

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
331/2020/R/TLR**

**REGOLAZIONE DELLA MISURA
DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO**
Orientamenti finali

Mercato di incidenza: teleriscaldamento e teleraffrescamento

8 settembre 2020

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti in materia, tra l'altro, di regolazione della qualità del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (di seguito anche: telecalore) avviato con delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 7 agosto 2014, 411/2014/R/com come successivamente integrata dalla delibera 29 gennaio 2015, 19/2015/R/tlr.

Nel presente documento sono descritti gli orientamenti finali dell'Autorità in materia di regolazione della misura del servizio di telecalore (con riferimento alla modalità di erogazione ed agli standard di qualità del servizio), al fine di assicurare il completamento della regolazione della qualità del servizio. Gli orientamenti illustrati tengono conto delle osservazioni presentate al documento di consultazione 28 gennaio 2020, 22/2020/R/tlr, degli elementi raccolti nell'ambito dei focus group effettuati con gli stakeholder nonché di quanto disposto dal decreto legislativo 14 luglio 2020, n. 73 di recepimento nell'ordinamento nazionale della direttiva 2018/2002/UE sull'efficienza energetica.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità, per iscritto, possibilmente in formato elettronico, le loro osservazioni e le loro proposte **entro e non oltre il 9 ottobre 2020**.*

Per agevolare la pubblicazione dei contributi pervenuti in risposta a questa consultazione si chiede di inviare documenti in formato elettronico attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo PEC indicato di seguito. I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e della documentazione inviata sono tenuti a segnalare le parti che sono da considerare riservate.

Relativamente all'indicazione del soggetto proponente verrà indicata la denominazione della Società. Nel caso in cui le osservazioni provengano da parte di soggetti privati, verrà pubblicato anche il nome/cognome solo in presenza di esplicito consenso alla pubblicazione dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679. In assenza verrà riportata la dizione "Privato".

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Teleriscaldamento e teleraffrescamento
Corso di Porta Vittoria, 27 – 20122 Milano**

**PEC: protocollo@pec.arera.it
sito internet: www.arera.it**

Indice

1. Inquadramento generale.....	3
2. Struttura del documento.....	4
3. Obiettivi e ambiti di intervento.....	4
4. Disposizioni di carattere generale.....	6
<i>Road map e durata del periodo di regolazione</i>	6
<i>Trattamento dei soggetti verticalmente integrati</i>	7
<i>Definizioni</i>	8
5. La regolazione della qualità del servizio di misura del telecalore.....	9
<i>Modalità e frequenza di raccolta dei dati di misura</i>	9
<i>Autolettura</i>	13
<i>Stima e ricostruzione dei consumi in caso di indisponibilità di dati</i>	14
<i>Archiviazione e messa a disposizione delle misure</i>	16
<i>Indicatori e standard di qualità della misura</i>	17
6. Obblighi di registrazione e comunicazione.....	21
Appendice A: schema di articolato.....	24

1. Inquadramento generale

- 1.1. Tra le competenze in materia di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento (di seguito: telecalore) conferite all’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) dal decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: D.Lgs. 102/14), rientra anche il compito di regolare la qualità del servizio del telecalore, ivi inclusa la qualità dell’attività di misura. Il D.Lgs. 102/14 in particolare prevede che l’Autorità:
 - definisca gli *standard* di continuità, qualità e sicurezza del servizio di teleriscaldamento, ivi inclusi gli *standard* relativi alla misura dell’energia termica fornita all’utente (art. 10, comma 17, lettera a));
 - stabilisca, previa definizione di criteri concernenti la fattibilità tecnica ed economica, le modalità con cui i gestori delle reti, forniscono contatori in grado di riflettere con precisione il consumo effettivo, fornendo informazioni sul tempo effettivo di utilizzo dell’energia (art. 9, comma 1, lettera a)).
- 1.2. La direttiva UE 2018/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018 (di seguito: Direttiva UE 2018/2002), che modifica la Direttiva 2012/27/UE sull’efficienza energetica, recepita nell’ordinamento nazionale con il decreto legislativo 14 luglio 2020, n.73 (di seguito: D.Lgs. 73/20), ha parzialmente modificato il quadro normativo di riferimento, prevedendo, tra l’altro, l’obbligo di installare contatori leggibili da remoto a partire dal 25 ottobre 2020.
- 1.3. Come indicato nel documento di consultazione 28 gennaio 2020, 22/2020/R/tlr (di seguito: documento di consultazione 22/2020/R/tlr o primo documento di consultazione), la rilevanza del tema della misura è stata evidenziata anche nel quadro strategico dell’Autorità 2019-2021, pubblicato con deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A.
- 1.4. Nel primo documento di consultazione¹, sono stati presentati i primi orientamenti per la regolazione delle modalità di erogazione del servizio di misura e dei relativi standard di qualità, a completamento della regolazione della qualità commerciale. La consultazione ha registrato un’ampia partecipazione da parte degli *stakeholder*, con l’invio di osservazioni da parte di:
 - 3 associazioni dei consumatori ed utenti, sia domestici che non domestici (CNA, Confcommercio ed U.di.Con.);
 - 5 associazioni degli operatori (Airu, Elettricità Futura, Fiper, Sev ed Utilitalia);

¹ Il documento di consultazione è stato predisposto nell’ambito del procedimento avviato con delibera 7 agosto 2014, 411/2014/R/com, successivamente integrato con delibera 29 gennaio 2015, 19/2015/R/tlr.

- 7 operatori del settore (A2A S.p.A., Acea S.p.A., Edison S.p.A., Eni S.p.a., Hera S.p.a., Iren S.p.a ed il gruppo Egea).
- 1.5. Gli orientamenti finali illustrati nel presente documento tengono conto delle osservazioni al documento per la consultazione 22/2020/R/tlr e di ulteriori elementi raccolti nell'ambito dei *focus group* effettuati con i principali *stakeholder* nel mese di maggio 2020.
- 1.6. Si ricorda infine che un'efficace applicazione delle disposizioni che verranno emanate dall'Autorità per la regolazione del servizio di misura, richiederebbe anche una normazione tecnica di settore. Con riferimento al tema della misura, l'Autorità, nell'ambito del protocollo di intesa con il Comitato Termotecnico Italiano Energia e Ambiente (di seguito: CTI), approvato con delibera 8 febbraio 2018, 78/2018/A, ha segnalato, tra l'altro, la necessità di definire prassi di riferimento o norme tecniche per lo svolgimento di verifiche funzionali (non metrologiche) dei misuratori.

2. Struttura del documento

- 2.1. Il documento di consultazione, oltre al capitolo introduttivo, è organizzato nei seguenti capitoli:
- Capitolo 3, che descrive gli obiettivi generali e gli ambiti di intervento per la regolazione del servizio di misura;
 - Capitolo 4, che descrive alcune disposizioni di carattere generale (tra cui la *road map* e le tempistiche di entrata in vigore della regolazione);
 - Capitolo 5, che descrive le proposte dell'Autorità in merito ai processi di raccolta del dato di misura, della sua gestione e agli *standard* di qualità;
 - Capitolo 6, dove sono presentate le proposte dell'Autorità in merito agli obblighi di registrazione e di comunicazione.
- 2.2. Il documento è inoltre completato dall'Appendice A, con lo schema di articolato del provvedimento finale, al fine di consentire l'invio di eventuali osservazioni puntuali sulla nuova disciplina prospettata.

3. Obiettivi e ambiti di intervento

- 3.1. Tenuto conto dell'eterogeneità delle prassi operative, della novità della disciplina per il settore e della necessità di assicurare una adeguata tutela dell'utente l'Autorità, nel documento di consultazione 22/2020/R/tlr, ha individuato i seguenti obiettivi di carattere generale per la regolazione del servizio di misura²:

² Per una descrizione di maggior dettaglio degli obiettivi proposti si rimanda a quanto indicato nel primo documento per la consultazione.

- a) assicurare la correttezza e tempestività di comunicazione del dato di misura;
 - b) tutelare e fornire un dato di misura corretto all'utente;
 - c) garantire la sostenibilità delle misure introdotte, attraverso un'adeguata gradualità.
- 3.2. Detti obiettivi hanno riscontrato una sostanziale condivisione da parte degli *stakeholder*.
- 3.3. L'Autorità, nel citato documento di consultazione 22/2020/R/tlr, ha poi illustrato i possibili ambiti di intervento, con l'obiettivo di definire una proposta organica e strutturata per la regolazione del servizio di misura. In particolare, è stato proposto di intervenire sulle seguenti tematiche:
- a) installazione, manutenzione e verifica dei misuratori;
 - b) raccolta e validazione dei dati di misura;
 - c) autolettura;
 - d) ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento del misuratore;
 - e) archiviazione ed accesso ai dati di misura;
 - f) caratteristiche prestazionali minime dei misuratori (anche a garanzia della qualità del servizio).
- 3.4. Le associazioni di consumatori hanno sostanzialmente condiviso gli ambiti di intervento proposti.
- 3.5. Le associazioni di operatori e singoli esercenti, pur condividendo l'approccio complessivo, hanno presentato le seguenti osservazioni.
- 3.6. In primo luogo, è stata suggerita l'opportunità di rinviare la definizione delle caratteristiche prestazionali dei misuratori a valle del recepimento della Direttiva UE 2018/2002, in modo da assicurare la compatibilità delle misure in via di definizione con l'evoluzione del quadro normativo. La Direttiva UE 2018/2002 è stata recentemente recepita nell'ordinamento nazionale con il decreto legislativo 14 luglio 2020, n.73, facendo così cadere le criticità sollevate da alcuni operatori e loro associazioni in merito all'incertezza del quadro normativo di riferimento. La definizione di criteri per la valutazione della fattibilità tecnica ed economica dell'installazione di contatori leggibili da remoto, prevista dalla stessa direttiva, richiede tuttavia lo svolgimento di ulteriori approfondimenti (comprensivi di una apposita analisi costi-benefici).
- 3.7. Alcune associazioni di operatori ritengono inoltre che la regolazione delle attività di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori potrebbe non essere necessaria, stante l'adeguatezza della normativa esistente in materia. Al riguardo si evidenzia che l'Autorità, con riferimento alle attività di installazione e manutenzione dei misuratori, si limita a precisare i compiti dei diversi soggetti coinvolti, in coerenza con la normativa primaria, al fine di assicurare la sua effettiva applicazione. Nel caso della verifica ed eventuale sostituzione dei misuratori si rende invece necessaria l'introduzione di alcuni *standard* di qualità, in coerenza con quanto previsto negli altri settori regolati,

per assicurare il rispetto di tempistiche minime nello svolgimento delle suddette attività.

- 3.8. Alla luce delle predette considerazioni, l’Autorità intende pertanto confermare gli ambiti di intervento proposti nel primo documento di consultazione, prevedendo però di rinviare ad un successivo provvedimento la regolazione delle caratteristiche prestazionali minime dei misuratori.

Spunti per la consultazione

S.1 *Si condivide quanto proposto in tema di ambiti di intervento per la regolazione della misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.*

4. Disposizioni di carattere generale

Road map e durata del periodo di regolazione

- 4.1. Nel documento di consultazione 22/2020/R/tlr l’Autorità ha proposto di adottare la disciplina della misura entro il mese di luglio 2020, in modo da consentirne l’applicazione dal 1° gennaio 2021. Gli *stakeholder* al riguardo si sono pronunciati in modo differenziato:
- le associazioni dei consumatori hanno chiesto:
 - di adottare tempestivamente la disciplina, stante la rilevanza del tema, al fine di assicurare un’adeguata tutela degli utenti;
 - di prevedere uno step intermedio per la valutazione della disciplina, al fine di individuare eventuali criticità ed intervenire tempestivamente con i necessari correttivi;
 - gli operatori e loro associazioni hanno presentato le seguenti osservazioni:
 - un operatore concorda con le tempistiche proposte;
 - alcuni operatori ed associazioni hanno chiesto di rinviare la data di entrata in vigore della disciplina al 1° gennaio 2022, tenuto conto delle esigenze implementative connesse anche ad altre misure regolatorie di recente adozione (ad esempio, la disciplina inerente alla qualità tecnica);
 - alcuni rispondenti hanno proposto il rinvio della regolazione in tema di misura ad una data successiva al recepimento, nell’ordinamento nazionale, delle prescrizioni contenute nella Direttiva UE 2018/2002.
- 4.2. Con riferimento alle osservazioni presentate va in primo luogo evidenziato che la consultazione si è svolta prima dell’inizio dell’emergenza epidemiologica COVID-19 e che pertanto gli *stakeholder* non hanno potuto tenere conto di eventuali criticità organizzative derivanti dalle misure di contenimento dell’epidemia introdotte sul territorio nazionale.

- 4.3. In seguito alle criticità organizzative derivanti dalla emergenza epidemiologica COVID-19, l’Autorità ha previsto, tra l’altro, il rinvio di una serie di termini (in particolare le scadenze più ravvicinate) per gli adempimenti di regolazione dei settori idrico, energetico e ambientale³. Pertanto, in coerenza con le decisioni prese negli altri settori regolati e tenuto conto delle criticità evidenziate dagli operatori, si propone di prevedere l’entrata in vigore della nuova disciplina (da definirsi entro il mese di novembre 2020) a partire dal 1° luglio 2021, in modo da garantire un tempo congruo per apportare le necessarie modifiche gestionali ed organizzative e per l’implementazione dei sistemi informativi.
- 4.4. Stante il rinvio di 6 mesi dell’entrata in vigore della disciplina rispetto agli orientamenti iniziali, si propone conseguentemente di ridurre a 3 anni e mezzo la durata del periodo di regolazione (1° luglio 2021 – 31 dicembre 2024).
- 4.5. Da ultimo, l’Autorità, tenuto conto della richiesta delle associazioni dei consumatori di prevedere una verifica in itinere sulla regolazione introdotta, intende rafforzare l’attività di monitoraggio sull’attuazione della nuova disciplina, al fine di introdurre eventuali affinamenti a partire dal successivo periodo di regolazione.

Spunti per la consultazione

S.2 *Si condivide la durata e la road map proposta per il primo periodo di regolazione? Motivare la risposta.*

Trattamento dei soggetti verticalmente integrati

- 4.6. Nel primo documento di consultazione, l’Autorità ha proposto, qualora le attività non siano svolte da un unico soggetto integrato, in analogia con quanto previsto negli altri settori regolati, di attribuire al gestore della rete le seguenti attività:
- installazione e manutenzione dei misuratori;
 - raccolta, validazione ed archiviazione dei dati di misura;
 - invio dei dati di misura al venditore di energia termica per la relativa fatturazione all’utente;
 - verifica del funzionamento dei misuratori.
- 4.7. La società di vendita dovrebbe invece essere responsabile della gestione delle autoletture e dell’erogazione di eventuali indennizzi automatici agli utenti inerenti alla verifica dei misuratori, rivalendosi contestualmente sul gestore della rete, responsabile dello svolgimento delle attività di verifica.
- 4.8. Stante il numero limitato di esercenti non verticalmente integrati, il tema è stato oggetto di un numero contenuto di osservazioni. Alcune associazioni di

³ Per maggiori dettagli si veda il comunicato agli operatori dell’Autorità dell’11 marzo 2020.

consumatori hanno richiesto tuttavia che l'Autorità definisca in modo dettagliato le modalità di interazione tra soggetti della filiera non verticalmente integrati, a garanzia delle prestazioni verso gli utenti.

- 4.9. Le prestazioni inerenti al servizio di misura sono effettivamente più complesse rispetto alle altre prestazioni regolate nell'ambito della qualità commerciale, anche a causa delle differenti modalità tecniche ed organizzative con cui può essere erogato il servizio (si considerino ad esempio le diverse possibili modalità con cui può essere rilevato il dato di misura). La disponibilità di dati certi ed affidabili rappresenta tuttavia un requisito essenziale per garantire una corretta fatturazione dei consumi.
- 4.10. L'Autorità ritiene tuttavia preferibile assicurare la coerenza con quanto previsto nella regolazione della qualità commerciale, stante il numero ridotto di operatori non verticalmente integrati. I rapporti tra i diversi soggetti della filiera dovranno comunque essere improntati alla massima collaborazione reciproca, e finalizzati alla definizione di flussi informativi e delle opportune prassi operative per il rispetto degli obblighi regolatori.

Spunti per la consultazione

S.3 *Si condivide quanto prospettato in tema di misura in assenza di integrazione verticale? Motivare la risposta.*

Definizioni

- 4.11. L'Autorità, nel provvedimento di regolazione della misura, intende introdurre alcune definizioni utili a identificare in modo univoco eventi che presentano un impatto sulle modalità operative del servizio.
- 4.12. L'Autorità intende inoltre introdurre definizioni che tengano conto anche degli approfondimenti in corso da parte del CTI, nell'ambito delle attività previste dal Protocollo di intesa vigente, al fine di garantire una corretta applicazione della relativa normazione tecnica.
- 4.13. Di seguito si riportano le definizioni più rilevanti, anche per consentire una più immediata valutazione delle proposte di regolazione indicate nel presente documento di consultazione:
- *intervento per la verifica del misuratore* è il sopralluogo che effettua l' esercente a seguito della richiesta di verifica da parte dell'utente;
 - *misuratore teleletto* è il misuratore letto da remoto;
 - *misure o letture* sono i valori di energia termica rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati all' esercente (autolettura);
 - *ricostruzione del dato di misura* è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura validato e non contestato, basata

sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;

- *periodo estivo* è il periodo che non rientra nella definizione di periodo invernale;
- *periodo invernale* è il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 15 aprile e tra il 15 ottobre e il 31 dicembre di ogni anno;
- *validazione delle misure* è l'attività di verifica del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte dell'esercente.

4.14. L'elenco completo delle definizioni è indicato all'art. 1 dello schema di articolato riportato in appendice A.

Spunti per la consultazione

S.4 *Si condividono le definizioni riportate all'art. 1 dello schema di articolato? Si ritiene che vi siano altre definizioni rilevanti da aggiungere a quelle previste? Motivare la risposta.*

5. La regolazione della qualità del servizio di misura del telecalore

- 5.1. Come evidenziato nel primo documento di consultazione, la disponibilità di misure attendibili è essenziale per assicurare la corretta e puntuale emissione dei documenti di fatturazione. Una precisa rilevazione dei consumi può anche fornire gli appropriati segnali che inducano al risparmio energetico e ad un miglioramento del proprio profilo di consumo.
- 5.2. L'Autorità ritiene pertanto opportuno un intervento per la regolazione delle modalità di erogazione del servizio di misura, in analogia con quanto previsto per gli altri settori regolati. Stante l'eterogeneità delle prassi adottate dagli operatori, l'Autorità intende valorizzare le *best practice* già esistenti, con l'obiettivo di farle diventare uno *standard* per l'intero settore.

Modalità e frequenza di raccolta dei dati di misura

- 5.3. Per quanto concerne la modalità e la frequenza di raccolta dei dati di misura l'Autorità, nel primo documento di consultazione, ha proposto:
- una differenziazione dei tentativi minimi di lettura sulla base della tecnologia del misuratore (distinguendo tra utenze con misuratore teleletto ed utenze con misuratore convenzionale) e classi dimensionali delle utenze, così come definite nella disciplina di regolazione della qualità commerciale (di seguito: RQCT);
 - l'obbligo per l'esercente di comunicare agli utenti dotati di contatori convenzionali, il giorno e la fascia oraria del passaggio del personale

incaricato di raccogliere le misure, in forma riservata, secondo le modalità concordate con l'utente;

- specifici obblighi in capo all'esercente, nel caso in cui il tentativo di lettura non vada a buon fine, differenziati in funzione della tecnologia del misuratore.

5.4. Le osservazioni pervenute sull'argomento sono state molto numerose e caratterizzate da elevata eterogeneità. In particolare:

- in tema di intervallo minimo di rilevazione dei dati per contatori non teleletti:
 - una associazione di consumatori ha chiesto di differenziare la frequenza di rilevazione del dato di misura in funzione della tipologia di utente (domestico, non domestico, produttivo);
 - alcuni esercenti ed associazioni di operatori non ritengono necessaria una differenziazione della frequenza di rilevazione del dato di misura sulla base delle classi dimensionali degli utenti;
 - un esercente ed alcune associazioni di operatori hanno chiesto di prevedere frequenze di rilevazione del dato di misura specifiche per i misuratori con modalità di acquisizione lettura *walk by*;
- con riferimento agli obblighi previsti nel caso in cui il tentativo di raccolta non vada a buon fine:
 - un operatore ritiene che tali casi siano marginali e non richiedano delle disposizioni specifiche;
 - un operatore ritiene che l'obbligo di concordare un appuntamento per la raccolta del dato di misura costituisca un onere sproporzionato;
 - una associazione e un esercente, al contrario, ritengono che nei condomini sia già prassi prendere appuntamenti con gli amministratori per la raccolta del dato di misura e che pertanto l'introduzione di tale prescrizione non sia necessaria;
- in tema di modalità di raccolta del dato di misura:
 - un operatore chiede di lasciare all'esercente la possibilità di definire le modalità di preavviso nei confronti degli utenti;
 - alcuni operatori e loro associazioni ritengono che il calendario debba essere solo indicativo (assicurando la possibilità di apportare eventuali modifiche per esigenze organizzative o cause esterne);
 - un operatore non condivide affatto l'obbligo del calendario e del rispetto di intercettare, con lo *scheduling* delle misure, almeno l'80% dei consumi del periodo.

5.5. Per quanto concerne le frequenze minime di lettura degli utenti dotati di contatore non teleletto, tenuto conto delle osservazioni presentate dagli *stakeholder*, si propone in primo luogo di distinguere la disciplina tra utenti residenziali domestici e le altre tipologie di utenti. Per la prima tipologia di

utilizzo si propone di effettuare almeno due tentativi di lettura⁴, a prescindere dalla classe dimensionale dell'utente. Come evidenziato dagli operatori di settore, i condomini sono costituiti da singole unità immobiliari, che presentano livelli di consumo analoghi a quelli delle utenze monofamiliari. Non si ravvisa pertanto la necessità di prevedere tempistiche differenziate per la rilevazione del dato di misura per tali tipologie di utenti.

- 5.6. Nel caso di utenti diversi dal residenziale domestico, si propone invece di mantenere una differenziazione del numero minimo di tentativi di lettura in funzione della classe dimensionale, in quanto tali tipologie di utenti possono avere livelli di consumo e caratteristiche più eterogenee.
- 5.7. Per quanto concerne le finestre temporali di lettura, si propone di prevedere due periodi temporali distinti, il periodo estivo (dal 16 aprile al 14 ottobre di ogni anno) ed il periodo invernale (il restante periodo dell'anno), in coerenza con quanto già previsto nella disciplina di regolazione della qualità tecnica (RQTT). Si precisa inoltre che il tentativo di lettura dovrà essere effettuato esclusivamente nel caso in cui l'esercente eroghi dei servizi nel periodo temporale considerato. A titolo esemplificativo, non sarà necessario effettuare un tentativo di lettura nel periodo estivo nel caso in cui l'esercente fornisca esclusivamente il servizio di riscaldamento.
- 5.8. Con riferimento alle frequenze di letture dei misuratori *walk by* non si ritiene opportuno introdurre una disciplina specifica in quanto tali misuratori possono essere assimilati ai contatori non teleletti sotto il profilo della gestione delle letture. La lettura di prossimità consente di ridurre il tempo necessario alla raccolta dei dati di misura ma richiede comunque il passaggio di personale dedicato nelle aree in cui sono localizzate le utenze, a differenza dei contatori teleletti che possono essere consultati da remoto.
- 5.9. Le proposte in merito alla frequenza di rilevazione dei dati per gli utenti dotati di contatore teleletto sono invece confermate, stante la sostanziale condivisione da parte degli *stakeholder*. Si evidenzia peraltro che le tempistiche previste per il rilevamento dei dati di misura per contatori teleletti sono coerenti con le disposizioni previste dal D.Lgs. 73/20 in materia di fatturazione dei consumi. Il decreto prevede infatti che, in caso di contatori teleletti, le informazioni sulla fatturazione o sui consumi, a partire dal 1° gennaio 2022, siano comunicate su base mensile.

⁴ Nel caso l'esercente eroghi il servizio di riscaldamento e di fornitura di acqua calda sanitaria.

Tabella 1 – Orientamenti finali in merito alla frequenza di rilevazione dei dati di misura

Tipologia di contatore	Tipologia di utilizzo	Tipologia di utente	Numero minimo di letture all'anno	Finestra temporale di lettura
contatore non teleletto	utente residenziale domestico	qualsiasi	due	- una nel periodo invernale - una nel periodo estivo
		minori dimensioni	una	una all'anno
	utente diverso dal residenziale domestico	medie dimensioni	due	- una nel periodo invernale - una nel periodo estivo
		maggiori dimensioni	tre	- due nel periodo invernale - una nel periodo estivo
contatore teleletto	qualsiasi	qualsiasi	dodici	una al mese

- 5.10. Per quanto concerne le misure da adottare nel caso in cui il tentativo di raccolta non vada a buon fine, si ritiene opportuno eliminare, almeno nel primo periodo di regolazione, l'obbligo di concordare un appuntamento con l'utente. Tale obbligo potrebbe costituire un onere sproporzionato per l' esercente, tanto più nei casi in cui è possibile fornire il dato di misura tramite autolettura. Pertanto, in tali casi, si propone che l' esercente si limiti ad effettuare:
- con riferimento agli utenti dotati di contatore non teleletto, in assenza di autoletture validate nella finestra temporale di riferimento, almeno un ulteriore tentativo di lettura;
 - con riferimento agli utenti dotati di contatore teleletto, almeno due ulteriori tentativi di telelettura al più nel mese successivo a quello di riferimento e, nel caso di ulteriore fallimento della lettura, ad effettuare i successivi tentativi di raccolta della misura con le medesime modalità e frequenze previste per gli utenti dotati di contatore non teleletto, fino all'eventuale ripristino della funzionalità del sistema di telelettura;
- 5.11. Si conferma infine l'obbligo per l' esercente di comunicare all'utente, con un congruo preavviso, la data prevista di passaggio del personale incaricato della

raccolta della misura, al fine di minimizzare il rischio di un fallimento del tentativo di raccolta. Si ritiene opportuno lasciare all'esercente la possibilità di definire il canale di comunicazione da utilizzare per il preavviso, in modo da tenere conto di eventuali specificità territoriali e delle prassi operative già adottate dagli esercenti.

Spunti per la consultazione

S.5 *Si condivide quanto prospettato in materia di modalità e frequenza di raccolta dei dati di misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.*

Autolettura

- 5.12. L'Autorità, nel primo documento di consultazione, ha proposto l'obbligo per l'esercente di mettere a disposizione almeno una modalità di autolettura agli utenti dotati di misuratore non teleletto, ad integrazione dei tentativi di lettura realizzati periodicamente dallo stesso, lasciando libero l'esercente di selezionare lo strumento più adeguato per la comunicazione dei dati di misura (ad esempio tramite sms, telefono e/o sito internet), prevedendo altresì la necessità di validazione del dato comunicato e di comunicazione dell'esito all'utente del servizio.
- 5.13. Le osservazioni pervenute in merito sono state numerose e di segno contrapposto:
- le associazioni dei consumatori hanno accolto le proposte con largo favore, suggerendo di introdurre prescrizioni aggiuntive quali:
 - presenza obbligatoria di più canali di comunicazione per l'autolettura;
 - estensione dell'obbligo di autolettura anche per le utenze dotate di misuratori teleletti;
 - indicazione in bolletta, in analogia con quanto accade negli altri settori, della finestra temporale⁵ per la comunicazione dell'autolettura;
 - introduzione di incentivi agli utenti che effettuano l'autolettura;
 - quantificazione del tempo congruo per la validazione dell'autolettura;
 - gli esercenti e le loro associazioni, si sono espressi, in alcuni casi, con posizioni nette e contrastanti (totale approvazione o totale rigetto delle proposte), mentre altri hanno proposto correttivi rilevando criticità legate a:
 - onerosità dell'obbligo di comunicazione in bolletta delle modalità di autolettura ogni volta che i tentativi di raccolta di misura programmati non vadano a buon fine;
 - inutilità dell'autolettura in caso di utenze con misuratori teleletti.

⁵ La finestra temporale è il periodo di riferimento utile per l'invio del dato di lettura rilevato dall'utente. L'utilizzo di una precisa finestra temporale è necessario per consentire la validazione dell'autolettura da parte dell'esercente e il conseguente utilizzo del dato di misura per l'emissione delle fatture.

- 5.14. L'Autorità, alla luce delle osservazioni presentate, intende confermare la possibilità di autolettura nel solo caso di misuratori non teleletti, in modo da assicurare un'adeguata tutela del consumatore finale.
- 5.15. In ogni caso, tenuto conto della scarsa diffusione tra gli esercenti della funzionalità di autolettura, si ritiene opportuno minimizzare, per quanto possibile, i relativi oneri amministrativi ed assicurare una adeguata gradualità nell'introduzione dell'obbligo di autolettura.
- 5.16. A tal fine, si ritiene pertanto opportuno confermare la proposta di consentire agli operatori di definire autonomamente il canale di comunicazione da utilizzare per l'invio dell'autolettura. La flessibilità nella scelta del canale di comunicazione dovrebbe consentire di tenere conto di eventuali prassi operative già adottate dagli esercenti e di eventuali specificità del territorio servito.
- 5.17. Per quanto concerne invece le informazioni da fornire agli utenti del servizio, l'Autorità condivide la richiesta presentata da una associazione di consumatori di includere in bolletta tutti gli elementi necessari per assicurare l'effettivo utilizzo dell'autolettura. L'esercente, nel caso in cui l'utente non sia dotato di contatore teleletto, dovrà pertanto indicare le seguenti informazioni nei documenti di fatturazione:
- la possibilità per l'utente di effettuare l'autolettura;
 - le modalità di effettuazione e di comunicazione dell'autolettura;
 - la finestra temporale individuata per la comunicazione dell'autolettura.
- 5.18. Per quanto concerne le modalità di validazione dell'autolettura si propone che l'esercente provveda, nel solo caso di non validità dell'autolettura, a darne comunicazione all'utente entro un tempo massimo pari a nove giorni lavorativi.

Spunti per la consultazione

S.6 *Si condivide quanto prospettato in materia di autolettura dei dati di misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.*

Stima e ricostruzione dei consumi in caso di indisponibilità di dati

- 5.19. Il dato di misura può risultare non disponibile sia nel caso di fallimento del tentativo di raccolta che in caso di malfunzionamento o guasto del contatore. Nel caso di fallimento del tentativo di raccolta (ed in assenza di dati di autolettura) è sufficiente eseguire una stima dei consumi registrati dall'utente nel periodo considerato, mentre nel caso di malfunzionamento o guasto del contatore l'esercente è tenuto ad effettuare una ricostruzione dei consumi, che può riguardare un ampio arco temporale. Nel primo documento di consultazione l'Autorità ha proposto di definire sia le modalità di stima che di ricostruzione dei consumi.

- 5.20. Per quanto concerne le modalità di stima dei consumi, si è proposto di tenere conto dei consumi storici registrati negli ultimi 3 anni, ove disponibili, e di eventuali condizioni esogene rilevanti per il periodo considerato (ad esempio: condizioni climatiche, conoscenza, da parte dell'esercente, di interruzioni che abbiano significativamente alterato i profili di prelievo standard, ecc.).
- 5.21. Per la ricostruzione dei consumi sono state invece proposte delle soluzioni distinte a seconda che fosse possibile o meno determinare il margine di errore del misuratore ed in particolare:
- nel caso in cui sia possibile ricostruire l'errore di misurazione del misuratore, è stata proposta l'applicazione dell'errore di misurazione ai consumi registrati;
 - in caso contrario, è stato proposto l'utilizzo dei consumi storici o, se non disponibili, l'applicazione di un profilo standard per la stima del consumo annuale dell'utente.
- 5.22. Con riferimento alle modalità di stima dei consumi, le osservazioni presentate sono risultate abbastanza eterogenee. Alcuni operatori hanno sostanzialmente condiviso le proposte dell'Autorità, mentre altri (specialmente gli esercenti di minori dimensioni) hanno chiesto di apportare delle modifiche alla soluzione proposta. In particolare, al fine di semplificare i criteri di stima dei consumi, è stato suggerito di utilizzare esclusivamente i dati storici, eventualmente corretti sulla base dell'andamento delle temperature nel periodo, senza tenere conto di altre variabili esogene.
- 5.23. Gli *stakeholder*, anche nel caso della ricostruzione dei consumi, hanno presentato osservazioni differenziate. In particolare:
- un'associazione dei consumatori ha chiesto di tenere conto degli aspetti climatici nella ricostruzione dei consumi;
 - alcuni operatori ed un'associazione hanno segnalato che la formula proposta richiede importanti rielaborazioni dei dati disponibili e potrebbe non essere applicabile nel caso in cui sia necessario effettuare la ricostruzione dei consumi per periodi inferiori al mese;
 - alcuni operatori ed un'associazione ritengono che sia opportuno lasciare agli esercenti la libertà di definire autonomamente le modalità di ricostruzione dei consumi, fermo restando l'obbligo di dimostrare la correttezza della metodologia in caso di contestazioni da parte degli utenti.
- 5.24. L'Autorità, tenuto conto della novità della disciplina per il settore, intende prevedere una maggiore flessibilità nella definizione delle modalità di stima e ricostruzione dei consumi (almeno nel caso in cui non sia possibile ricostruire l'errore di misurazione). Un'adeguata flessibilità può anche consentire l'adozione di metodi più semplici e di tenere conto delle specificità territoriali, laddove presenti.
- 5.25. Si propone pertanto di lasciare all'esercente la facoltà di definire il dettaglio della modalità di calcolo (sia nel caso di stima che di ricostruzione dei

consumi), fermo restando l'obbligo di tenere conto di alcuni principi generali definiti dall'Autorità, a garanzia degli utenti del servizio.

- 5.26. In primo luogo, l'esercente dovrà effettuare il calcolo a partire dai consumi storici registrati dall'utente negli ultimi tre anni, ove disponibili. Si dovranno inoltre considerare eventuali prove documentali fornite dall'utente (ad esempio la certificazione di interventi di efficientamento energetico).
- 5.27. L'Autorità, al termine del periodo di regolazione, valuterà l'opportunità, nel caso in cui emergano criticità, di definire una metodologia uniforme sul territorio nazionale.
- 5.28. Nel caso in cui sia invece possibile ricostruire l'errore del misuratore, la ricostruzione dei consumi dovrà avvenire, come proposto nel primo documento di consultazione, attraverso l'applicazione di un fattore correttivo ai dati di misura registrati.
- 5.29. Al fine di garantire la massima trasparenza nei confronti degli utenti, si intende altresì introdurre l'obbligo in capo agli esercenti, in aggiunta a quanto già previsto dal TITT (comma 4.1, lett. n)), di rendere disponibili, su richiesta, le informazioni ed i criteri adottati per la ricostruzione dei consumi, secondo le modalità e gli *standard* previsti per le richieste scritte di informazioni dall'RQCT.

Spunti per la consultazione

- S.7 *Si condivide quanto prospettato in materia di stima dei consumi in caso di assenza di letture rilevate o autoletture? Motivare la risposta.*
- S.8 *Si condivide quanto prospettato in materia di ricostruzione dei consumi in caso di guasto o malfunzionamento del misuratore? Motivare la risposta.*

Archiviazione e messa a disposizione delle misure

- 5.30. Relativamente all'archiviazione dei dati di misura, l'Autorità, nel primo documento di consultazione, ha proposto l'introduzione di una regolazione analoga a quanto previsto in altri settori di competenza, prevedendo l'obbligo di archiviazione dei dati di misura per un periodo minimo di 5 anni, indipendentemente dalla tipologia di misuratore (se teleletto o convenzionale).
- 5.31. Al fine di garantire un'adeguata trasparenza è stato proposto, inoltre, l'obbligo per l'esercente, di fornire, su richiesta dell'utente e secondo le modalità previste dalla RQCT, lo storico delle rilevazioni delle misure, nonché della registrazione delle circostanze che fossero state di impedimento alla loro corretta rilevazione.
- 5.32. A riguardo gran parte dei rispondenti ha condiviso le proposte avanzate dall'Autorità. Sono pervenute tuttavia indicazioni di dettaglio sul periodo di archiviazione dei dati:

- alcuni operatori ed associazioni suggeriscono di conservare i dati di misura limitatamente alle letture utilizzate per la fatturazione;
 - alcuni operatori chiedono una profondità storica del dato archiviato inferiore (3-2 anni);
 - un operatore chiede di non dover registrare la causa dell'eventuale mancata rilevazione del dato di misura, o almeno limitare tale obbligo ai grandi operatori con una quota importante di misuratori non accessibili.
- 5.33. L'Autorità, al fine di garantire una adeguata trasparenza ed assicurare la tutela degli utenti, intende confermare obblighi in materia di archiviazione e accesso ai dati di misura analoghi a quelli previsti per gli altri settori regolati.
- 5.34. Per quanto concerne gli obblighi di registrazione delle cause di mancata rilevazione dei consumi, si propone di applicare le seguenti casistiche:
- impossibilità di accesso al luogo dove il gruppo di misura è installato per cause imputabili all'utente;
 - malfunzionamento del gruppo di misura o necessità di intervento tecnico;
 - altre motivazioni, da specificare a cura dell'esercente.
- 5.35. Facendo seguito ad alcune richieste di precisazione pervenute in risposta alla consultazione, si evidenzia che l'obbligo di archiviazione dei dati di misura sarà applicato dall'entrata in vigore della regolazione sulla misura, senza applicazioni retroattive.

Spunti per la consultazione

S.9 *Si condividono gli orientamenti finali dell'Autorità in merito alle modalità di archiviazione e messa a disposizione delle misure? Motivare la risposta.*

Indicatori e standard di qualità della misura

- 5.36. L'Autorità, in analogia con quanto previsto negli altri settori regolati, ritiene opportuno prevedere l'applicazione di *standard* per le prestazioni connesse alla verifica del misuratore, in modo da assicurare il rispetto di tempistiche adeguate al loro svolgimento.
- 5.37. Al riguardo, giova anzitutto ricordare che il decreto ministeriale 21 aprile 2017, n. 93 (di seguito: DM 93/17), in materia di verifiche dei misuratori, prevede che il titolare o altra parte interessata nella misurazione (quindi, l'utente) possa chiedere una verifica metrologica legale alla Camera di Commercio territorialmente competente.
- 5.38. Posto che il tema delle verifiche metrologiche non rientra tra le competenze dell'Autorità, nel primo documento di consultazione, è stata considerata la possibilità di svolgere una verifica di funzionalità del misuratore (non metrologica legale), in analogia con quanto fatto per il settore del gas, al di fuori del campo di applicazione del DM 93/17. L'esercente, in accordo col

richiedente il controllo, potrebbe effettuare una verifica di funzionalità del misuratore, ferma restando, in caso di insoddisfazione di una delle due parti, la possibilità di una successiva verifica metrologica ai sensi del su citato DM 93/17. Per lo svolgimento delle verifiche di funzionalità, l'Autorità ha segnalato al CTI, a valere sul Protocollo di collaborazione vigente, l'opportunità di predisporre le relative norme tecniche.

- 5.39. Con riferimento alle verifiche di funzionalità del misuratore, nel primo documento di consultazione sono stati proposti i seguenti indicatori di qualità:
- tempo di intervento per la verifica del misuratore, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di verifica da parte dell'utente e la data di intervento dell' esercente⁶;
 - tempo di comunicazione dell'esito della verifica, inteso come il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente stesso del relativo esito;
 - tempo per la sostituzione del misuratore, inteso come il tempo, intercorrente tra la data di invio ovvero di messa a disposizione all'utente richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore, limitatamente al caso di misuratore guasto o non funzionante.
- 5.40. Stante la rilevanza delle attività connesse alla verifica del misuratore, nel primo documento di consultazione è stata proposta l'applicazione di *standard* specifici. I tempi massimi proposti nel primo documento di consultazione per ciascun indicatore sono riepilogati nella tabella 2.

Tabella 2 – Standard di qualità proposti nel primo documento di consultazione

Indicatore	Standard specifico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Tempo massimo di 10 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	Tempo massimo di 30 giorni lavorativi
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	Tempo massimo di 10 giorni lavorativi

- 5.41. Per quanto concerne il perimetro di applicazione degli *standard*, in analogia con quanto previsto nella RQCT, è stata proposta l'esclusione dalla regolazione dei micro esercenti (esercenti con una potenza convenzionale complessiva non superiore a 6 MW), degli utenti soci della società cooperativa che eroga loro il servizio e degli utenti di maggiori dimensioni (utenti con potenza contrattuale o convenzionale superiore a 350 kW).

⁶ A seguito di richieste di chiarimento presentate nell'ambito della consultazione, si precisa che, per data di intervento dell' esercente, si intende la data in cui l' esercente effettua il sopralluogo presso la sottostazione, a seguito della richiesta di verifica del misuratore da parte dell'utente.

- 5.42. Per quanto riguarda l'ammontare degli indennizzi automatici, da corrispondere all'utente in caso di violazione degli *standard*, è stato proposto di differenziare l'entità dell'indennizzo sulla base della dimensione dell'utente, come già stabilito nella *RQCT* (si veda la tabella 3).

Tabella 3 – Ammontare degli indennizzi automatici proposta nel primo documento di consultazione

Tipologia utente	Potenza	Indennizzo
Utente di minori dimensioni	≤ 50 kW	30 euro
Utente di medie dimensioni	> 50 kW e ≤ 350 kW	70 euro

- 5.43. Nell'ambito della consultazione gli *stakeholder* hanno presentato osservazioni articolate sul tema degli indicatori e degli *standard* di qualità ad essi associati; in particolare:
- gli indicatori di qualità proposti sono stati sostanzialmente condivisi da tutti i rispondenti, fatta eccezione per l'indicatore "*tempo di verifica del misuratore*"; alcuni operatori hanno chiesto di considerare, come riferimento per la conclusione della prestazione, la data di completamento delle attività di verifica per il calcolo delle tempistiche, in luogo della data di intervento presso la sottostazione di utenza;
 - per quanto concerne il perimetro di applicazione, un'associazione dei consumatori ha chiesto di applicare gli *standard* di qualità a tutti gli esercenti, a prescindere dalla dimensione, al fine di garantire un'adeguata tutela degli utenti; anche alcune associazioni operatori e singoli esercenti hanno evidenziato l'opportunità di estendere gli *standard* ai micro esercenti, stante la rilevanza delle prestazioni connesse alla verifica dei misuratori; alcune associazioni degli operatori, rappresentative del settore delle biomasse, hanno al contrario concordato con la proposta dell'Autorità di escludere i micro esercenti dall'ambito di applicazione degli *standard* di qualità;
 - con riferimento alla tipologia di *standard* di qualità:
 - le associazioni dei consumatori hanno concordato con la proposta dell'Autorità di prevedere *standard* specifici;
 - alcune associazioni di operatori e singoli esercenti hanno chiesto, almeno per il primo periodo di regolazione, di applicare esclusivamente *standard* generali (che non prevedono l'erogazione di un indennizzo automatico);
 - per quanto concerne i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni:
 - le associazioni dei consumatori hanno concordato con le proposte dell'Autorità;
 - con riferimento al tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica, alcune associazioni di operatori e singoli esercenti hanno

- chiesto di estendere le tempistiche proposte nel caso in cui sia necessario effettuare le verifiche in laboratorio;
- con riferimento al tempo massimo di sostituzione dei misuratori, alcune associazioni di operatori e singoli esercenti hanno chiesto di incrementare il tempo massimo proposto, per tenere conto delle difficoltà logistiche di gestione del magazzino; un esercente ha inoltre proposto di differenziare le tempistiche in relazione alla classe dimensionale dell'esercente, stante la minore disponibilità in magazzino di contatori di maggiori dimensioni;
 - per quanto concerne gli indennizzi automatici, la maggior parte dei rispondenti ha condiviso le proposte dell'autorità; un'associazione dei consumatori ha invece chiesto di applicare un indennizzo di almeno 100 euro.
- 5.44. Per quanto concerne gli indicatori di qualità, l'Autorità, tenuto conto della sostanziale condivisione da parte degli *stakeholder*, intende confermare i tre indicatori proposti nel primo documento di consultazione.
- 5.45. Per quanto riguarda il perimetro di applicazione, l'Autorità condivide l'opportunità di estendere l'applicazione degli *standard* ai micro esercenti, stante la rilevanza delle prestazioni connesse alla verifica dei misuratori. L'applicazione degli *standard* non dovrebbe peraltro determinare un eccessivo incremento degli oneri amministrativi per tali operatori, stante il numero limitato di utenti allacciati alle reti di piccole dimensioni e, conseguentemente, un numero ancora più ridotto di richieste di verifica del misuratore da parte degli utenti.
- 5.46. Per quanto riguarda la tipologia di *standard* (se specifici o generali), tenuto conto anche in questo caso della rilevanza del tema per la tutela degli utenti, non si concorda con la richiesta di alcuni operatori di applicare esclusivamente *standard* generali, almeno nel primo periodo di regolazione. Al riguardo si evidenzia che anche nella RQCT, nonostante la relativa novità della disciplina per il settore, è stata prevista l'applicazione di *standard* specifici, fin dal primo periodo regolatorio, per le prestazioni più rilevanti.
- 5.47. Per quanto concerne i tempi massimi previsti per lo svolgimento delle prestazioni:
- si ritiene opportuno confermare le modalità di calcolo del tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore⁷, in modo da garantire che il sopralluogo dell'esercente presso la sottostazione di utenza avvenga in tempi ragionevoli. In molti casi la verifica *in situ* è infatti sufficiente per individuare eventuali criticità di funzionamento del misuratore; si ritiene

⁷ Dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente alla data di intervento presso la sottostazione di utenza, lasciando libertà all'operatore se effettuare subito, in presenza dell'utente, la verifica funzionale del misuratore oppure riprogrammare la verifica in data successiva.

tuttavia opportuno incrementare a 15 giorni il tempo massimo previsto, almeno per il primo periodo di regolazione, tenuto conto della novità della disciplina per il settore;

- si condivide la richiesta di differenziare il tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore a seconda che sia necessario effettuare o meno la verifica in laboratorio; nel caso in cui non sia necessario ricorrere ad un laboratorio si ritiene congruo un tempo massimo di 10 giorni lavorativi;
- si condivide la richiesta di incrementare il tempo massimo di sostituzione del misuratore (a 15 giorni lavorativi), tenuto conto delle maggiori complessità logistiche rispetto ad altri settori regolati; non si ritiene tuttavia opportuno differenziare le tempistiche in funzione alla classe dimensionale dell'utente, in quanto comporterebbe un'inutile complessità della disciplina.

5.48. I tempi massimi per ciascun indicatore sono riassunti nella tabella 4.

Tabella 4 – Standard specifici di qualità, orientamenti finali

Indicatore	Livello specifico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Tempo massimo di 15 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	Tempo massimo di 10 giorni lavorativi, se effettuata in loco
	Tempo massimo di 30 giorni lavorativi, se effettuata in laboratorio
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	Tempo massimo di 15 giorni lavorativi

5.49. Con riferimento all'ammontare degli indennizzi, l'Autorità intende confermare gli importi indicati nel primo documento di consultazione, in coerenza con gli importi previsti dalla RQCT per le altre prestazioni soggette a *standard* specifici, tenuto conto che dalla consultazione è emersa una sostanziale condivisione delle proposte.

Spunti per la consultazione

S.10 *Si condividono gli orientamenti finali dell'Autorità in merito agli standard di qualità della misura? Motivare la risposta.*

6. Obblighi di registrazione e comunicazione

6.1. Nel primo documento di consultazione è stata proposta l'introduzione di obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità in capo agli esercenti, per consentire la verifica della corretta attuazione della regolazione e per

ridurre il rischio di eventuali contenziosi tra utenti ed esercenti, attraverso la tracciatura delle prestazioni effettuate.

- 6.2. In ottica di gradualità, è stato proposto di circoscrivere ad un limitato *set* di dati le informazioni oggetto di registrazione e comunicazione dell'Autorità. Si è altresì proposto di non adottare una metodologia predefinita di validazione e verifica dei dati comunicati dagli operatori con un corrispondente livello predeterminato di penalità in caso di dati non validi/non conformi, riservandosi tuttavia di effettuare controlli, anche a campione.
- 6.3. Larga parte dei rispondenti concorda con le proposte dell'Autorità, riservandosi una valutazione conclusiva una volta noti i *set* di dati da registrare e comunicare all'Autorità. Tra le osservazioni pervenute si riporta che:
 - un'associazione dei consumatori chiede particolare attenzione nella definizione degli obblighi di registrazione per evitare possibili rischi di comportamenti opportunistici sia da parte degli operatori che da parte degli utenti; in particolare, in caso di fallimento del tentativo di lettura, è stato proposto di prevedere l'obbligo per l'esercente di fornire una prova documentale che attesti l'eventuale responsabilità dell'utente;
 - alcuni operatori, specialmente di piccole dimensioni, ritengono che gli obblighi di registrazione e comunicazione siano troppo onerosi.
- 6.4. L'Autorità, tenuto conto della necessità di verificare la corretta attuazione della regolazione sulla misura, intende confermare i propri orientamenti iniziali, ferma restando l'esigenza di circoscrivere le informazioni soggette ad obblighi di registrazione e comunicazione, e di limitare, per quanto possibile, i conseguenti oneri per gli esercenti.
- 6.5. Per assicurare un'adeguata gradualità, l'Autorità intende prevedere che gli obblighi di registrazione decorrano dal 1° gennaio 2022. Alla luce della nuova data prevista per l'entrata in vigore della disciplina (1° luglio 2021), gli esercenti avrebbero a disposizione un ulteriore periodo di sei mesi per predisporre le modifiche organizzative necessarie al rispetto degli obblighi di registrazione, fermo restando l'obbligo, in tale semestre, di monitoraggio dei tempi di erogazione delle prestazioni relative alla misura.
- 6.6. L'Autorità infine, in analogia con quanto previsto dalla RQCT, intende introdurre degli obblighi di comunicazione nei confronti degli utenti, per garantire una adeguata trasparenza della qualità del servizio di misura. Gli esercenti, in particolare, entro il 30 giugno di ogni anno, a partire dal 2022, dovranno comunicare agli utenti, tramite allegati ai documenti di fatturazione, gli *standard* specifici applicabili, gli indennizzi automatici previsti e il grado di rispetto di tali *standard*, con riferimento all'anno precedente. In una logica di semplificazione si propone che l'operatore possa assolvere a tali obblighi anche indicando nelle bollette l'indirizzo di una sezione del proprio sito *internet* nella quale siano disponibili le medesime informazioni.

Spunti per la consultazione

S.11 *Si condividono gli orientamenti finali dell’Autorità in merito agli obblighi di registrazione e comunicazione delle informazioni e dei dati sul servizio di misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.*

Appendice A: schema di articolato

Di seguito si riportano le disposizioni principali della Disciplina in tema di misura nel servizio di telecalore. Si invitano i soggetti consultati a formulare osservazioni puntuali sul testo proposto.

**REGOLAZIONE DELLA MISURA NEL SERVIZIO DI
TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE
1° LUGLIO 2021 – 31 DICEMBRE 2024**

(TIMT)

Indice

Titolo I – DISPOSIZIONI GENERALI	27
Articolo 1 Definizioni.....	27
Articolo 2 Finalità e oggetto.....	30
Articolo 3 Ambito di applicazione	30
Articolo 4 Criteri generali	30
Articolo 5 Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati	30
Titolo II – DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA	31
Articolo 6 Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori	31
.....	
Articolo 7 Obblighi di raccolta delle misure	31
Articolo 8 Procedura di autolettura	33
Articolo 9 Validazione delle letture	33
Articolo 10 Criterio di priorità delle misure.....	33
Articolo 11 Stima e ricostruzione dei consumi	34
Titolo III – INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	34
Articolo 12 Indicatori di qualità del servizio di misura.....	34
Articolo 13 Tempo di intervento per la verifica del misuratore.....	35
Articolo 14 Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore	35
.....	
Articolo 15 Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	35
Articolo 16 Norme tecniche	36
Titolo IV – STANDARD DI QUALITÀ.....	36
Articolo 17 Standard specifici di qualità.....	36
Articolo 18 Standard di qualità commerciale definiti dall’esercente	36
Articolo 19 Indennizzi automatici	37
Articolo 20 Cause di mancato rispetto degli standard di qualità.....	37
Articolo 21 Casi di esclusione e sospensione del diritto all’indennizzo automatico	37
Titolo V – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI.....	38

Articolo 22	Registrazione e archiviazione dei dati di misura.....	38
Articolo 23	Messa a disposizione dei dati di misura.....	38
Articolo 24	Registrazione di informazioni e di dati delle prestazioni relative alla misura	38
Articolo 25	Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati	39
Articolo 26	Comunicazione dell' esercente all' Autorità.....	40
Articolo 27	Informazioni all'utente.....	41
Titolo VI – DISPOSIZIONI TRANSITORIE		41
Articolo 28	Disposizioni transitorie	41

Titolo I – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Definizioni

- 1.1. Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni stabilite dalla RQCT e le seguenti:
- **anno di riferimento** è l'anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
 - **codice di rintracciabilità** è il codice comunicato all'utente in occasione della richiesta della prestazione, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
 - **CTI** è il Comitato Termotecnico Italiano Energia e Ambiente;
 - **dati di misura** sono le misure elaborate e validate dall' esercente;
 - **deliberazione 313/2019/R/tlr** è la deliberazione dell'Autorità 16 luglio 2019, 313/2019/R/tlr;
 - **deliberazione 548/2019/R/tlr** è la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2019, 548/2019/R/tlr;
 - **deliberazione 574/2018/R/tlr** è la deliberazione dell'Autorità 13 novembre 2018, 574/2018/R/tlr;
 - **deliberazione 661/2018/R/tlr** è la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr;
 - **gruppo di misura, o misuratore**, è la parte dell'impianto di alimentazione dell'utente che serve per la misura dell'energia termica ad esso fornita; è comprensivo di sonde ed elaboratore dei dati misurati;
 - **impianto di distribuzione** è l'infrastruttura costituita dai punti di immissione, dalla rete, dai gruppi di pompaggio, dagli accumuli, dagli allacciamenti e dalle sottostazioni di utenza, comprensive dei gruppi di misura;
 - **intervento per la verifica del misuratore:** è il sopralluogo che effettua l' esercente a seguito della richiesta di verifica da parte dell'utente;
 - **misura di utenza** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e alle prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
 - **misuratore non teleletto** è il misuratore diverso dal misuratore teleletto;
 - **misuratore teleletto** è il misuratore letto da remoto;

- **misure o letture** sono i valori di energia termica rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati all' esercente (autolettura);
- **OITLR** è il Testo Unico degli Obblighi informativi per i soggetti operanti nel settore del telecalore approvato con deliberazione 574/2018/R/tlr e s.m.i.;
- **periodo estivo** è il periodo che non rientra nella definizione di periodo invernale;
- **periodo invernale** è il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 15 aprile e tra il 15 ottobre e il 31 dicembre di ogni anno;
- **ricostruzione del dato di misura** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura validato e non contestato, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- **rilevazione** è l'attività che comprende la raccolta e la validazione delle misure;
- **stima del dato di misura** è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- **terzi** sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all' esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell' esercente medesimo;
- **RQCT** è il Testo Unico della Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento approvato con deliberazione 661/2018/R/tlr e s.m.i.;
- **RQTT** è il Testo Unico della Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento approvato con deliberazione 548/2019/R/tlr e s.m.i.;
- **sottostazione di utenza** è l'apparato terminale dell'allacciamento, generalmente composto da scambiatore di calore e/o gruppo frigorifero, gruppo di misura e strumenti di controllo e regolazione, che costituisce l'interfaccia tra l'impianto di distribuzione e l'impianto dell'utente;
- **tipologia di utente** è la tipologia di utente definita sulla base della potenza contrattualizzata o convenzionale associata alla fornitura; sono previste le seguenti tipologie di utente:
 - i. utente di minori dimensioni, per utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale non superiore a 50 kW;

- ii. utente di medie dimensioni, per utenti con potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
 - iii. utente di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW;
- **tipologia di utilizzo** è la tipologia di utilizzo dell'energia termica fornita, definita sulla base del segmento di mercato di appartenenza; sono previste le seguenti tipologie di utilizzo:
 - i. residenziale;
 - ii. terziario;
 - iii. industriale;
- **TITT** è il Testo Integrato in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento approvato con deliberazione 313/2019/R/tlr e s.m.i.;
- **utente residenziale domestico** è:
 - i. l'utente che utilizza l'energia termica per locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione, adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché:
 - l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di fornitura per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti;
 - il titolare del punto di fornitura sia una persona fisica;
 - ii. un condominio con uso domestico, diviso in più unità catastali, in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di cui al punto i., purché:
 - il titolare del punto di fornitura non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio;
 - l'energia termica fornita non sia utilizzata in attività produttive, ivi incluse la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, il servizio energia;
- **utente residenziale non domestico** è un utente con tipologia di utilizzo "residenziale" diverso dall'utente residenziale domestico;
- **validazione delle misure** è l'attività di verifica del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte dell' esercente.

Articolo 2

Finalità e oggetto

- 2.1 Il presente provvedimento è volto ad assicurare l'efficiente erogazione del servizio di misura nel telecalore, con riferimento alla misura di utenza articolata nelle seguenti fasi:
- installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, finalizzate a garantire la disponibilità e il buon funzionamento dei misuratori stessi; include la messa in loco, messa a punto, parametrizzazione e avvio del misuratore, nonché le operazioni ordinarie per il mantenimento del buon funzionamento del misuratore medesimo, comprese la verifica su richiesta dell'utente, il ripristino delle funzionalità o la sostituzione in caso di guasto e le verifiche *ex lege* per i profili in capo all'esercente;
 - gestione dei dati di misura, finalizzata a garantire, ai soggetti aventi titolo, la disponibilità dei dati di misura stessi; ricomprende la programmazione, la raccolta, la validazione delle misure, la registrazione e l'archiviazione, nonché l'eventuale stima, ricostruzione, rettifica e messa a disposizione dei dati di misura medesimi ai soggetti aventi titolo.

Articolo 3

Ambito di applicazione

- 3.1 Gli esercenti hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nel presente provvedimento per ogni impianto di distribuzione non escluso dalla regolazione dell'Autorità ai sensi dell'OITLR.
- 3.2 Le disposizioni di cui al Titolo IV:
- a) non si applicano agli utenti di maggiori dimensioni;
 - b) nel caso l'esercente sia una cooperativa, si applicano facoltativamente agli utenti soci della cooperativa.

Articolo 4

Criteri generali

- 4.1 I consumi rilevanti ai fini della fatturazione dei corrispettivi per l'utenza sono esclusivamente quelli determinati ai sensi del presente provvedimento.
- 4.2 Il consumo di ciascun utente è determinato in base alla lettura rilevata dal misuratore, fatto salvo quanto disposto al successivo comma 11.2.

Articolo 5

Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati

- 5.1 L'utente richiede le prestazioni soggette a regolazione della qualità della misura esclusivamente tramite il venditore, il quale costituisce l'interfaccia unica con gli utenti del servizio ed è responsabile dell'erogazione di indennizzi, ove dovuti.

- 5.2 Il venditore ha diritto di rivalersi sul distributore nel caso in cui il mancato rispetto degli standard commerciali sia da attribuire a quest'ultimo.
- 5.3 Il venditore e il distributore non verticalmente integrati sono tenuti alla massima collaborazione al fine di garantire il corretto svolgimento dell'attività di misura e delle relative prestazioni all'utente. Il perimetro di responsabilità e le modalità di gestione dei flussi informativi tra venditore e distributore sono definiti autonomamente tra le Parti, entro la data di entrata in vigore del presente provvedimento.

Titolo II – DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA

Articolo 6

Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori

- 6.1 L' esercente è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente, secondo quanto previsto dal presente provvedimento.
- 6.2 L' esercente è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi della normativa vigente.

Articolo 7

Obblighi di raccolta delle misure

- 7.1 L' esercente è tenuto ad effettuare almeno i tentativi di raccolta della misura dell'energia termica erogata, espressa dal totalizzatore del gruppo di misura, definiti in Tabella 1.

Tabella 1: Numero minimo di tentativi di raccolta della misura e relativa finestra temporale

Tipologia di contatore	Tipologia di utilizzo	Tipologia di utente	Numero minimo di letture all'anno	Finestra temporale di lettura
	utente residenziale domestico	qualsiasi	due	- una nel periodo invernale - una nel periodo estivo
		minori dimensioni	una	una all'anno

Tipologia di contatore	Tipologia di utilizzo	Tipologia di utente	Numero minimo di letture all'anno	Finestra temporale di lettura
contatore non teleletto	utente diverso dal residenziale domestico	medie dimensioni	due	- una nel periodo invernale - una nel periodo estivo
		maggiori dimensioni	tre	- due nel periodo invernale - una nel periodo estivo
contatore teleletto	qualsiasi	qualsiasi	dodici	una al mese

- 7.2 Gli obblighi in materia di numero minimo di tentativi di raccolta definiti dal comma 7.1:
- non si applicano alle finestre temporali ricadenti prevalentemente all'esterno del periodo di fornitura, definito ai sensi della RQTT (*a titolo esemplificativo, nel caso di fornitura per solo riscaldamento non è richiesta una lettura nel periodo estivo*);
 - non tengono conto delle autoletture.
- 7.3 L' esercente garantisce il rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta definiti dal comma 7.1 assicurando inoltre un'opportuna distanza tra rilevazioni successive.
- 7.4 Nel caso in cui il tentativo di raccolta della misura, effettuato nel rispetto di quanto indicato al comma 7.1, non vada a buon fine l' esercente è tenuto ad eseguire:
- con riferimento agli utenti dotati di contatore non teleletto, nel caso di assenza di autoletture validate nella finestra temporale di riferimento, almeno un ulteriore tentativo di lettura;
 - con riferimento agli utenti dotati di contatore teleletto, almeno due ulteriori tentativi di telelettura al più nel mese successivo a quello di riferimento e, nel caso di ulteriore fallimento della lettura, ad effettuare i successivi tentativi di raccolta della misura con le medesime modalità e frequenze previste per gli utenti dotati di contatore non teleletto, fino all'eventuale ripristino della funzionalità del sistema di telelettura.

- 7.5 Nel caso di utenti dotati di contatore non teleletto, l' esercente, nell'espletamento delle attività programmate ai fini del rispetto di quanto previsto ai precedenti commi 7.1 e 7.3, è tenuto a comunicare, con un congruo preavviso e attraverso le modalità definite con l'utente, la data prevista di passaggio del personale incaricato della raccolta della misura.

Articolo 8

Procedura di autolettura

- 8.1 Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano con riferimento agli utenti presso i quali è installato un misuratore non teleletto.
- 8.2 L' esercente è tenuto ad indicare in ogni documento di fatturazione, ad integrazione di quanto previsto dal TITT:
- a) la possibilità per l'utente di effettuare l'autolettura;
 - b) le modalità di effettuazione e di comunicazione dell'autolettura;
 - c) la finestra temporale individuata per la comunicazione dell'autolettura.
- 8.3 L' esercente prende in carico la lettura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
- 8.4 L' esercente fornisce riscontro all'utente entro 9 (nove) giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.
- 8.5 La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dall' esercente, fatto salvo quanto stabilito al comma 7.2, lettera b).

Articolo 9

Validazione delle letture

- 9.1 L' esercente è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la lettura sia ottenuta da raccolta da parte di un suo operatore che da autolettura.
- 9.2 Ai fini della validazione delle letture, l' esercente adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.
- 9.3 I criteri di cui al comma 9.2 sono tali da non precludere la validazione di un'autolettura in assenza di letture rilevate validate.

Articolo 10

Criterio di priorità delle misure

- 10.1 Fatto salvo il caso di guasto o malfunzionamento del misuratore, di cui al comma 11.2, al fine del computo dei consumi contabilizzati per il periodo di

riferimento del documento di fatturazione, l' esercente è tenuto a utilizzare i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) letture rilevate, ai sensi dell' Articolo 7, e validate;
- b) autoletture comunicate dall'utente nella finestra temporale di raccolta, ai sensi dell' Articolo 8, e validate;
- c) letture stimate.

Articolo 11

Stima e ricostruzione dei consumi

- 11.1 Le letture stimate di cui al comma 10.1, lettera c), sono effettuate dall' esercente nel caso di assenza delle misure di cui al comma 10.1, lettere a) e b), con la stessa periodicità minima delle letture rilevate di cui al comma 7.1, tenuto conto almeno di:
- a) consumo storico degli ultimi tre (3) anni dell'utente, ove disponibile;
 - b) eventuali evidenze documentali fornite dall'utente.
- 11.2 La ricostruzione dei consumi viene effettuata dall' esercente nel caso di guasto o malfunzionamento del misuratore, attestato dall' esito della verifica, con riferimento ai consumi dell'utente nel periodo che va dall'ultima misura validata e non contestata al momento della sostituzione del misuratore. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante.
- 11.3 Nella definizione della metodologia di ricostruzione dei consumi, l' esercente:
- a) nel caso in cui sia stato possibile ricostruire l' errore di misura attraverso la verifica, corregge i dati di misura proporzionalmente all' errore rilevato;
 - b) nei casi diversi dal precedente, tiene conto almeno degli elementi di cui al comma 11.1, lettere a) e b).
- 11.4 L' esercente garantisce la risposta a richieste scritte di informazioni dell'utente in merito alla stima e/o alla ricostruzione dei consumi, nonché alla metodologia utilizzata per le stesse, secondo le modalità e gli standard previsti per le richieste scritte di informazioni dalla RQCT.

Titolo III – INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO

Articolo 12

Indicatori di qualità del servizio di misura

- 12.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità del servizio di misura si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di intervento per la verifica del misuratore;

- b) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore;
- c) tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante.

Articolo 13

Tempo di intervento per la verifica del misuratore

- 13.1 Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data dell'intervento per la verifica del misuratore.
- 13.2 Nei casi in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, l'esercente può addebitare all'utente i costi dell'intervento esplicitandone separatamente l'ammontare in bolletta, tenuto conto di quanto previsto dal TITT. L'esercente può addebitare all'utente tali costi di verifica del misuratore solo a condizione di aver fornito per iscritto l'informazione all'utente medesimo in sede di richiesta di verifica del misuratore.

Articolo 14

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

- 14.1 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data dell'intervento per la verifica del misuratore e la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente stesso del relativo esito.
- 14.2 Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui al comma 14.1, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli metrologici ai sensi della normativa vigente.

Articolo 15

Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante

- 15.1 Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.
- 15.2 Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, l'esercente procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.
- 15.3 L'esercente ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Articolo 16

Norme tecniche

- 16.1 Ai fini dell'attuazione del presente provvedimento si applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti UNI. In loro assenza vengono adottate linee guida o prassi definite dal CTI.

Titolo IV – STANDARD DI QUALITÀ

Articolo 17

Standard specifici di qualità

- 17.1 Gli standard specifici di qualità del servizio di telecalore inerenti alla misura sono definiti nella Tabella 2.

Tabella 2: Standard specifici di qualità del servizio

Indicatore	Standard specifico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 13	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 14	Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco
	Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se effettuata in laboratorio
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 15	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi

Articolo 18

Standard di qualità definiti dall'esercente

- 18.1 Qualora l'esercente definisca standard di qualità della misura ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 17.
- 18.2 Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto degli standard specifici di cui al comma 17.1 definiti dall'esercente devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 19.
- 18.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 24, di comunicazione all'Autorità di cui all'Articolo 26, e di informazione di cui all'Articolo 27, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'Articolo 17.

Articolo 19

Indennizzi automatici

- 19.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 17, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:
- a) trenta (30) euro, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
 - b) settanta (70) euro, per prestazioni richieste da utenti di medie dimensioni.
- 19.2 Gli indennizzi automatici base di cui al comma 19.1 sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
 - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
 - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Articolo 20

Cause di mancato rispetto degli standard di qualità

- 20.1 Le cause di mancato rispetto degli standard di qualità sono classificate come di seguito:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - b) cause imputabili all'utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
 - c) cause imputabili all'esercente del servizio di telecalore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 20.2 Qualora le cause di mancato rispetto degli standard di qualità rientrino nelle classi di cui al comma 20.1, lettere a) e b), l'esercente documenta la causa del mancato rispetto.

Articolo 21

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

- 21.1 L'esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al comma 20.1, lettere a) e b).

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

Titolo V – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI

Articolo 22

Registrazione e archiviazione dei dati di misura

- 22.1 L' esercente è tenuto a registrare ed archiviare tutti i dati di misura validati ai sensi dell'Articolo 9 per un periodo minimo di 5 (cinque) anni.
- 22.2 L' esercente è tenuto a registrare ed archiviare, per un periodo minimo di 5 (cinque) anni, le cause che hanno determinato il fallimento del tentativo di lettura effettuato ai sensi del comma 7.1. A tal fine, sono individuate le seguenti casistiche:
- a) impossibilità di accesso al luogo dove il gruppo di misura è installato per cause imputabili all'utente, da documentare opportunamente a cura dell' esercente;
 - b) malfunzionamento del gruppo di misura o necessità di intervento tecnico;
 - c) altre motivazioni, da dettagliare opportunamente a cura dell' esercente.

Articolo 23

Messa a disposizione dei dati di misura

- 23.1 L' esercente è tenuto a garantire all'utente, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione delle serie storiche dei dati di misura.
- 23.2 L' esercente garantisce la risposta a richieste scritte di informazioni dell'utente in merito ai dati di misura, secondo le modalità e gli standard previsti per le richieste scritte di informazioni dall'RQCT.

Articolo 24

Registrazione di informazioni e di dati delle prestazioni relative alla misura

- 24.1 L' esercente predispose appropriati strumenti, anche su base informatica, al fine di registrare le informazioni e i dati relativi alle prestazioni in materia di misura del servizio di telecalore, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico (eventuali sportelli fisici, sito *internet*, servizio telefonico, casella di posta elettronica).
- 24.2 Per tutte le prestazioni soggette a standard di qualità, l' esercente registra:
- a) il codice di rintracciabilità con cui l' esercente identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui l' esercente individua la tipologia di prestazione;

- c) la tipologia di utente;
 - d) i dati identificativi dell'utente;
 - e) il codice utente;
 - f) i dati identificativi del punto di fornitura;
 - g) la data di ricevimento della richiesta di prestazione, laddove applicabile;
 - h) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard di qualità;
 - i) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.
- 24.3 Per ogni richiesta di verifica del misuratore pervenuta, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 24.2, l'esercente registra:
- a) la data di intervento per la verifica del misuratore e l'eventuale data ritardata richiesta dall'utente;
 - b) la data di invio all'utente del documento recante l'esito della verifica del misuratore;
 - c) la tipologia di verifica effettuata, distinguendo tra verifica in loco e verifica in laboratorio;
 - d) nel caso di sostituzione del misuratore, l'indicazione se il misuratore sia risultato guasto oppure malfunzionante;
 - e) nel caso in cui il misuratore risulti guasto o malfunzionante, la data di sostituzione del misuratore, la data proposta dall'esercente per la sostituzione del misuratore e l'eventuale data posticipata richiesta dall'utente.

Articolo 25

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

- 25.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, l'esercente:
- a) mantiene gli strumenti di cui al comma 24.1 continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
 - b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
 - c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a 5 (cinque) anni solari successivi a quello della registrazione.

Articolo 26

Comunicazione dell'esercente all'Autorità

- 26.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'esercente è tenuto a comunicare all'Autorità, contestualmente a quanto previsto dalla RQCT, le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo, relativi all'anno precedente.
- 26.2 L'esercente è tenuto a comunicare il numero di misuratori installati al 31 dicembre dell'anno di riferimento, per ogni tipologia di utente, distinto tra misuratori teleletti e non teleletti e ulteriormente suddiviso tra utenti residenziali domestici e utenti diversi dai residenziali domestici.
- 26.3 Nel caso in cui l'esercente sia una società cooperativa, lo stesso attua quanto previsto al comma 26.2, distinguendo ulteriormente i dati tra misuratori di utenti soci della cooperativa e misuratori di utenti non soci.
- 26.4 In relazione alle prestazioni soggette a standard di qualità della misura eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità l'esercente è tenuto a comunicare, per ogni tipologia di prestazione:
- a) il numero totale delle richieste di prestazioni;
 - b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'esercente non abbia rispettato lo standard specifico di qualità definito nel presente documento, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 20.1.
- 26.5 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente è tenuto a comunicare per ogni tipologia di utente e per ogni standard specifico di qualità:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
 - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 26.6 L'esercente che definisce propri standard di qualità informa l'Autorità con la comunicazione di cui al comma 26.1.
- 26.7 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:
- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento;
 - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

Articolo 27

Informazioni all'utente

- 27.1 Entro il 30 giugno di ogni anno l'esercente, tramite allegati ai documenti di fatturazione, è tenuto a comunicare a ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con l'esercente stesso gli standard specifici di qualità della misura di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.
- 27.2 Gli obblighi di cui al comma 27.1 possono essere rispettati dall'esercente indicando nei documenti di fatturazione l'indirizzo di una sezione del proprio sito internet in cui sono disponibili le medesime informazioni, dando adeguata evidenza dei contenuti consultabili.

Titolo VI – DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Articolo 28

Disposizioni transitorie

- 28.1 Ai fini dell'attuazione del presente provvedimento, la dimensione di ciascun utente è calcolata ai sensi della RQCT, nei limiti del relativo periodo di regolazione.
- 28.2 In sede di prima attuazione del presente provvedimento:
- a) il comma 8.2, l'Articolo 24, l'Articolo 25 e l'Articolo 27, si applicano dal 1° gennaio 2022;
 - b) l'Articolo 26 si applica a partire dall'anno 2023.
- 28.3