

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
329/2021/R/TLR**

**ORIENTAMENTI IN MATERIA DI REGOLAZIONE DELLA
QUALITÀ COMMERCIALE PER IL SECONDO
PERIODO DI REGOLAZIONE**

Mercato di incidenza: teleriscaldamento e teleraffrescamento

27 luglio 2021

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento per l'adozione di provvedimenti in materia di regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il secondo periodo di regolazione, avviato con la deliberazione 27/2021/R/TLR del 26 gennaio 2021.

Il documento illustra gli orientamenti dell'Autorità per la revisione, per il secondo periodo regolatorio, della regolazione dei principali aspetti di qualità commerciale del servizio di telecalore connessi con la sua fornitura, nonché con la gestione e la chiusura del rapporto di utenza. Gli orientamenti illustrati tengono conto degli elementi raccolti nell'ambito dei focus group effettuati con gli stakeholder.

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, in alternativa, all'indirizzo PEC istituzionale (protocollo@pec.arera.it), entro il 7 settembre 2021.

Relativamente alle modalità dell'eventuale pubblicazione delle osservazioni, si fa riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali, punto 1, lett. b) e c), di seguito riportata. Si invitano i soggetti interessati a seguire le indicazioni ivi contenute, in particolare in relazione ad eventuali esigenze di riservatezza.

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

e-mail: protocollo@pec.arera.it

sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Base giuridica e finalità del trattamento

a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni

Si informa che i dati personali trasmessi partecipando alla consultazione pubblica saranno utilizzati da ARERA, (Titolare del trattamento), nei modi e nei limiti necessari per svolgere i compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di sua competenza ai sensi della normativa vigente, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR.

b. Pubblicazione delle osservazioni

Le osservazioni pervenute possono essere pubblicate sul sito internet di ARERA al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata una richiesta di non divulgare i commenti.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti delle proprie osservazioni e/o documentazione sono da considerare riservate e non possono essere divulgate. A tal fine, i partecipanti alla consultazione sono tenuti a trasmettere una versione non confidenziale delle osservazioni destinata alla pubblicazione.

c. Modalità della pubblicazione

In assenza delle indicazioni di cui al punto b) della presente Informativa (richiesta di pubblicazione in forma anonima e/o divulgazione parziale), le osservazioni sono pubblicate in forma integrale unitamente alla ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione. La ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione che contenga dati personali è oscurata. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità di persone fisiche identificate o identificabili. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale sono oscurati. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità del partecipante alla consultazione.

2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

Dei dati personali possono venire a conoscenza i Capi delle Strutture interessate dall'attività di regolamentazione cui è riferita la consultazione, nonché gli addetti autorizzati al trattamento. I dati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato. Tali dati saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

3. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati non saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

4. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

5. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: rpd@arera.it.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

Indice

1. Inquadramento generale	5
2. Struttura del documento	6
3. Contesto di riferimento	7
<i>Caratteristiche degli esercenti</i>	7
<i>Caratteristiche degli utenti</i>	8
<i>Prestazioni erogate dagli esercenti di maggiori dimensioni</i>	9
<i>Prestazioni erogate dagli esercenti di medie dimensioni</i>	11
4. Disposizioni di carattere generale	12
<i>Durata del periodo di regolazione</i>	12
<i>Trattamento dei soggetti non verticalmente integrati</i>	13
5. Prestazioni di qualità commerciale	14
<i>Esclusioni dalla regolazione delle prestazioni</i>	14
<i>Pronto intervento</i>	15
<i>Prestazioni ed indicatori di qualità commerciale</i>	16
<i>Standard specifici e generali di qualità</i>	17
<i>Indennizzi automatici</i>	19
6. Obblighi di registrazione e comunicazione	20
<i>Registrazione di dati e informazioni sulle prestazioni erogate</i>	20
<i>Comunicazione annuale all’Autorità</i>	21
<i>Informazioni all’utente</i>	22
Appendice A: riepilogo delle principali proposte di conferma o revisione alla vigente disciplina della RQCT	23
Appendice B: riepilogo della proposta di standard applicabili alle prestazioni di qualità commerciale nel secondo periodo di regolazione (2022-2025)	24

1. Inquadramento generale

- 1.1. Il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, (di seguito: D.Lgs. 102/14) all'articolo 10, comma 17, lettera a), prevede che l'Autorità definisca, tra l'altro, gli standard di qualità del servizio di teleriscaldamento e teleraffreddamento (di seguito: telecalore), ivi inclusi gli impianti per la fornitura del calore e i relativi sistemi di contabilizzazione.
- 1.2. Il D.Lgs. 102/14 all'articolo 10, comma 18, dispone poi che la regolazione introdotta dall'Autorità si applichi secondo criteri di gradualità anche alle reti in esercizio alla data di emanazione del decreto stesso.
- 1.3. Nell'esercitare i propri poteri l'Autorità deve perseguire la promozione della concorrenza, nonché lo sviluppo dei servizi di telecalore, nella prospettiva di una maggiore efficienza del servizio e di tutela dell'utente (cfr. il medesimo comma 17, nonché l'articolo 1 della legge istitutiva dell'Autorità, richiamata dal D.Lgs. 102/14).
- 1.4. L'Autorità, con deliberazione 11 dicembre 2018, 661/2018/R/TLR, ha approvato la disciplina in materia di qualità commerciale dei servizi di telecalore (di seguito: RQCT) per il periodo di regolazione 1° luglio 2019 - 31 dicembre 2021. Nella definizione della relativa disciplina, l'Autorità ha perseguito i seguenti obiettivi di carattere generale:
 - prevedere un approccio della regolazione graduale e proporzionale per tenere conto delle caratteristiche sia dimensionali che territoriali degli impianti di telecalore;
 - garantire a tutti gli utenti del servizio di telecalore una qualità commerciale equivalente a quella degli altri settori regolati dall'Autorità, pur nel rispetto delle specificità del settore;
 - adottare, almeno per gli esercenti di maggiori dimensioni, meccanismi di regolazione simili a quelli degli altri settori regolati, al fine di ridurre i costi di implementazione della regolazione;
 - favorire adeguati strumenti di informazione e tutela degli utenti aumentando la percezione da parte degli stessi dell'affidabilità del servizio, graduando la regolazione in funzione delle diverse caratteristiche anche dimensionali dell'utenza;
 - facilitare il completamento del quadro normativo del settore valorizzando le *best practice* a livello nazionale e beneficiando di un confronto in ambito internazionale al fine di favorire lo sviluppo in Italia del servizio di telecalore.
- 1.5. Attraverso l'approvazione, con deliberazione 16 luglio 2019, 313/2019/R/TLR, della disciplina della trasparenza (di seguito: TITT), l'Autorità ha integrato il quadro regolatorio in materia di obblighi informativi sul sito internet degli

esercenti, disponendo di conseguenza l'abrogazione, dal 1° gennaio 2020, dell'articolo 5 della RQCT¹.

- 1.6. La disciplina in materia di qualità del servizio è stata successivamente completata dall'allegato A alla deliberazione 17 novembre 2020, 478/2020/R/TLR, (di seguito: TIMT) che prevede, dal 1° gennaio 2022 e con una impostazione analoga a quella delle prestazioni regolate dalla RQCT, l'introduzione di standard di qualità relativi alle prestazioni eseguite sui gruppi di misura dell'energia termica erogata agli utenti.
- 1.7. Stante l'approssimarsi del termine del primo periodo di regolazione, l'Autorità, con deliberazione 26 gennaio 2021, 27/2021/R/TLR, ha avviato un procedimento per la eventuale revisione delle disposizioni della RQCT.
- 1.8. Nel corso del primo periodo di regolazione gli *stakeholder* non hanno evidenziato particolari criticità in merito alla disciplina esistente. L'Autorità è pertanto intenzionata a confermare le disposizioni vigenti, prevedendo solo alcuni affinamenti, in particolare in tema di classificazione degli esercenti e di standard previsti per gli esercenti di medie dimensioni.
- 1.9. Le proposte illustrate nel presente documento tengono conto delle osservazioni fornite dagli *stakeholder* nell'ambito dei *focus group* svolti nel mese di maggio 2021.
- 1.10. Si prevede di pubblicare entro il 30 novembre 2021 il provvedimento finale, recante le disposizioni per il secondo periodo di regolazione, in modo da consentirne l'applicazione dal 1° gennaio 2022.

2. Struttura del documento

- 2.1. Il documento di consultazione, oltre al capitolo introduttivo, è organizzato nei seguenti capitoli:
 - Capitolo 3, principali evidenze emerse dall'analisi dei dati disponibili in materia di qualità commerciale, inviati dagli esercenti all'Autorità;
 - Capitolo 4, disposizioni di carattere generale, con riferimento in particolare al periodo temporale e agli esercenti non verticalmente integrati;
 - Capitolo 5, proposte in materia di servizio di pronto intervento, standard di qualità e indennizzi e casi di esclusione;
 - Capitolo 6, proposte in tema di obblighi di registrazione, di comunicazione all'Autorità e di informazioni all'utente.
- 2.2. Il documento è inoltre completato dalle seguenti Appendici:

¹ Quanto inizialmente disposto dall'articolo 5 della RQCT è infatti confluito nell'articolo 6 del TITT.

- Appendice A, nella quale è riportato il riepilogo delle principali proposte di conferma o revisione della vigente disciplina della RQCT;
- Appendice B, nella quale è riepilogato l'elenco degli indicatori e dei relativi standard di qualità proposti per il secondo periodo regolatorio.

3. Contesto di riferimento

- 3.1. Nel presente capitolo vengono presentate le principali evidenze emerse dall'analisi dei dati relativi all'anno 2019 in materia di qualità commerciale del servizio. Si precisa che in tale anno erano in vigore solo gli obblighi informativi previsti dal comma 33.2 della RQCT.
- 3.2. Le informazioni sulle prestazioni di qualità commerciale erogate nell'anno 2019 sono state pertanto richieste su base volontaria e, come previsto anche per gli obblighi informativi della RQCT, solo agli esercenti di maggiori dimensioni² e medie dimensioni³. Ha partecipato alla raccolta dati un campione rappresentativo del mercato del telecalore (93 esercenti), corrispondente ad oltre il 90% dell'energia erogata agli utenti.
- 3.3. Anche se la raccolta dati relativa all'anno 2020 è ancora in fase di completamento⁴, le prime elaborazioni confermano i risultati dell'anno precedente.

Caratteristiche degli esercenti

- 3.4. L'Autorità, nel primo periodo di regolazione, ha classificato gli esercenti sulla base di un solo parametro dimensionale: la potenza complessivamente contrattualizzata con gli utenti o, in alternativa, la potenza convenzionale, calcolata sulla base dell'energia termica erogata all'insieme degli utenti nell'anno 2017 e di un coefficiente stabilito dalla RQCT (Equazione 1).

Equazione 1 – Formula di calcolo della potenza convenzionale

$$P_{conv}[MW] = \frac{ET_{2017}[MWh]}{845 [h]}$$

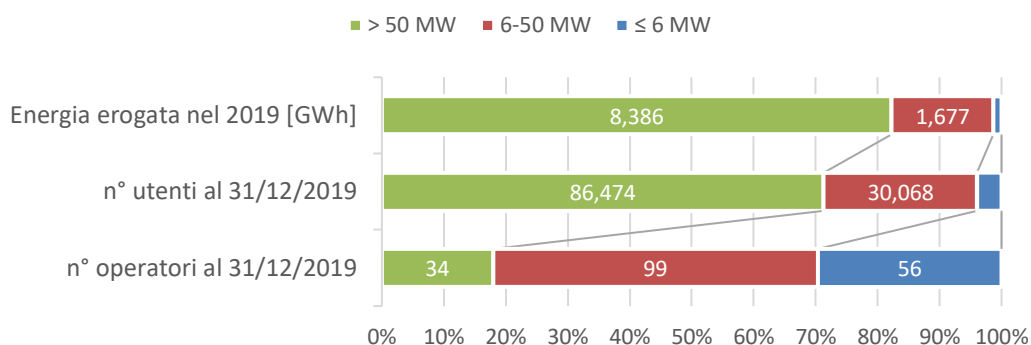
- 3.5. Le soglie dimensionali definite dalla RQCT permettono di riflettere adeguatamente l'eterogeneità degli operatori (Figura 1):
- 34 esercenti di maggiori dimensioni (> 50 MW);
 - 99 esercenti di medie dimensioni (> 6 MW e ≤ 50 MW);
 - 56 micro esercenti (≤ 6 MW).

² Esercenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 MW.

³ Esercenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 6 MW e fino a 50 MW.

⁴ Su richiesta motivata di alcuni operatori e loro associazioni (principalmente primo anno di regolazione e ritardi legati al Covid-19) sono state concesse delle proroghe di invio oltre il termine, fissato dalla RQCT, del 31 marzo 2021.

Figura 1 – Caratteristiche degli esercenti



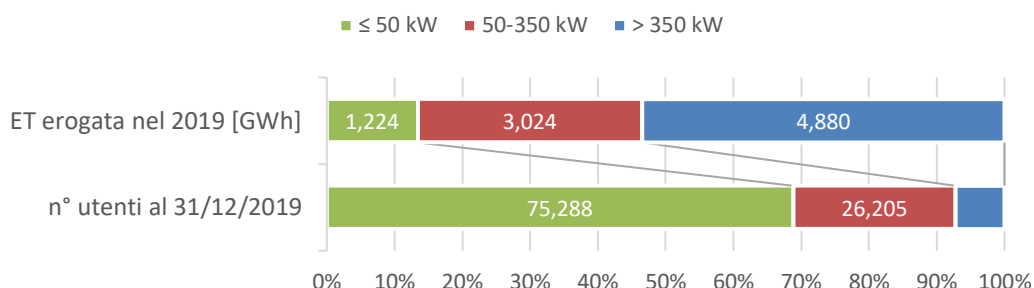
- 3.6. La Figura 1 rappresenta le caratteristiche degli operatori:
- gli esercenti di maggiori dimensioni sono numericamente il 18% del totale, ma rappresentano il 71% del numero di utenti e l'82% dell'energia erogata;
 - gli esercenti di medie dimensioni sono numericamente il 52% del totale, rappresentano il 25% del numero di utenti e il 16% dell'energia erogata;
 - i micro esercenti, infine, sono numericamente il 30% del totale, ma rappresentano solo il 4% del numero di utenti e l'1% dell'energia erogata.
- 3.7. Dai dati comunicati si evidenzia inoltre che le società cooperative, facenti parte del campione ed aventi tra i loro utenti almeno una parte di soci, risultano essere 27. Di queste:
- 2 sono esercenti di maggiori dimensioni;
 - 20 sono esercenti di medie dimensioni;
 - 5 sono micro esercenti.
- Nel complesso le cooperative rappresentano il 14% in numero degli operatori e poco più del 3% dell'energia termica erogata nel settore del telecalore.

Caratteristiche degli utenti

- 3.8. L'Autorità, nel primo periodo di regolazione della RQCT, ha richiesto agli esercenti di classificare i propri utenti sulla base della potenza contrattualizzata o, in assenza di tale elemento, sull'energia termica erogata nell'anno 2017, attraverso la medesima formula e coefficiente stabiliti per la classificazione degli esercenti (cfr. Equazione 1).
- 3.9. Come mostra la Figura 2, i dati comunicati confermano una consistente eterogeneità dimensionale anche per gli utenti:
- gli utenti di minori dimensioni (≤ 50 kW) sono numericamente il 69% e rappresentano il 13% dell'energia termica erogata;
 - gli utenti di medie dimensioni (> 50 kW e ≤ 350 kW) sono numericamente il 24% e rappresentano il 33% dell'energia termica erogata;

- gli utenti di maggiori dimensioni (> 350 kW), infine, sono numericamente il 7% ma rappresentano il 53% dell'energia termica erogata.

Figura 2 – Caratteristiche degli utenti



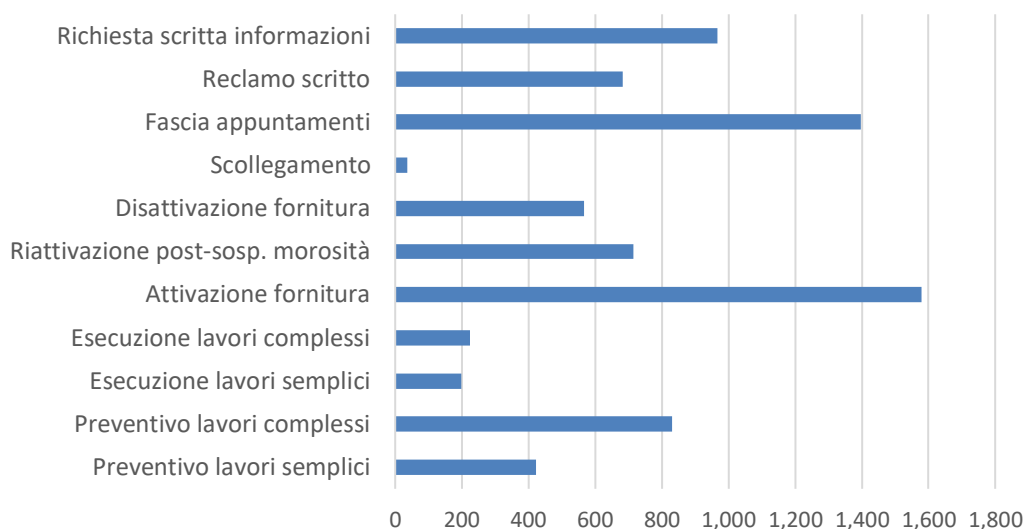
- 3.10. Per concludere, si citano i dati sulle cooperative del campione: il numero di utenti soci delle società rappresenta in media il 78% degli utenti delle stesse cooperative, corrispondenti nel complesso a circa il 6% del totale degli utenti del settore del telecalore.

Prestazioni erogate dagli esercenti di maggiori dimensioni

- 3.11. I dati sulle prestazioni di qualità commerciale erogate agli utenti da parte degli esercenti di maggiori dimensioni sono stati raccolti con le medesime modalità della RQCT (che prevede il set completo di prestazioni soggette a standard di qualità) e hanno visto la partecipazione di 33 esercenti⁵ su un totale di 34 di tale classe dimensionale.
- 3.12. Il numero di prestazioni erogate (Figura 3) mostra un valore relativamente elevato di richieste di attivazioni della fornitura, informazioni e preventivi per lavori complessi (tra i quali sono ricompresi gli allacciamenti alla rete), oltre alla fissazione di appuntamenti per l'esecuzione di prestazioni. Di contro le richieste di scollegamento dalla rete sono risultate molto limitate (poche decine).

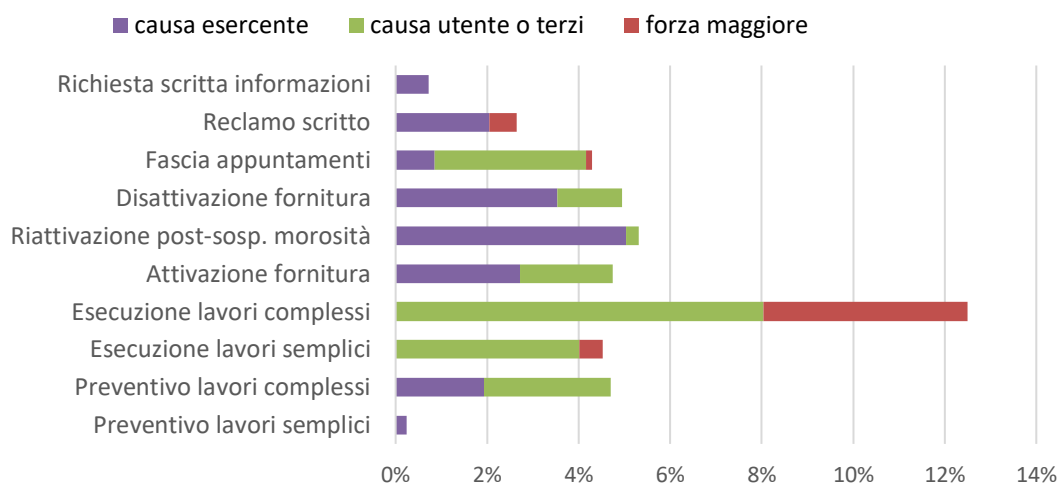
⁵ Un numero limitato di esercenti ha tuttavia precisato di non avere a disposizione le informazioni relative alle prestazioni erogate agli utenti nel primo semestre dell'anno 2019, quando la RQCT non era ancora entrata in vigore.

Figura 3 – Numero di prestazioni erogate - esercenti di maggiori dimensioni



3.13. Nella Figura 4 sono indicati i casi di mancato rispetto dei tempi previsti dalla RQCT per l'esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale, in rapporto al numero di richieste di tali prestazioni, con dettaglio delle responsabilità (causa esercente, causa dell'utente o di terzi oppure cause di forza maggiore). Si ricorda al riguardo che gli esercenti erano tenuti a rispettare i relativi standard di qualità solo a partire dal 1° luglio 2019, data di entrata in vigore della RQCT.

Figura 4 – Cause di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale - esercenti di maggiori dimensioni



3.14. Appare evidente un buon livello generale di rispetto dei tempi, anche tenuto conto della novità della disciplina, peraltro obbligatoria solo dal secondo semestre dell'anno di osservazione (2019). Tali risultati sono ulteriormente positivi se si

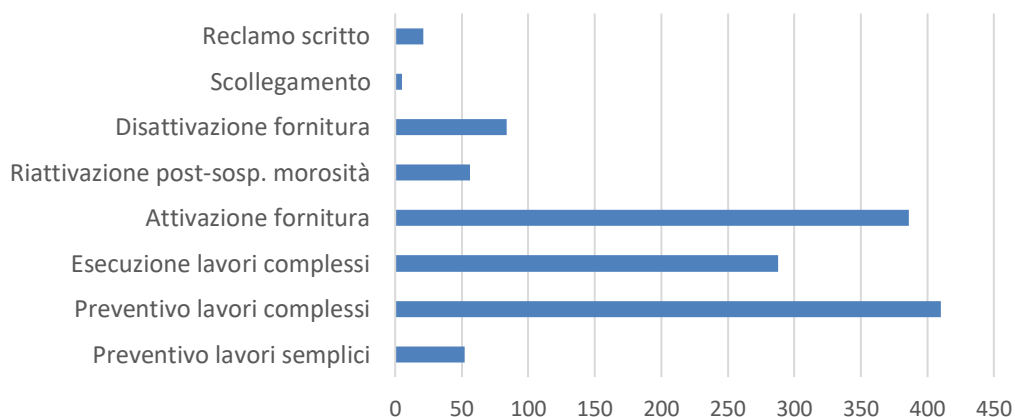
considerano solo i casi in cui i tempi di esecuzione delle prestazioni non sono stati rispettati per responsabilità dell'esercente, mediamente mai superiori al 5% delle prestazioni erogate.

- 3.15. L'esecuzione di lavori complessi, in particolare, ha manifestato un tasso di mancato rispetto dei tempi relativamente alto, pari al 12,5%; secondo i dati comunicati il mancato rispetto per tale prestazione, come pure per quella dell'esecuzione dei lavori semplici, è però in tutti i casi attribuibile all'utente, a terzi o a cause di forza maggiore.
- 3.16. Si evidenzia, infine, che per le prestazioni di esecuzione di lavori complessi e per quelle di scollegamento l'Autorità non ha definito un tempo massimo di esecuzione della prestazione: la RQCT ha stabilito invece che l'esercente debba completare i lavori richiesti entro la data concordata con l'utente.

Prestazioni erogate dagli esercenti di medie dimensioni

- 3.17. I dati sulle prestazioni di qualità commerciale erogate agli utenti da parte degli esercenti di medie dimensioni sono riferiti ad un set ridotto di prestazioni (rispetto a quelle previste dalla RQCT per gli esercenti di maggiori dimensioni); inoltre, vi è stata una minor partecipazione degli esercenti: 60 su un totale di 99.
- 3.18. La Figura 5 mostra che il numero di prestazioni erogate ha una distribuzione in generale qualitativamente simile a quella degli esercenti più grandi, con valori relativamente elevati di richieste di attivazioni della fornitura e preventivi di lavori complessi. Si conferma invece, anche per gli esercenti di medie dimensioni, un numero molto limitato di richieste di scollegamento dalla rete (in questo caso poche unità).

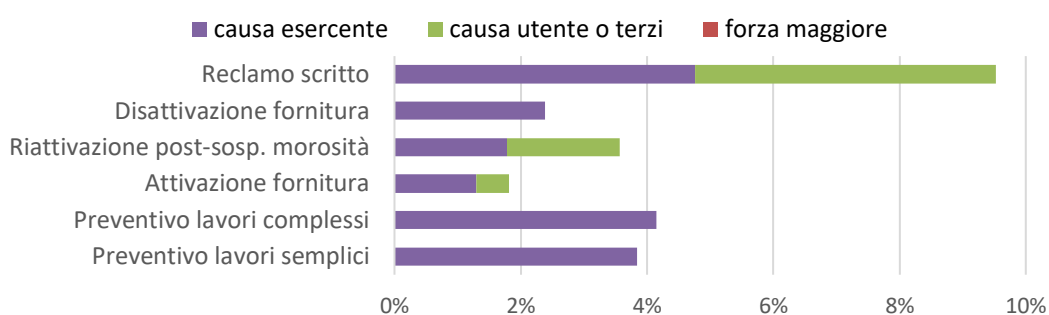
Figura 5 – Numero di prestazioni erogate - esercenti di medie dimensioni



- 3.19. Anche per quanto riguarda la percentuale di rispetto dei tempi di erogazione delle prestazioni gli esercenti di medie dimensioni mostrano risultati analoghi agli esercenti più grandi. Come mostrato in Figura 6 vi è un buon livello di rispetto dei

tempi, con l'eccezione dei reclami scritti (tempi superiori al limite nel 9,5% dei casi); va detto tuttavia che si tratta di una percentuale calcolata su un numero minimo di casi (appena 2 sforamenti dei tempi sulle 21 prestazioni visualizzate nella precedente Figura 5) e che, tornando alla generalità delle prestazioni, se si guarda ai soli eventi in cui il mancato rispetto dei tempi è di responsabilità dell'esercente, anche per gli esercenti di medie dimensioni non si va mai oltre il 5% delle prestazioni erogate.

Figura 6 – Rispetto degli standard di qualità commerciale - esercenti di medie dimensioni



4. Disposizioni di carattere generale

4.1. Le modalità di classificazione di esercenti ed utenti sono descritte nel Capitolo 4 del documento di consultazione 15 giugno 2021, 254/2021/R/TLR (di seguito: DCO revisione TUAR), a cui si rimanda integralmente. Nel proseguo del presente capitolo sono invece sottoposti a consultazione altri temi specifici della disciplina della qualità commerciale.

Durata del periodo di regolazione

4.2. Le disposizioni introdotte nel primo periodo di regolazione in materia di qualità commerciale del servizio hanno rappresentato una significativa discontinuità per il settore che, prima dell'intervento dell'Autorità, non era mai stato sottoposto ad a regolamentazione; tali disposizioni sono state introdotte anche al fine di fornire un supporto alla disciplina in materia di allacciamento e recesso (di seguito: TUAR), entrata in vigore pochi mesi prima. Per tali ragioni è stata prevista per la RQCT una durata relativamente breve del periodo di regolazione (2,5 anni) e una data di conclusione coerente con il TUAR (31 dicembre 2021), al fine di consentire una tempestiva e coerente revisione delle discipline sulla base dell'esperienza dei primi anni di applicazione.

4.3. Per il secondo periodo di regolazione, stante l'assenza di particolari criticità e la sostanziale conferma della disciplina vigente, si ritiene preferibile adottare un

periodo di regolazione di durata ordinaria, pari a 4 anni (2022-2025), al fine di garantire un'adeguata stabilità e certezza del quadro regolatorio di riferimento. Tale periodo sarebbe coerente con quello proposto per il secondo periodo di regolazione del TUAR nel DCO revisione TUAR.

Spunti per la consultazione

S.1 *Si condivide quanto prospettato per la durata del periodo di regolazione? Motivare la risposta.*

Trattamento dei soggetti non verticalmente integrati

- 4.4. Nel settore del telecalore in genere il servizio è svolto da operatori verticalmente integrati che gestiscono tutte le fasi della filiera. È tuttavia presente un numero limitato di realtà in cui l'attività di vendita è svolta da un soggetto differente dal gestore della rete.
- 4.5. L'Autorità, nel caso in cui vi sia una distinzione tra la società di vendita e il gestore della rete, ritiene opportuno confermare quanto già previsto nel primo periodo di regolazione e cioè che il venditore costituisca l'interfaccia unica con gli utenti del servizio per tutte le attività connesse alla richiesta delle prestazioni e all'erogazione di eventuali indennizzi in caso di mancato rispetto di standard specifici.
- 4.6. Conseguentemente, si propone di confermare che gli obblighi informativi previsti dalla RQCT, sia nei confronti degli utenti che dell'Autorità, siano di competenza del venditore.
- 4.7. La società responsabile del servizio di vendita dovrà invece avvalersi del gestore della rete per tutte le attività che richiedono un intervento sulla rete di distribuzione dell'energia termica o sull'allacciamento (ad esempio l'esecuzione di lavori complessi).
- 4.8. L'Autorità, stante il numero contenuto di realtà non verticalmente integrate, ritiene di confermare, nel secondo periodo di regolazione, la scelta di non regolare nel dettaglio la gestione del rapporto tra società di vendita e gestore della rete per l'assolvimento delle disposizioni regolatorie. Al fine di limitare la complessità del quadro normativo ritiene infatti preferibile che il gestore della rete e la società di vendita, qualora siano soggetti distinti, definiscano autonomamente il perimetro delle responsabilità e le modalità di interazione tra le parti.

Spunti per la consultazione

S.2 *Si condivide quanto prospettato per il trattamento dei soggetti non verticalmente integrati? Motivare la risposta.*

5. Prestazioni di qualità commerciale

Esclusioni dalla regolazione delle prestazioni

- 5.1. Per tenere conto delle risorse e delle differenti capacità organizzative dei diversi esercenti, la RQCT ha previsto delle esenzioni generalizzate per le classi di esercenti più piccole:
- per i micro esercenti (≤ 6 MW) è stata prevista una sostanziale esclusione dagli obblighi di qualità commerciale (per qualsiasi tipologia di utente), prescrivendo solo la registrazione e comunicazione del numero di reclami, la dotazione del servizio di pronto intervento h24 (cfr. Paragrafo 5.7) e la comunicazione dei principali dati (comma 33.2 della RQCT);
 - agli esercenti di medie dimensioni (> 6 MW e ≤ 50 MW) sono stati invece applicati obblighi limitati ad un set ridotto di prestazioni di qualità commerciale (cfr. Tabella 2).
- 5.2. Indipendentemente dalla taglia, è stata prevista l'applicazione facoltativa, per le società cooperative e con riferimento ai soli utenti soci (i cui dati sono stati presentati nel Capitolo 3), delle disposizioni in materia di qualità commerciale delle prestazioni erogate, in considerazione del particolare rapporto contrattuale esistente in questi casi.
- 5.3. Ulteriori regimi di esclusione per gli esercenti sono stati previsti anche in alcune situazioni della gestione delle reti, che si ritiene possano richiedere un particolare impegno da parte delle società. Nel dettaglio:
- per le nuove reti, fino al termine del periodo di avviamento (31 dicembre del terzo anno successivo all'avvio del servizio);
 - nel caso di allacciamenti che richiedano l'estensione della rete.
- In tali situazioni è prevista l'esclusione dagli obblighi in materia di prestazioni di qualità commerciale, fatte salve le prestazioni richieste successivamente all'attivazione della fornitura (comma 2.6 della RQCT).
- 5.4. Per tutti gli utenti di maggiori dimensioni (> 350 kW), infine, la RQCT ha previsto l'esclusione dall'applicazione della regolazione delle prestazioni di qualità commerciale (ad eccezione degli obblighi di pronto intervento, di cui all'art. 4 della RQCT), ritenendo che le capacità organizzative e la forza contrattuale di questa tipologia di utenti potessero renderla superflua.

- 5.5. Stante l'assenza di manifestazioni di particolari criticità in merito si propone di confermare, per il secondo periodo regolatorio, le suddette esenzioni per particolari casistiche e categorie di esercenti e/o di utenti.
- 5.6. Si propone infine di prevedere l'esclusione dalla disciplina della qualità commerciale eventuali reti operanti in aree aeroportuali, in cui il servizio sia erogato in forza di una concessione da parte dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (di seguito anche ENAC). In tali realtà i rapporti tra gli utenti del servizio e il gestore della rete (anche in relazione alla qualità del servizio) sono definiti nell'ambito di apposite sub-concessioni e pertanto l'introduzione di una regolazione specifica dell'Autorità potrebbe essere ridondate e comportare oneri aggiuntivi non giustificati da esigenze di tutela degli utenti.

Spunti per la consultazione

S.3 *Si condivide quanto prospettato in materia di esenzione dalla regolazione delle prestazioni di qualità commerciale? Motivare la risposta.*

Pronto intervento

- 5.7. Nelle more della definizione di una specifica disciplina della qualità tecnica del servizio l'Autorità ha ritenuto opportuno anticipare, con la RQCT, le prime disposizioni in materia di pronto intervento, in considerazione della rilevanza per l'utente. In particolare, nel primo periodo di regolazione, sono stati previsti gli obblighi di:
- a) mettere a disposizione degli utenti un servizio gratuito di pronto intervento sempre attivo (24 ore al giorno, 7 giorni su 7);
 - b) indicare il relativo numero di telefono e la sua funzione (per segnalazioni di dispersioni di fluido, interruzioni o irregolarità di fornitura), in evidenza, nelle bollette, secondo quanto previsto dal comma 4.2 della RQCT.
- 5.8. Le discipline introdotte successivamente in materia di trasparenza (TITT) e di qualità tecnica (RQTT⁶) hanno stabilito ulteriori obblighi in materia di pronto intervento. In un'ottica di razionalizzazione e semplificazione si propone di trasferire le disposizioni contenute nell'articolo 4 della RQCT come di seguito indicato:
- a) quanto previsto dal comma 4.1 della RQCT nell'articolo 10 della RQTT (*Servizio di pronto intervento*);
 - b) quanto previsto dal comma 4.2 della RQCT, nell'articolo 5 del TITT (*Disposizioni in materia di documenti di fatturazione*).

⁶ Allegato A alla deliberazione 17 dicembre 2019, 547/2019/R/TLR.

Quanto previsto dal comma 4.3 della RQCT risulta invece riassorbito dalle restanti disposizioni in tema di pronto intervento contenute nel TITT e nella RQTT.

Spunti per la consultazione

S.4 *Si condivide quanto prospettato in materia di obblighi del servizio di pronto intervento? Motivare la risposta.*

Prestazioni ed indicatori di qualità commerciale

- 5.9. Nel primo periodo di regolazione l’Autorità ha introdotto una serie di indicatori volti a misurare la qualità delle prestazioni erogate agli utenti. In particolare, l’Autorità si è focalizzata sulle prestazioni più rilevanti per gli utenti nel settore del telecalore:
- a) preventivazione per lavori semplici;
 - b) preventivazione per lavori complessi;
 - c) esecuzione di lavori semplici;
 - d) esecuzione di lavori complessi;
 - e) attivazione della fornitura;
 - f) riattivazione in seguito a disattivazione per morosità;
 - g) disattivazione richiesta dall’utente;
 - h) esecuzione dello scollegamento;
 - i) appuntamenti concordati;
 - j) risposta motivata a reclami scritti;
 - k) risposta a richiesta scritta di informazioni.
- 5.10. Per ciascuna di tali prestazioni è stato definito un indicatore di qualità, riportato in Tabella 1 insieme all’articolo della RQCT nel quale è stato definito.

Tabella 1 – Prestazioni di qualità commerciale, indicatori associati e loro riferimento nella RQCT – Primo periodo di regolazione

Prestazione	Indicatore di qualità	Definizione
preventivazione per lavori semplici	tempo di preventivazione	art. 7
preventivazione per lavori complessi		
esecuzione di lavori semplici	tempo di esecuzione di lavori semplici	art. 8
esecuzione di lavori complessi	termine ultimo di esecuzione di lavori complessi	art. 9

Prestazione	Indicatore di qualità	Definizione
attivazione della fornitura	tempo di attivazione della fornitura	art. 10
riattivazione in seguito a disattivazione per morosità	tempo di riattivazione in seguito a disattivazione per morosità	art. 11
disattivazione richiesta dall'utente	tempo di disattivazione richiesta dall'utente	art. 12
esecuzione dello scollegamento	termine ultimo di esecuzione dello scollegamento	art. 13
appuntamenti concordati	fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati	art. 14
risposta motivata a reclami scritti	tempo di risposta motivata a reclami scritti	art. 15
risposta a richiesta scritta di informazioni	tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni	art. 16

- 5.11. Tenuto conto dell'assenza di segnalazioni o evidenze in merito alla necessità di modificare la definizione degli indicatori di qualità o di monitorare altre tipologie di prestazioni, si propone di confermare quanto richiamato in Tabella 1.

Spunti per la consultazione

S.5 *Si condivide quanto prospettato in materia di prestazioni ed indicatori di qualità commerciale? Motivare la risposta.*

Standard specifici e generali di qualità

- 5.12. Fermo restando le esclusioni precedentemente discusse (cfr. Paragrafi da 5.1 a 5.4), la RQCT prevede l'applicazione di standard specifici⁷ e generali⁸ come richiamato in Tabella 2; per alcuni indicatori di qualità è stato richiesto il semplice monitoraggio, al fine di raccogliere elementi utili a valutare l'eventuale applicazione di standard nel secondo periodo regolatorio.

⁷ Standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente.

⁸ Standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni richieste dagli utenti.

Tabella 2 – Riepilogo degli standard applicati alle prestazioni di qualità commerciale dalla RQCT – Primo periodo di regolazione

Prestazione	Esercente di maggiori dimensioni	Esercente di medie dimensioni
Preventivo lavori semplici	Standard generale (90% entro 10 gg lavorativi)	
Preventivo lavori complessi	Standard generale (90% entro 30 gg lavorativi)	
Esecuzione lavori semplici	Standard specifico (entro 15 gg lavorativi)	
Esecuzione lavori complessi	Standard specifico (entro data concordata)	Monitoraggio (no standard)
Attivazione fornitura	Standard specifico (entro 7 gg lavorativi)	
Riattivazione post-morosità	Standard specifico (entro 2 gg feriali)	
Disattivazione fornitura	Standard specifico (entro 5 gg lavorativi)	
Scollegamento dalla rete	Monitoraggio (no standard)	
Fascia appuntamenti	Standard generale (90% rispetto 2 ore)	
Reclami	Standard specifico (entro 30 gg solari)	
Richiesta informazioni	Standard generale (90% entro 30 gg solari)	

5.13. Alla luce dell'esperienza maturata nel primo periodo di regolazione si propone di confermare, per il secondo periodo regolatorio, quanto richiamato in Tabella 2, con le seguenti modifiche:

- a) l'estensione agli esercenti di medie dimensioni degli standard specifici sull'esecuzione di lavori, sia semplici (entro 15 giorni lavorativi) sia complessi (entro la data concordata tra esercente e utente), attualmente previsti solo per gli esercenti di maggiori dimensioni;
- b) l'applicazione di uno standard specifico sugli scollegamenti, in luogo del solo monitoraggio previsto in via transitoria nel primo periodo di regolazione, sia per gli esercenti di maggiori dimensioni sia per gli esercenti di medie dimensioni.

Spunti per la consultazione

S.6 *Si condivide quanto prospettato in materia di standard di qualità commerciale per il secondo periodo di regolazione? Motivare la risposta.*

Indennizzi automatici

- 5.14. Nei casi di mancato rispetto degli standard di erogazione delle prestazioni richieste per responsabilità dell'esercente, la RQCT prevede l'erogazione di indennizzi automatici all'utente in bolletta, di entità e con modalità analoghe a quelle previste negli altri settori regolati.
- 5.15. In particolare, la RQCT ha associato agli standard specifici riepilogati in Tabella 2 degli indennizzi base pari a 30 € per gli utenti di minori dimensioni e 70 € per gli utenti di medie dimensioni (con l'esclusione di quelli di maggiori dimensioni, come richiamato al Paragrafo 5.4), salvo per la prestazione di reclamo scritto (30 € anche per gli utenti di medie dimensioni). La RQCT ha previsto, inoltre, un meccanismo di incremento dell'indennizzo base del doppio o del triplo nei casi di prolungato ritardo nell'esecuzione delle prestazioni (rispettivamente oltre il doppio del tempo dello standard od oltre il triplo); tale meccanismo (cd. *escalation*) non è stato applicato all'esecuzione di lavori complessi, il cui tempo massimo di esecuzione non è predefinito (data concordata).
- 5.16. Al fine di garantire una maggiore tutela all'utente anche nell'esecuzione di prestazioni come i lavori complessi (che, si ricorda, includono l'allacciamento alla rete) e lo scollegamento dalla rete (per i quali si è proposto al Paragrafo 5.13 l'introduzione di uno standard specifico), i cui termini di esecuzione sono definiti sulla base di un accordo tra esercente e utente, si propone di applicare anche a questi standard un meccanismo di *escalation*. Il rispetto dei tempi di esecuzione di tali prestazioni si ritiene particolarmente importante per la tutela dell'utente, essendovi legata la possibilità di fruire del servizio di telecalore (lavori complessi e, in particolare, allacciamento), o di passare ad un servizio alternativo per soddisfare i propri bisogni (scollegamento).
- 5.17. In particolare, per tali standard definiti sul "termine ultimo di esecuzione della prestazione", si propone di raddoppiare l'indennizzo rispetto al valore base se si supera di 30 giorni lavorativi il termine ultimo e di triplicarlo se si supera di 60 giorni lavorativi il termine ultimo.
- 5.18. Si propone invece di confermare tutte le altre disposizioni in materia di indennizzi automatici.

Spunti per la consultazione

S.7 *Si condivide quanto prospettato in materia di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici per responsabilità dell'esercente? Motivare la risposta.*

6. Obblighi di registrazione e comunicazione

- 6.1. A garanzia della corretta applicazione della disciplina della qualità commerciale e della consapevolezza degli utenti sugli standard di qualità a propria tutela e sul relativo grado di rispetto da parte del proprio esercente, l’Autorità, fatte salve le esenzioni dei Paragrafi da 5.1 a 5.4, nel primo periodo di regolazione ha imposto l’obbligo di:

registrare le informazioni sulle prestazioni erogate all’utenza, che devono essere aggiornate, complete, verificabili e conservate per almeno 3 anni;
comunicare annualmente all’Autorità le principali informazioni relative alle prestazioni erogate nell’anno precedente;
comunicare annualmente agli utenti, attraverso le bollette, le informazioni sugli standard applicabili e il relativo rispetto.

Registrazione di dati e informazioni sulle prestazioni erogate

- 6.2. Nel primo periodo di regolazione l’Autorità ha previsto, all’art. 31 della RQCT, l’obbligo per gli esercenti di predisporre un registro con le informazioni e i dati concernenti le prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità commerciale erogate agli utenti, con modalità analoghe a quelle previste negli altri settori regolati.
- 6.3. Al fine di consentire l’effettuazione di eventuali controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni della RQCT, è stato previsto che il registro dovesse:
- essere aggiornato con le informazioni e i dati richiesti;
 - assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati mediante un collegamento tra gli archivi e i documenti;
 - essere mantenuto ordinato e accessibile, per un periodo non inferiore a 3 anni solari successivi alla registrazione.
- 6.4. Nell’ambito dei *focus group*, le associazioni di operatori Utilitalia e Airu hanno segnalato la necessità di escludere, nel calcolo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale, eventuali sospensioni delle attività che non dipendano dalla volontà dell’esercente (ad esempio lavori da realizzarsi a cura dell’utente). A tal fine è stato suggerito di integrare gli obblighi di registrazione per le richieste di preventivo per l’esecuzione di lavori (cfr. comma 31.3 della RQCT) con le seguenti informazioni:
- *“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)”*;
 - *“le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi”*.

- 6.5. La RQCT vigente prevede tuttavia che il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni decorra dal termine di eventuali attività in capo all'utente (cfr. articolo 17, comma 17.5, della RQCT). L'introduzione di nuovi obblighi di registrazione (che comporterebbe peraltro un maggiore complessità della disciplina) non sembra pertanto essere necessaria.
- 6.6. Si propone pertanto di confermare le disposizioni di cui agli articoli 17, comma 17.5, e 31 della RQCT, da applicare a tutte le prestazioni soggette a standard di qualità (compresi i nuovi standard proposti per gli esercenti di medie e maggiori dimensioni).

Spunti per la consultazione

S.8 *Si condivide quanto prospettato in merito ai dati e informazioni soggetti ad obbligo di registrazione? Motivare la risposta.*

Comunicazione annuale all'Autorità

- 6.7. Nel primo periodo di regolazione sono stati previsti dalla RQCT (art. 33) obblighi informativi verso l'Autorità, da soddisfare entro il 31 marzo di ogni anno, relativi a informazioni generali riferite all'esercente, alle prestazioni di qualità commerciale soggette a monitoraggio o a standard generali o specifici, nonché agli indennizzi automatici corrisposti agli utenti.
- 6.8. Si propone una generale la conferma, per il secondo periodo di regolazione, degli obblighi di comunicazione previsti all'art. 33 della RQCT. Per i micro esercenti, in particolare, la comunicazione rimarrebbe limitata esclusivamente a quanto previsto dal comma 33.2 della RQCT, fatto salvo un aggiornamento del valore complessivo della potenza convenzionale (calcolata secondo le modalità illustrate nel Capitolo 4, paragrafi 4.8 e seguenti, del DCO revisione TUAR).
- 6.9. Per quanto concerne le tempistiche di invio delle comunicazioni all'Autorità si rimanda a quanto proposto nel Capitolo 4, paragrafo 4.20, del DCO revisione TUAR.

Spunti per la consultazione

S.9 *Si condivide quanto prospettato in merito ai dati e informazioni soggetti ad obbligo di comunicazione all'Autorità? Motivare la risposta.*

Informazioni all'utente

- 6.10. Nel primo periodo di regolazione l'Autorità ha previsto (art. 34 della RQCT) l'obbligo, per gli esercenti, di comunicare ogni anno agli utenti, attraverso le bollette, le informazioni sugli standard di qualità applicabili e sul relativo livello di rispetto nell'anno precedente, concedendo la possibilità di indicare in alternativa un *link* ad una pagina del proprio sito, nel quale siano pubblicate le medesime informazioni. Tali disposizioni saranno estese, con l'entrata in vigore nel 2022 del TIMT, alle prestazioni che riguardano la qualità del servizio di misura (art. 28 del TIMT).
- 6.11. In assenza di segnalazioni in merito a criticità relative a tali disposizioni, anche al fine di mantenere coerenza con la disciplina della misura (TIMT), se ne propone la conferma.

Spunti per la consultazione

S.10 *Si condivide quanto prospettato in materia di comunicazioni all'utente?
Motivare la risposta.*

Appendice A: riepilogo delle principali proposte di conferma o revisione alla vigente disciplina della RQCT

	Ambiti	Proposte
Disposizioni generali	<i>Classificazione dimensionale esercenti</i>	Conferma 3 classi, definizione sempre sulla base della potenza convenzionale. Aggiornamento anno di riferimento per il calcolo: 2020, salvo casi particolari*
	<i>Classificazione dimensionale utenti</i>	Conferma 3 classi, definizione sempre sulla base della potenza contrattualizzata; periodo transitorio per il 2022 con riferimento ai contratti non ancora aggiornati*
	<i>Durata periodo di regolazione</i>	1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2025 (durata ordinaria di 4 anni)
	<i>Disciplina soggetti verticalmente integrati</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Conferma interfaccia unica venditore-utente - Perimetro delle responsabilità e modalità di interazione venditore-distribuzione definiti autonomamente tra le parti
Prestazioni di qualità	<i>Esenzioni</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Conferma attuali esenzioni - Proposta di esenzione dalla regolazione della qualità commerciale reti operanti in aree aeroportuali (concessione ENAC)
	<i>Pronto intervento</i>	Razionalizzazione e semplificazione con spostamento: <ul style="list-style-type: none"> - comma 4.1 della RQCT nell'art. 10 della RQTT - comma 4.2 della RQCT, nell'art. 5 del TITT
	<i>Indicatori di qualità</i>	Conferma dell'elenco degli indicatori di qualità e delle relative definizioni
	<i>Standard</i>	Conferma di standard specifici e generali con: <ul style="list-style-type: none"> - estensione degli standard specifici sull'esecuzione di lavori (semplici e complessi) agli esercenti di medie dimensioni - superamento della disciplina del monitoraggio, con l'applicazione anche agli scollegamenti di uno standard specifico
	<i>Indennizzi automatici</i>	Conferma, con l'applicazione dell' <i>escalation</i> anche agli standard specifici definiti come "termine ultimo" (esecuzione di lavori complessi e di scollegamenti)
Altri obblighi	<i>Obblighi di registrazione</i>	Conferma delle disposizioni previste all'art. 31 della RQCT
	<i>Comunicazione all'Autorità</i>	Conferma delle disposizioni previste all'art. 33 della RQCT, con modifica delle tempistiche**
	<i>Informazioni all'utente</i>	Conferma delle disposizioni previste all'art. 34 della RQCT, integrate dal 2022 dall'art. 28 del TIMT

*Temi già presentati nel documento di consultazione 15 giugno 2021, 254/2021/R/TLR

**Posticipo al 31 maggio, come proposto al Paragrafo 4.20 del documento di consultazione 15 giugno 2021, 254/2021/R/TLR

Appendice B: riepilogo della proposta di standard applicabili alle prestazioni di qualità commerciale nel secondo periodo di regolazione (2022-2025)

Prestazione	Esercente di maggiori dimensioni	Esercente di medie dimensioni
Preventivo lavori semplici	Standard generale (90% entro 10 gg lavorativi)	
Preventivo lavori complessi	Standard generale (90% entro 30 gg lavorativi)	
Esecuzione lavori semplici	Standard specifico (entro 15 gg lavorativi)	
Esecuzione lavori complessi	Standard specifico (entro data concordata)	
Attivazione fornitura	Standard specifico (entro 7 gg lavorativi)	
Riattivazione post-morosità	Standard specifico (entro 2 gg feriali)	
Disattivazione fornitura	Standard specifico (entro 5 gg lavorativi)	
Scollegamento dalla rete	Standard specifico (entro data concordata)	
Fascia appuntamenti	Standard generale (90% rispetto 2 ore)	
Reclami	Standard specifico (entro 30 gg solari)	
Richiesta informazioni	Standard generale (90% entro 30 gg solari)	