_1 e N_2 , determinati secondo le modalità indicate al punto 6.14, e diminuiti delle franchigie di cui al punto precedente.
- 6.18. Qualora l'esercente intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, lo stesso, entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato. L'esercente non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo finale della penalità sia inferiore a mille (1.000) euro.
- 6.19. Qualora l'esercente non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, ne informa l'Autorità entro i quindici (15) giorni solari successivi

¹⁵ Per ulteriori approfondimenti si rimanda all'articolo 76, comma 2 della *Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas* (RQDG) e all'articolo 88, comma 2 della *Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono* (RQSII).

alla data di comunicazione da parte dell’Autorità dell’esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso l’esercente:

a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i centottanta (180) giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l’effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all’Autorità;

b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva.

6.20. L’ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall’Autorità con un preavviso minimo di tre (3) giorni lavorativi. Qualora in esito di tale ulteriore controllo siano riscontrate prestazioni di qualità contrattuale classificate come non valide e/o non conformi l’esercente è tenuto al pagamento delle penalità.

Tabella 1 - Elementi di validazione.

Tipologia di prestazione	Elementi indispensabili per la validazione
Richiesta di preventivo di allacciamento o di esecuzione lavori	Copia del preventivo
Verifica e sostituzione del misuratore	Copia della richiesta di intervento alla Camera di Commercio competente; copia del documento attestante l’esecuzione della sostituzione del misuratore
Comunicazione dell’esito della verifica del misuratore	Copia della comunicazione
Richiesta di verifica dei parametri di fornitura	Copia del resoconto della verifica
Ripristino del valore corretto dei parametri di fornitura	Copia del documento attestante il ripristino del valore corretto dei parametri di fornitura
Reclami scritti e richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata
Prestazione oggetto di standard specifico o generale diversa dalle precedenti	Copia della documentazione (anche informatica) attestante l’esecuzione della prestazione

Spunti per la consultazione

S.24 *Si condivide la metodologia per la verifica semplificata a campione dei dati di qualità contrattuale comunicati dagli esercenti?*

S.25 *Si condividono le procedure relative alla verifica e alla validazione dei dati?*

S.26 *Si condividono gli orientamenti in tema di penalità per non validità e non conformità?*

Motivare le singole risposte.

7. Definizioni

- 7.1 Nel DCO 46/2017/R/tlr l’Autorità ha riportato le principali definizioni utilizzate nel documento ed ha proposto uno spunto di consultazione in merito (Appendice A).
- 7.2 In generale, i rispondenti hanno condiviso le definizioni prospettate dall’Autorità. Alcuni soggetti ritengono opportuna una definizione più precisa di rete di telecalore; un’associazione di categoria ha suggerito invece di riprendere la definizione del d.lgs. 102/14, art. 2, punto gg). Un esercente ha proposto una definizione alternativa di punto di consegna. Un’associazione di categoria ha suggerito di integrare la definizione di reclamo scritto con il caso in cui il gestore invii comunicazione scritta all’utente per aver impedito la corretta fornitura di energia prevista da contratto. In relazione a quest’ultima osservazione, si ricorda che la regolazione in materia di qualità contrattuale oggetto del presente procedimento si applica alle prestazioni eseguite dall’esercente su richiesta dell’utente.
- 7.3 Alcuni soggetti, infine, hanno segnalato l’opportunità di fornire una definizione anche di “giorno in cui si verifica l’appuntamento”, “data di invio” e “data di ricevimento”.
- 7.4 Tenuto conto degli esiti della consultazione e a seguito di ulteriori approfondimenti, l’Autorità ritiene di integrare le definizioni contenute nel DCO 46/2017/R/tlr con le seguenti.
- 7.5 **“Data di invio”**: per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore è la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta è la data risultante dal protocollo del venditore; per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o sistema telematico è la data di invio della comunicazione; per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici è la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.
- 7.6 **“Data di ricevimento”**: per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore è la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell’inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta è la data risultante dal protocollo del venditore; per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o sistema telematico è la data di ricevimento della comunicazione; per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici è la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.
- 7.7 Per quanto riguarda, invece, la definizione di **“rete di telecalore”**, di **“punto di consegna”** e altre definizioni funzionali all’applicazione (anche) della regolazione

in materia di qualità contrattuale, si rimanda a quanto illustrato nell'Appendice del recente DCO 378/2017/R/tlr.

Spunti per la consultazione

S.27 Si condividono le modifiche e le integrazioni proposte alle definizioni?

Motivare le risposte e, se ritenuto opportuno, proporre definizioni alternative o ulteriori a quelle illustrate.

Tabella 2 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici previsti nel presente documento per la consultazione.

Indicatore	Tipo di standard°	Prestazioni obbligatorie (standard specifici e generali)	Prestazioni opzionali nella fase sperimentale (standard generali)	Indennizzo automatico / Base di calcolo
Tempo massimo di preventivazione per allacciamento	SS*; SG	30 giorni lavorativi*	≤ 30 giorni lavorativi	25€ fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale/ 90% delle prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	SG	≤ 40 giorni lavorativi*		90% delle prestazioni
Tempo massimo di attivazione della fornitura	SS	7 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo massimo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità	SS	2 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo massimo di riattivazione in seguito ad altri motivi	SS	5 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo massimo di esecuzione della voltura	SS	5 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo massimo di disattivazione richiesta dall'utente	SS	5 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo di scollegamento richiesto dall'utente	SG	≤ 20 giorni lavorativi		90% delle prestazioni

Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori	SS	30 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici	SS	15 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo di esecuzione dei lavori complessi	SG	≤ 40 giorni lavorativi		90% delle prestazioni
Tempo massimo per l'invio della richiesta di intervento alla Camera di Commercio competente	SS	5 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	SG		≤ 10 giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Tempo di sostituzione del misuratore	SG	≤ 20 giorni lavorativi		90% delle prestazioni
Tempo per l'effettuazione della verifica dei parametri di qualità della fornitura	SG		≤ 3 giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Tempo di ripristino del valore corretto dei parametri di qualità della fornitura	SG		≤ 3 giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	SG		≤ 3 giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Fascia massima di disponibilità degli appuntamenti	SG		≤ 3 ore	90% delle prestazioni

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	SG		≤ 24 ore	90% delle prestazioni
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	SS	30 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	SG		≤ 30 giorni lavorativi	90% delle prestazioni

°SG: standard generale; SS: standard specifico

*Lo standard e l'eventuale indennizzo si applicano solo nei casi di obbligo di allaccio.