

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
229/2023/R/TLR**

**ORIENTAMENTI IN MATERIA DI REGOLAZIONE DELLA
QUALITÀ TECNICA**

Mercato di incidenza: teleriscaldamento e teleraffrescamento

23 maggio 2023

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento per l'adozione di provvedimenti in materia di regolazione e controllo del settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento, avviato con la deliberazione 24 gennaio 2023, 20/2023/R/tlr, che ha ricompreso la predisposizione di atti e provvedimenti in materia di sicurezza e continuità del servizio tra le aree di intervento prioritarie.

Il documento illustra gli orientamenti dell'Autorità per la revisione della regolazione della qualità tecnica del servizio di telecalore e, più nello specifico, dei profili di sicurezza e continuità del servizio, da applicare successivamente alla scadenza del primo periodo regolatorio. Gli orientamenti illustrati tengono conto degli elementi raccolti nell'ambito dei focus group svolti con gli stakeholder nel mese di marzo 2023.

*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 **23 giugno 2023**.*

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. II 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	6
2. Disciplina vigente	7
<i>Obblighi di servizio per la sicurezza</i>	7
<i>Emergenze e incidenti</i>	9
<i>Obblighi di servizio per la continuità</i>	9
<i>Parametri tecnici di fornitura</i>	9
<i>Standard di qualità</i>	10
<i>Obblighi informativi</i>	10
3. Obiettivi dell'intervento di regolazione	11
4. Proposte di revisione	12
<i>Durata del periodo di regolazione</i>	12
<i>Definizione di interruzione del servizio</i>	12
<i>Standard specifico sulle interruzioni</i>	13
<i>Misure di semplificazione e razionalizzazione</i>	15
Appendice A: riepilogo della proposta di standard applicabili in materia di qualità tecnica del servizio	17
Appendice B: dati sulla continuità del servizio	18
Appendice C: schema dell'articolato aggiornato	21
Titolo I – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE	24
Articolo 1 Definizioni.....	24
Articolo 2 Ambito di applicazione	28
Articolo 3 Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati	28
Titolo II – INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO DI SICUREZZA	28
Articolo 4 Indicatori di sicurezza del servizio di telecalore	28
Articolo 5 Percentuale di rete ispezionata nell'ultimo quinquennio	28
Articolo 6 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	29
Articolo 7 Obblighi di servizio relativi alla sicurezza.....	29
Articolo 8 Servizio di pronto intervento	30
Titolo III – EMERGENZE E INCIDENTI.....	31

Articolo 9 Emergenze.....	32
Articolo 10 Incidenti.....	32
Titolo IV – INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO DI CONTINUITÀ	33
Articolo 11 Inizio dell’interruzione.....	33
Articolo 12 Fine dell’interruzione.....	33
Articolo 13 Durata dell’interruzione.....	33
Articolo 14 Interruzioni con preavviso.....	34
Articolo 15 Cause ed origini delle interruzioni.....	34
Articolo 16 Obblighi di servizio di continuità.....	35
Articolo 17 Norme tecniche.....	35
Titolo V – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ TECNICA	35
Articolo 18 Livelli generali di qualità tecnica.....	35
Articolo 19 Livelli specifici di qualità tecnica.....	36
Articolo 20 Livelli di qualità definiti dall’ esercente.....	37
Articolo 21 Cause di mancato rispetto dei livelli di qualità tecnica.....	37
Titolo VI – INDENNIZZI AUTOMATICI.....	37
Articolo 22 Casi di indennizzo automatico.....	38
Articolo 23 Casi di esclusione e sospensione del diritto all’indennizzo automatico.....	38
Articolo 24 Modalità di corresponsione dell’indennizzo automatico.....	38
Titolo VII – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI.....	39
Articolo 25 Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità.....	39
Articolo 26 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati.....	43
Articolo 27 Comunicazione dell’ esercente all’ Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti.....	43
Articolo 28 Informazioni all’utente.....	45
Titolo VIII – DISPOSIZIONI TRANSITORIE.....	46
Articolo 29 Disposizioni transitorie.....	46

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 continuità e sicurezza del servizio di teleriscaldamento e teleraffreddamento (di seguito: telecalore).
- 1.2. Il D.Lgs. 102/14 all'articolo 10, comma 18, dispone inoltre che la regolazione introdotta dall'Autorità si applichi secondo criteri di gradualità anche alle reti in esercizio alla data di entrata in vigore 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 stesso).
- 1.4. L'Autorità, con deliberazione 17 dicembre 2019, 548/2019/R/TLR, ha approvato la disciplina in materia di qualità tecnica del servizio di telecalore (di seguito: RQTT) per il periodo di regolazione 1° gennaio 2021 - 31 dicembre 2023. Nella definizione della disciplina, l'Autorità ha perseguito i seguenti obiettivi di carattere generale:
 - assicurare livelli adeguati di sicurezza, continuità e qualità del servizio al fine di garantire la tutela degli utenti;
 - prevedere un approccio di regolazione graduale e proporzionale per tenere conto delle caratteristiche, anche dimensionali e territoriali, dei sistemi di telecalore;
 - definire standard di qualità del servizio efficienti dal punto di vista economico, in modo da assicurare la creazione di valore per gli utenti e favorire la diffusione del servizio.
- 1.5. Per garantire la corretta applicazione delle disposizioni regolatorie, l'Autorità ha chiesto al Comitato Termotecnico Italiano Energia e Ambiente (di seguito: CTI) di sviluppare delle Prassi di Riferimento in materia di:
 - pronto intervento e gestione emergenze (PdR 93.1, in corso di estensione alla gestione interruzioni del servizio);
 - caratteristiche e qualità del fluido termovettore (PdR 93.2);
 - ispezione delle reti e localizzazione delle dispersioni idriche (PdR 93.3).
- 1.6. Con la RQTT l'Autorità ha definito, inoltre, l'elenco dei parametri tecnici di fornitura, per i quali vige l'obbligo di indicazione nei contratti di fornitura ai sensi della disciplina della trasparenza (Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 313/2019/R/TLR, di seguito: TITT).
- 1.7. Stante l'approssimarsi del termine del primo periodo di regolazione, l'Autorità, con deliberazione 24 gennaio 2023, 20/2023/R/TLR, ha avviato un procedimento per la revisione ed estensione delle disposizioni della RQTT.

- 1.8. Il presente documento illustra gli orientamenti elaborati tenendo conto delle osservazioni fornite dagli *stakeholder* nell'ambito dei *focus group* svolti nel mese di marzo 2023 ed è organizzato nelle seguenti sezioni:
- Capitolo 2, recante la sintesi delle disposizioni della disciplina della qualità tecnica in vigore;
 - Capitolo 3, contenente gli obiettivi generali dell'intervento di aggiornamento della disciplina regolatoria;
 - Capitolo 4, relativo alle proposte di revisione della disciplina, con riferimento in particolare al periodo temporale e alla maggior tutela della continuità del servizio;
 - Appendice A, nella quale è riepilogato l'elenco degli indicatori e dei relativi standard di qualità tecnica, tenuto conto delle proposte di revisione;
 - Appendice B, che illustra le principali evidenze emerse dall'analisi dei dati di continuità del servizio comunicati dagli esercenti all'Autorità;
 - Appendice C, nella quale è riportata una bozza dello schema di articolato della nuova disciplina di qualità tecnica.
- 1.9. Si prevede di pubblicare entro il 30 giugno 2023 il provvedimento finale, in modo da fornire agli operatori un sufficiente intervallo temporale per adeguarsi alle disposizioni da applicare a partire dal 1° gennaio 2024, superato il termine del primo periodo di regolazione.

2. Disciplina vigente

- 2.1. Nel presente capitolo vengono riassunte le principali disposizioni previste dalla disciplina della qualità tecnica in vigore, distinte tra:
- obblighi di servizio per la sicurezza;
 - trattazione di emergenze e incidenti;
 - misure per la continuità del servizio;
 - parametri tecnici di fornitura;
 - standard di qualità;
 - obblighi informativi all'Autorità.

Obblighi di servizio per la sicurezza

- 2.2. La RQTT ha previsto una serie di obblighi di servizio per gli operatori del settore, al fine di garantire l'operatività delle pertinenti reti in sicurezza. Le disposizioni si concentrano sul monitoraggio degli impianti di distribuzione dell'energia termica e, nel caso si verificano comunque guasti o perdite, sulla disponibilità di un servizio di pronto intervento.
- 2.3. Per prevenire il degrado dell'impianto di distribuzione (tubature, valvole, scambiatori di calore, pompe, ecc.), gli operatori sono tenuti a controllare regolarmente la qualità del fluido termovettore, secondo le prescrizioni della

normativa tecnica, e adottare opportune azioni correttive al fine di far rientrare i parametri nei valori operativi consentiti, qualora non risultassero rispettati.

- 2.4. Al fine di individuare eventuali dispersioni, prevenendo così incidenti e interruzioni non programmate del servizio, la rete deve essere, inoltre, ispezionata almeno ogni 5 anni, nella sua intera estensione e secondo le modalità definite dalla normativa tecnica. Un ulteriore elemento utile per il controllo delle dispersioni è l'obbligo di misurare il volume di acqua reintegrata nella rete (valori di reintegro elevati e, in particolare, rapidi incrementi del valore misurato, possono infatti segnalare cedimenti dell'impianto idraulico).
- 2.5. Per rendere possibili gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, in particolare per rendere più rapido ed efficace il servizio di pronto intervento, l'esercente deve disporre di una cartografia della rete che includa alcuni elementi minimi (il diametro e il materiale delle condotte e il tipo di fluido termovettore utilizzato).
- 2.6. Il servizio di pronto intervento è obbligatorio e deve essere dotato di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alla normativa tecnica. Tale servizio deve essere sempre attivo e reperibile attraverso un numero di telefono di linea fissa, dedicato esclusivamente al pronto intervento.
- 2.7. Un'ulteriore disposizione in materia di sicurezza riguarda l'obbligo per gli esercenti di mettere in sicurezza tempestivamente, e comunque entro 24 ore dalla localizzazione, le dispersioni idriche di massima pericolosità ("classe T1", secondo la normativa tecnica).
- 2.8. Per i soli esercenti di maggiori dimensioni, con riferimento al servizio di pronto intervento, è stato inoltre disposto l'obbligo di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute dal centralino di pronto intervento, se effettuate per la segnalazione di dispersioni di fluido termovettore, e di garantire un'autonomia del centralino di pronto intervento di almeno 24 ore, in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica.
- 2.9. Gli esercenti di maggiori dimensioni devono, inoltre, disporre di procedure operative coerenti con la normativa tecnica per:
 - il pronto intervento;
 - la localizzazione, messa in sicurezza ed eliminazione delle dispersioni;
 - la ricerca programmata delle dispersioni;
 - la verifica della qualità e il reintegro del fluido termovettore;
 - la gestione delle emergenze;
 - la gestione degli incidenti;
 - la gestione delle interruzioni di fornitura.

Emergenze e incidenti

- 2.10. Nella RQTT sono stati previsti particolari obblighi di intervento e di monitoraggio in caso di eventi gravi, anche al fine di valutare eventuali ulteriori interventi regolatori. Gli eventi sono distinti in due tipologie:
- le emergenze: eventi in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e/o la continuità del servizio o che, comunque, provochino l'interruzione senza preavviso del servizio di almeno il 20% degli utenti della rete per un periodo di 24 ore;
 - gli incidenti: eventi provocati da una dispersione di fluido termovettore che provochino il decesso o lesioni gravi a persone (ricovero in ospedale o prognosi di almeno 24 ore) o danni (per un valore non inferiore a 5.000 euro).
- 2.11. L'Autorità ha previsto che gli operatori debbano disporre di un'organizzazione e di attrezzature che consentano di garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze e degli incidenti, in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza, in conformità alla normativa tecnica.
- 2.12. Inoltre, entro 90 giorni solari dalla conclusione dell'emergenza, o dall'accadimento dell'incidente, gli operatori devono inviare al CTI un rapporto, evidenziando, tra l'altro, le cause e le misure adottate dall'esercente per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di telecalore.
- 2.13. Il CTI, in seguito, invia annualmente all'Autorità un rapporto con l'elenco delle emergenze e degli incidenti avvenuti l'anno precedente, contenente una serie di informazioni relative a ciascuno di essi.

Obblighi di servizio per la continuità

- 2.14. Nel processo di consultazione che ha portato alla definizione della RQTT l'Autorità ha rinviato l'introduzione di standard di qualità a tutela della continuità del servizio di telecalore, per la necessità di disporre di maggiori informazioni su numerosità e caratteristiche delle interruzioni della fornitura nel settore.
- 2.15. In assenza di standard di qualità, la disciplina in vigore si è concentrata su obblighi di servizio per gli esercenti. In particolare, la regolazione prevede che i gestori delle reti:
- svolgano la propria attività minimizzando i disagi agli utenti derivanti da interruzioni del servizio (con e senza preavviso);
 - adottino ogni misura ragionevole e conforme alla legislazione e alla normativa tecnica vigente utile ad evitare il ripetersi di interruzioni a breve distanza di tempo per gli stessi utenti.

Parametri tecnici di fornitura

- 2.16. Al fine di rendere più trasparenti e verificabili le condizioni di erogazione del servizio agli utenti, l'Autorità ha prescritto l'obbligo per gli operatori di indicare

nei contratti di fornitura stipulati con gli utenti i parametri tecnici di fornitura, tra cui rientrano:

- la potenza contrattuale: valore minimo di potenza termica che l'esercente si impegna a rendere disponibile al prelievo nella sottostazione d'utenza;
- la temperatura di fornitura: temperatura minima garantita all'utente per il servizio offerto;
- il periodo di fornitura: periodo dell'anno in cui è garantita l'erogazione del servizio.

2.17. Nel caso di contrattualizzazione di più servizi di telecalore con l'utente (per esempio riscaldamento e acqua calda sanitaria), i parametri tecnici di fornitura devono essere definiti con riferimento ad ognuno di essi.

Standard di qualità

2.18. La RQTT in vigore prevede l'applicazione di uno standard generale di qualità, applicabile ai soli esercenti di maggiori dimensioni, in merito al tempo di intervento in caso di chiamate al pronto intervento volte a segnalare dispersioni di fluido termovettore.

2.19. Per garantire un adeguato livello di efficacia del servizio di pronto intervento, nei casi sopra indicati, gli esercenti sono tenuti ad intervenire sul luogo di chiamata entro 3 ore, almeno nel 90% dei casi.

Obblighi informativi

2.20. L'Autorità, al fine di monitorare i livelli di qualità tecnica del settore, nonché di poter verificare la corretta attuazione della regolazione introdotta, ha definito una serie di obblighi di comunicazione delle informazioni e dei dati registrati ai sensi della RQTT.

2.21. Gli esercenti, in particolare, sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità le seguenti informazioni, per ciascuna rete servita:

- informazioni generali:
 - Comuni serviti;
 - numero di utenti, distinti in funzione della presenza o meno di telelettura e telegestione;
 - energia termica immessa in rete;
 - energia termica fatturata agli utenti;
 - estensione delle reti, distinta per materiale delle condotte;
 - estensione della rete ispezionata;
 - quantità di acqua di reintegro;
 - numero delle analisi di qualità del fluido effettuate, con dettaglio del numero di analisi conformi e non conformi alle prescrizioni tecniche;
 - avvenuto o mancato rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza.

2.22. In aggiunta, gli esercenti di medie e maggiori dimensioni devono comunicare dati e informazioni relativi a:

- numero di dispersioni localizzate sulla rete (suddivise per classe di pericolosità e punto di localizzazione), distinguendo tra localizzazione in fase di ricerca programmata o su segnalazione di terzi;
- numero di chiamate di pronto intervento e dettaglio, nel caso di chiamate per la segnalazione di dispersione di fluido termovettore, del tempo di intervento sul luogo di chiamata;
- numero di interruzioni del servizio, utenti coinvolti e durata media, separatamente per le interruzioni con preavviso e senza preavviso, distinguendo inoltre in base al periodo, alla causa e all'origine dell'interruzione.

3. Obiettivi dell'intervento di regolazione

- 3.1. L'Autorità, anche sulla base dell'esito dell'attività di monitoraggio del settore (da cui non sono emerse particolari criticità relativamente alla fase di prima applicazione della regolazione della qualità tecnica), è intenzionata a confermare - in linea generale - la disciplina vigente, aggiornandola attraverso alcuni interventi di razionalizzazione e affinamento, oltre a potenziare gli strumenti a garanzia della continuità del servizio per gli utenti.
- 3.2. In particolare, l'Autorità (in coerenza con gli obiettivi delineati nel proprio Quadro Strategico 2022-2025 di cui alla deliberazione 2/2022/A¹), al fine di assicurare adeguati livelli di continuità del servizio, intende introdurre uno standard specifico di durata massima delle interruzioni, almeno con riferimento a quelle non programmate. Tali interruzioni, infatti, sono intrinsecamente caratterizzate da un maggior impatto sull'utente, che non ha potuto organizzarsi per mitigare gli effetti dell'assenza del servizio e, seppur limitate in numero, sono risultate avere in media una durata piuttosto elevata (circa 22 ore).
- 3.3. La presenza di standard di qualità anche in tema di continuità del servizio consentirebbe, inoltre, di promuovere l'affidabilità e la competitività del servizio di telecalore rispetto a sistemi di climatizzazione alternativi.
- 3.4. L'Autorità intende confermare l'obiettivo generale di differenziare le disposizioni regolatorie sulla base delle caratteristiche dimensionali degli operatori del settore, al fine di assicurare la sostenibilità delle misure introdotte anche per gli operatori di piccole dimensioni.

Spunti per la consultazione

S.1 *Si condividono gli obiettivi dell'intervento regolatorio in discorso? In particolare, si condivide l'intenzione di confermare - in linea generale - la disciplina della qualità tecnica vigente? Motivare la risposta.*

¹ Cfr. Obiettivo strategico "OS.15 Sostenere lo sviluppo e l'efficienza delle infrastrutture di teleriscaldamento".

4. Proposte di revisione

- 4.1. Le proposte di revisione presentate in questo capitolo tengono conto degli obiettivi generali del procedimento di revisione della RQTT, nonché delle evidenze emerse dalle segnalazioni ricevute e dal monitoraggio del settore eseguito nel primo periodo regolatorio.

Durata del periodo di regolazione

- 4.2. L'esperienza maturata nel corso del primo periodo di regolazione ha consentito di verificare la congruità degli ambiti di intervento rilevanti individuati per la regolazione della qualità tecnica e di disporre di un *feedback* adeguato sull'efficacia delle misure introdotte. Anche per tale motivo si ritiene opportuno superare l'attuale approccio che prevede una durata predefinita del periodo di regolazione della qualità tecnica e di procedere ad una eventuale revisione della nuova disciplina in ragione delle necessità di adeguamento che dovessero emergere in esito al costante monitoraggio svolto.
- 4.3. Peraltro, l'Autorità (anche accogliendo quanto proposto dalle associazioni Airu e Utilitalia nell'ambito dei *focus group*) intende organizzare periodicamente specifici incontri – in cui coinvolgere anche le associazioni dei consumatori – in modo da consentire agli *stakeholder* di segnalare eventuali necessità di aggiornamento della regolazione vigente.

Spunti per la consultazione

S.2 *Si condivide quanto prospettato in tema di durata indeterminata del periodo di regolazione e modalità per l'eventuale revisione delle disposizioni? Motivare la risposta.*

Definizione di interruzione del servizio

- 4.4. Nell'ambito dei *focus group* svolti nel mese di marzo 2023 le associazioni Airu e Utilitalia hanno suggerito di mantenere in vigore una disposizione (introdotta nell'attuale disciplina in via transitoria) che limita la definizione delle interruzioni del servizio ai soli casi di interruzione del flusso di fluido termovettore. Tale definizione aveva l'obiettivo di rendere più semplice e rapida la prima implementazione della regolazione della qualità tecnica da parte degli esercenti.
- 4.5. Tuttavia, considerata la possibilità che gli utenti possano subire un peggioramento della qualità del servizio anche per motivi diversi dall'interruzione del flusso di fluido (ad esempio, per il blocco dei generatori e conseguente, repentina, riduzione della temperatura di fornitura), l'Autorità è orientata a superare la definizione transitoria di interruzione, rendendo così applicabile quella generale, già presente all'Articolo 1 della RQTT (per cui "*interruzione è l'evento che coinvolge uno o*

più utenti e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione dell'energia termica agli utenti stessi").

Spunti per la consultazione

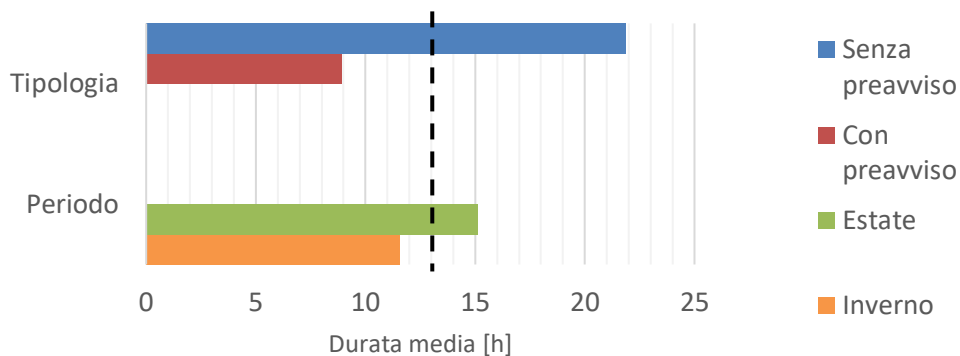
S.3 *Quali eventuali criticità si ritiene di poter evidenziare relativamente alla prospettata modifica della definizione di interruzione del servizio? Motivare la risposta.*

Standard specifico sulle interruzioni

- 4.6. In assenza di dati approfonditi sulla durata e sulle caratteristiche delle interruzioni, nel primo periodo di regolazione non è stato previsto uno standard di continuità del servizio, rinviando la decisione al periodo regolatorio successivo.
- 4.7. Nella definizione di uno standard di continuità, occorre debitamente considerare l'effetto dell'inerzia termica degli edifici. A differenza di altri servizi a rete regolati dall'Autorità, un'interruzione del servizio di telecalore non determina in genere un immediato disservizio percepito dall'utente. Nel caso di servizio per uso riscaldamento, ad esempio, è necessario un certo arco temporale perché si riduca in modo significativo la temperatura interna dell'edificio (individuata, indicativamente, in 4 ore nel periodo invernale).
- 4.8. Dall'analisi dei dati di continuità comunicati ai sensi della RQTT, descritti con maggior dettaglio nell'Appendice B, è emerso che le interruzioni lunghe², pur non essendo molto frequenti (poco più di 1.000 eventi in un anno, su 222 reti osservate), hanno avuto una durata media di circa 13 ore (linea tratteggiata nel grafico di Figura 1), valore sufficiente a creare disagi per l'utente.
- 4.9. Come mostra la figura, la durata media dell'interruzione è ancora maggiore se si considerano le interruzioni senza preavviso, che presentano maggiori criticità per gli utenti.

² Le "interruzioni lunghe" sono quelle maggiori di 4 ore nel periodo invernale e di 8 ore nel periodo estivo.

Figura 1: Durata media delle interruzioni lunghe comunicate dagli operatori - anno 2021



- 4.10. L’Autorità intende completare il quadro regolatorio in materia di continuità con l’introduzione, a maggior tutela degli utenti, di uno standard specifico di durata massima delle interruzioni del servizio, da applicare agli operatori di medie e maggiori dimensioni (quelli che, già oggi, registrano le interruzioni ai sensi della disciplina in vigore), limitatamente alle interruzioni del servizio non programmate. Per tali operatori sarebbero previsti alcuni ulteriori obblighi di registrazione e comunicazione, necessari a monitorare l’applicazione dello standard e l’erogazione degli indennizzi agli utenti che ne hanno diritto.
- 4.11. Lo standard di qualità proposto è differenziato in relazione al periodo in cui avviene l’interruzione: 12 ore nel periodo invernale e 24 ore nel periodo estivo (quando il servizio è il più delle volte limitato alla produzione di acqua calda sanitaria).
- 4.12. In merito all’entità dell’indennizzo automatico, applicabile solo in caso di mancato rispetto dello standard per responsabilità dell’ esercente, si propone:
- un valore base crescente con la dimensione dell’utente, attraverso una formula che consenta una proporzionalità diretta con la potenza contrattualizzata e la contestuale applicazione di un *cap* a 600 euro;
 - un incremento, del doppio o del triplo del valore base, nel caso l’interruzione si protragga per molto tempo; l’incremento dell’indennizzo consentirebbe contestualmente di assicurare la riattivazione del servizio nel minor tempo possibile anche nei casi in cui non sia stato rispettato lo standard e una maggiore equità degli indennizzi in caso di prolungamento dell’interruzione.
- 4.13. Si ritiene opportuno, infine, rendere facoltativa l’applicazione dell’indennizzo per:
- utenti soci della cooperativa che eroga il servizio, anche in coerenza con altri esoneri previsti dall’Autorità per operatori che operano nella peculiare forma di società cooperativa;
 - utenti di reti ubicate in aree aeroportuali ove l’ esercente eroghi il servizio in forza di una concessione con l’Ente Nazionale per l’Aviazione Civile,

tenuto conto della presenza di vincoli contrattuali tra esercente e utente derivanti dalle concessioni stesse.

Spunti per la consultazione

- S.4 *Si condivide l'introduzione di uno standard specifico sulla durata massima delle sole interruzioni non programmate? Motivare la risposta.*
- S.5 *Si condividono la quantificazione dell'entità dello standard e dell'indennizzo in caso di responsabilità dell'esercente? Motivare la risposta.*
- S.6 *Si condivide l'esenzione dallo standard per particolari categorie di utenti (utenti soci di società cooperative o ubicati in aree aeroportuali)? Motivare la risposta.*

Misure di semplificazione e razionalizzazione

- 4.14. Con l'aggiornamento della disciplina, l'Autorità intende introdurre alcune misure di semplificazione e razionalizzazione delle norme vigenti. In particolare, l'Autorità è orientata a:
- a) riportare nel TITT la definizione dei parametri tecnici di fornitura, al fine di integrare nello stesso provvedimento la definizione dei parametri e l'obbligo di includerli nei contratti di fornitura del servizio;
 - b) razionalizzare gli indicatori di sicurezza del servizio (espungendo taluni obblighi di servizio e/o di comunicazione);
 - c) ridefinire su base da annuale a quinquennale l'indicatore "percentuale di rete ispezionata", per il quale verrebbe quindi previsto l'obbligo di comunicazione al fine di rendere più semplice la verifica del relativo obbligo di servizio;
 - d) semplificare la definizione di "fine dell'interruzione", con l'obiettivo di consentire agli operatori di renderla più facilmente adattabile alle molteplici cause che hanno generato l'interruzione, nonché applicabile al singolo utente (per il calcolo della durata dell'interruzione ai fini dell'applicazione dello standard specifico);
 - e) eliminare l'obbligo di comunicazione annuale all'Autorità dell'elenco dei Comuni serviti da ogni rete, in quanto tale informazione è già inserita dagli operatori nell'Anagrafica Territoriale Teleriscaldamento e teleraffrescamento;
 - f) eliminare, per gli esercenti di medie dimensioni, gli obblighi di registrazione e comunicazione dei tempi di intervento a seguito di segnalazione al numero di pronto intervento di dispersioni di fluido termovettore; per tale categoria di esercenti non viene previsto uno standard di qualità e, pertanto, non si ritengono necessari i predetti obblighi;
 - g) con riferimento agli obblighi informativi, prevedere l'invio del registro delle interruzioni, in luogo della richiesta di elaborare indicatori e dati statistici (numero di interruzioni, durata e numero di utenti coinvolti per ogni tipologia di interruzione), anche al fine di ridurre le attività di trattamento dati in capo agli esercenti.

Spunti per la consultazione

S.7 *Si condivide quanto prospettato in materia di interventi di semplificazione e razionalizzazione delle disposizioni in vigore? Motivare la risposta.*

S.8 *In generale, si condividono le disposizioni puntuali riportate nello schema di articolato di cui all'Appendice C? Motivare la risposta fornendo eventuali proposte di integrazione o modifica.*

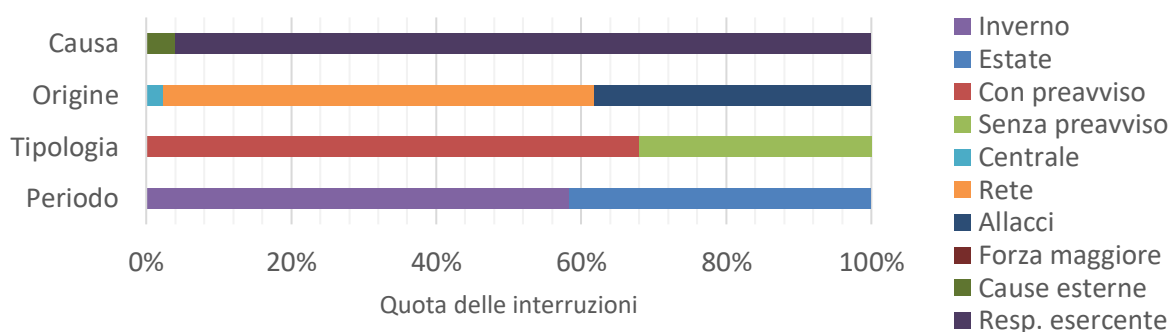
Appendice A: riepilogo della proposta di standard applicabili in materia di qualità tecnica del servizio

Prestazione	Esercenti di maggiori dimensioni	Esercenti di medie dimensioni	Micro esercenti
Tempo di intervento per dispersione di fluido termovettore	Standard generale <i>(90% entro 3 ore dalla chiamata di pronto intervento)</i>	-	-
Durata massima delle interruzioni non programmate	Standard specifico <i>(12 ore nel periodo invernale; 24 ore nel periodo estivo)</i>	Standard specifico <i>(12 ore nel periodo invernale; 24 ore nel periodo estivo)</i>	-

Appendice B: dati sulla continuità del servizio

- 4.15. Nel presente capitolo vengono presentate le principali evidenze emerse dall'analisi dei dati sulle interruzioni riferiti all'anno 2021. I dati si riferiscono agli esercenti di maggiori e medie dimensioni, soggetti agli obblighi informativi previsti dall'Autorità, e alle sole interruzioni del servizio lunghe (maggiori di 4 ore nel periodo invernale³ e di 8 ore nel periodo estivo).
- 4.16. I dati raccolti, relativi a un campione di circa 1.000 interruzioni lunghe, riguardano le caratteristiche dell'interruzione (Figura 2), il numero di utenti coinvolti (Figura 3 (numero medio di utenti coinvolti) e la durata media (Figura 4).

Figura 2: Caratteristiche delle interruzioni del servizio lunghe



³ La RQTT ha definito periodo invernale le date comprese tra il 1° gennaio e il 15 aprile e tra il 15 ottobre e il 31 dicembre.

Figura 3: Numero medio di utenti coinvolti per tipologia di interruzione

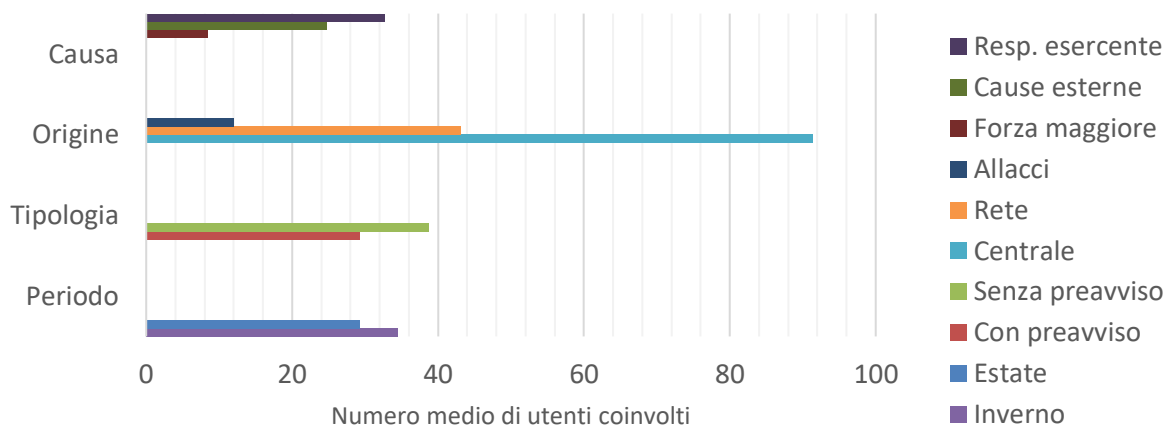
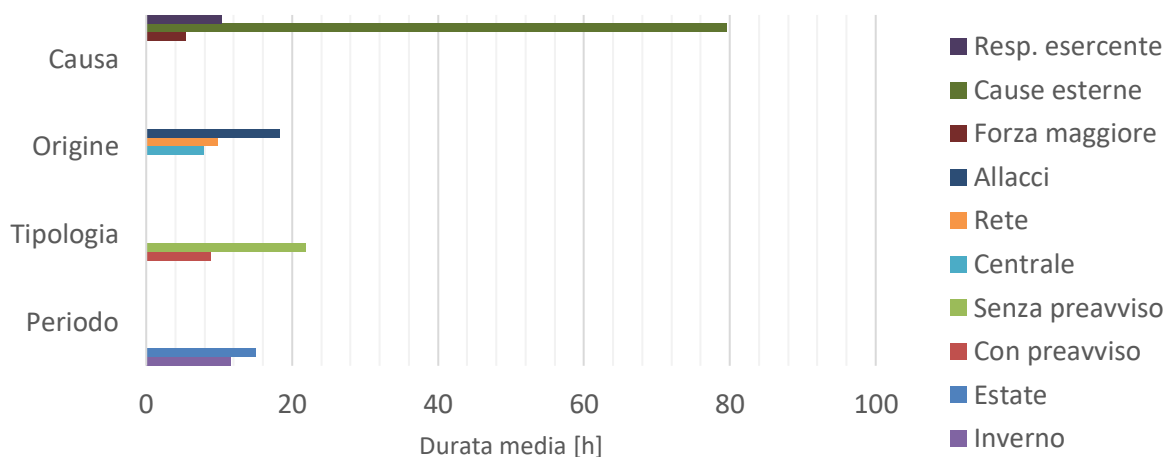


Figura 4: Durata media delle interruzioni per tipologia



- 4.17. Con riferimento al periodo, si evidenzia che le interruzioni avvenute in inverno (periodo più critico, per il fabbisogno di riscaldamento ambientale) rappresentano quasi il 60% del totale. Le interruzioni avvenute nel periodo invernale presentano un numero medio di utenti coinvolti e una durata comparabili alle interruzioni avvenute nel periodo estivo.
- 4.18. Per quanto concerne la tipologia, circa il 68% delle interruzioni sono avvenute con preavviso (oltre 2 su 3), consentendo quindi agli utenti di valutare comportamenti che potessero contenere il disagio; la durata delle interruzioni con preavviso presenta inoltre una durata significativamente inferiore rispetto a quelle senza preavviso (9 ore contro 22).
- 4.19. L'origine delle interruzioni è stata individuata, nel 40% dei casi, sugli allacciamenti, nel 60% circa sulla rete e in meno del 2% sulle centrali di produzione. Le interruzioni originate negli allacciamenti hanno coinvolto, per ovvi motivi, molti meno utenti (in media 12 rispetto a 43 sulla rete e 91 sulla centrale).

4.20. In merito, infine, alle cause delle interruzioni, emerge che quasi il 96% delle interruzioni è risultata legata a responsabilità dell'esercente, in quanto non dovuta a cause esterne (meno del 4%) o di forza maggiore (casi trascurabili, non visualizzabili nel grafico di Figura 2).

Appendice C: schema dell'articolato aggiornato

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO DI
TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO**

(RQTT)

Indice

Titolo I – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE	22
Articolo 1 Definizioni.....	22
Articolo 2 Ambito di applicazione	26
Articolo 3 Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati	26
Titolo II – INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO DI SICUREZZA	26
Articolo 4 Indicatori di sicurezza del servizio di telecalore	26
Articolo 5 Percentuale di rete ispezionata nell’ultimo quinquennio	26
Articolo 6 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	27
Articolo 7 Obblighi di servizio relativi alla sicurezza.....	27
Articolo 8 Servizio di pronto intervento.....	28
Titolo III – EMERGENZE E INCIDENTI.....	29
Articolo 9 Emergenze.....	30
Articolo 10 Incidenti.....	30
Titolo IV – INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO DI CONTINUITÀ	31
Articolo 11 Inizio dell’interruzione.....	31
Articolo 12 Fine dell’interruzione	31
Articolo 13 Durata dell’interruzione	31
Articolo 14 Interruzioni con preavviso.....	32
Articolo 15 Cause ed origini delle interruzioni	32
Articolo 16 Obblighi di servizio di continuità	33
Articolo 17 Norme tecniche	33
Titolo V – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ TECNICA	33
Articolo 18 Livelli generali di qualità tecnica	33
Articolo 19 Livelli specifici di qualità tecnica	34
Articolo 20 Livelli di qualità definiti dall’esercente	35
Articolo 21 Cause di mancato rispetto dei livelli di qualità tecnica.....	35
Titolo VI – INDENNIZZI AUTOMATICI	35
Articolo 22 Casi di indennizzo automatico	36
Articolo 23 Casi di esclusione e sospensione del diritto all’indennizzo automatico	36

Articolo 24 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico	36
Titolo VII – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI	37
Articolo 25 Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità	37
Articolo 26 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati	41
Articolo 27 Comunicazione dell'esercente all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti	41
Articolo 28 Informazioni all'utente	43
Titolo VIII – DISPOSIZIONI TRANSITORIE	44
Articolo 29 Disposizioni transitorie	44

Titolo I – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1

Definizioni

- 1.1. Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni stabilite dalla RQCT e le seguenti definizioni:
- **acqua calda** è il fluido termovettore costituito principalmente da acqua sotto pressione con temperatura superiore a quella ambiente e inferiore a 110 °C;
 - **acqua di reintegro** è l'acqua che l'esercente immette nell'impianto di distribuzione al fine di garantirne il corretto esercizio;
 - **acqua fredda** è il fluido termovettore costituito principalmente da acqua sotto pressione con temperatura inferiore a quella ambiente e non superiore a 15 °C;
 - **acqua surriscaldata** è il fluido termovettore costituito principalmente da acqua sotto pressione, allo stato liquido, con temperatura non inferiore a 110 °C;
 - **allacciamento** è il sistema di tubazioni che si origina da una diramazione della condotta stradale della rete ed è finalizzato a consegnare l'energia termica ad uno o più punti di fornitura;
 - **anno di riferimento** è l'anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
 - **cartografia** è il sistema di documentazione della rete mediante una rappresentazione, almeno grafica, in scala almeno 1:2000;
 - **codice di rintracciabilità** è il codice comunicato al richiedente 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 qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla sicurezza, alla continuità ed all'efficienza del servizio di distribuzione dell'energia termica, comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione della RQTT;
 - **dispersione** è la fuoriuscita incontrollata di fluido termovettore dall'impianto di distribuzione;
 - **dispersione di classe T1** è la dispersione di massima pericolosità che, a giudizio dell'esercente ed in base alle norme tecniche vigenti, richiede una messa in sicurezza tempestiva e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione;

- **dispersione localizzata** è la dispersione per la quale è stata individuata l'esatta ubicazione nell'impianto di distribuzione;
- **emergenza** è un evento che l'esercente ritiene sia in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e/o per la continuità del servizio di telecalore; si definisce inoltre emergenza qualunque evento provochi l'interruzione senza preavviso di almeno il 20% degli utenti della rete e per il quale l'erogazione del servizio non venga riattivata a tutti gli utenti coinvolti entro 24 ore;
- **esercenti di maggiori dimensioni** sono gli esercenti del servizio di telecalore con una potenza convenzionale superiore a 50 MW, calcolata secondo le disposizioni del TUD;
- **esercenti di medie dimensioni** sono gli esercenti del servizio di telecalore con una potenza convenzionale superiore a 6 MW e non superiore a 50 MW, calcolata secondo le disposizioni del TUD;
- **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;
- **incidente** è un evento che coinvolga il fluido termovettore distribuito a mezzo di impianti di distribuzione, che interessi una qualsiasi parte dell'impianto di distribuzione e che provochi il decesso o lesioni gravi di persone o danni a cose per un valore non inferiore a 5.000 euro e che sia provocato da una dispersione;
- **interruzione** è l'evento che coinvolge uno o più utenti e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione dell'energia termica agli utenti stessi;
- **interruzione breve** è un'interruzione di durata non superiore a 4 ore nel periodo invernale e non superiore a 8 ore nel periodo estivo;
- **interruzione con preavviso** è l'interruzione per la quale sia stato comunicato a tutti gli utenti coinvolti il preavviso;
- **interruzione lunga** è un'interruzione che non rientra nella definizione di interruzione breve;
- **interruzione senza preavviso** è l'interruzione che non ricade nella definizione di interruzione con preavviso;

- **lesioni gravi** sono le ferite, le ustioni o comunque i traumi alla persona che comportino il ricovero in ospedale o il rilascio di certificazione medica con prognosi di almeno 24 ore;
- **livello generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni erogate nell'anno di riferimento;
- **localizzazione della dispersione** è l'insieme delle operazioni mediante le quali si individua la parte di impianto di distribuzione dove si manifesta la dispersione;
- **micro esercenti** sono gli esercenti del servizio di telecalore con una potenza convenzionale non superiore a 6 MW, calcolata secondo le disposizioni del TUD;
- **OITLR** è il Testo Unico degli Obblighi informativi per i soggetti operanti nel settore del telecalore approvato con deliberazione 13 novembre 2018, 574/2018/R/tlr e s.m.i.;
- **operatore di centralino** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **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;
- **registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento** è la registrazione sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento almeno delle seguenti informazioni:
 - i. la data, l'ora e il minuto di ricevimento della chiamata telefonica;
 - ii. la data, l'ora e il minuto di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore, se diversi da quelli in (i);
 - iii. i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
 - iv. il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'esercente, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
- **rete** è il sistema di tubazioni che comprende sia la rete di trasporto che la rete di distribuzione;
- **rete di distribuzione** è il sistema di tubazioni atto a distribuire l'energia termica dalla fonte energetica o, dove esistente, dalla rete di trasporto, agli allacciamenti;

- **rete di trasporto** è il sistema di tubazioni atto a trasportare l'energia termica dalla fonte energetica agli stacchi ove ha origine la rete di distribuzione;
- **RQCT** è il Testo unico della regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2025 approvato con deliberazione 23 novembre 2021, 526/2021/R/tlr e s.m.i.;
- **servizio di pronto intervento** è il servizio messo a disposizione dall' esercente, eventualmente avvalendosi di personale esterno, finalizzato a raccogliere le segnalazioni di dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura, presentate da utenti o da soggetti terzi, e ad intervenire tempestivamente per ripristinare le condizioni di funzionalità e sicurezza sulle parti di rete e di sottostazioni di utenza di cui è responsabile;
- **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;
- **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;
- **tipologia di fluido termovettore** è la tipologia di fluido circolante nelle tubature di mandata e in condizioni di esercizio nominali; sono previste le seguenti tipologie di fluido termovettore:
 - i. acqua fredda;
 - ii. acqua calda;
 - iii. acqua surriscaldata;
 - iv. vapore;
- **TITT** è il Testo Integrato in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2023 approvato con deliberazione 16 luglio 2019, 313/2019/R/tlr e s.m.i.;
- **TUD** è il Testo unico per la classificazione dimensionale degli esercenti il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025, di cui all' Allegato B alla deliberazione 26 ottobre 2021, 463/2021/R/tlr e s.m.i.;
- **vapore** è il fluido termovettore costituito principalmente da acqua sotto pressione allo stato aeriforme.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 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.
- 2.2 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni del presente provvedimento, la classificazione dimensionale degli esercenti avviene ai sensi delle disposizioni del TUD.

Articolo 3

Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati

- 3.1 Nel caso in cui il servizio non sia erogato da un'unica società verticalmente integrata le disposizioni di cui al presente provvedimento si applicano al distributore, fatto salvo quanto diversamente indicato.
- 3.2 Il venditore costituisce l'interfaccia unica con gli utenti del servizio. è responsabile dell'erogazione degli indennizzi automatici di cui al Titolo VI e degli obblighi informativi nei confronti degli utenti di cui all'Articolo 28.
- 3.3 Il venditore ha diritto di rivalersi sul distributore nel caso in cui il mancato rispetto degli standard di qualità sia da attribuire a quest'ultimo.
- 3.4 Le modalità di gestione dei flussi informativi tra venditore e distributore e i relativi obblighi e tempi sono definiti autonomamente tra le Parti, entro la data di entrata in vigore del presente provvedimento.

Titolo II – INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO DI SICUREZZA

Articolo 4

Indicatori di sicurezza del servizio di telecalore

- 4.1 Ai fini dell'applicazione del presente provvedimento si fa riferimento ai seguenti indicatori di sicurezza:
 - a) percentuale di rete ispezionata nell'ultimo quinquennio;
 - b) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.

Articolo 5

Percentuale di rete ispezionata nell'ultimo quinquennio

- 5.1 La percentuale di rete sottoposta ad ispezione nell'ultimo quinquennio è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%RI_5 = \frac{LI_5}{L_{n-1}}$$

dove:

- LI_5 è la lunghezza, misurata in chilometri di tracciato, della rete sottoposta ad ispezione negli anni compresi tra l'anno di riferimento "n" e l'anno "n-4";
 - L_{n-1} è la lunghezza, misurata in chilometri di tracciato, della rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento "n-1".
- 5.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, un tratto di rete può essere classificato come ispezionato a condizione che siano valide entrambe le seguenti condizioni:
- a) l'ispezione del tratto di rete sia stata eseguita in conformità a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia;
 - b) l'esercente abbia provveduto a redigere un rapporto di ispezione dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto di rete ispezionato e l'esito dell'ispezione.
- 5.3 Ai fini del calcolo della lunghezza LI_5 , uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'ultimo quinquennio.

Articolo 6

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

- 6.1 Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'esercente per il pronto intervento.
- 6.2 La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo alle chiamate di cui al comma 8.2, lettera a).

Articolo 7

Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

- 7.1 L'esercente ha l'obbligo di:
- a) predisporre una cartografia provvisoria di tratti di rete di nuova realizzazione o soggetti a modifiche, in modo che sia disponibile all'atto della loro messa in esercizio;
 - b) aggiornare la cartografia, riportando quanto indicato alla lettera a), entro il 31 dicembre dell'anno successivo a quello di messa in esercizio dei tratti di rete di nuova realizzazione o di modifica della rete;
 - c) indicare in cartografia il materiale delle condotte, il loro diametro e il fluido termovettore.
- 7.2 Limitatamente ai tratti di rete realizzati prima del 1° gennaio 2021 l'esercente, ai fini del rispetto del comma 7.1, lettera c), qualora non disponga

dell'informazione certa su materiale e/o diametro delle condotte, ha facoltà di indicare in cartografia il dato presunto, dandone evidenza.

- 7.3 L' esercente è tenuto al rispetto dei seguenti obblighi di servizio:
- a) ispezionare la rete, nella sua intera estensione e con le modalità previste dalla normativa tecnica, ogni 5 anni;
 - b) eseguire i controlli della qualità del fluido termovettore secondo le prescrizioni della normativa tecnica, con obbligo di adottare le opportune azioni correttive al fine di far rientrare i parametri nei valori operativi consentiti, qualora non risultassero rispettati, in conformità alla normativa tecnica applicabile;
 - c) mettere in sicurezza tempestivamente, e comunque entro le 24 ore successive all'istante della sua localizzazione, dispersioni di classe T1.
- 7.4 L' esercente di maggiori dimensioni è tenuto a disporre di procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti almeno per le seguenti attività:
- a) pronto intervento;
 - b) localizzazione, messa in sicurezza ed eliminazione delle dispersioni;
 - c) ricerca programmata delle dispersioni;
 - d) verifica della qualità e reintegro del fluido termovettore;
 - e) gestione delle emergenze;
 - f) gestione degli incidenti;
 - g) gestione delle interruzioni di fornitura.

Articolo 8

Servizio di pronto intervento

- 8.1 L' esercente deve disporre di:
- a) un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, dotato di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia;
 - b) uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento; gli esercenti di maggiori e di medie dimensioni assicurano il passaggio diretto della chiamata ad un operatore di centralino di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
- 8.2 La chiamata telefonica per pronto intervento è definita pertinente se viene effettuata per segnalare all' esercente:
- a) dispersioni dall' impianto di distribuzione;
 - b) interruzioni nella fornitura;
 - c) danneggiamenti a parti visibili dell' impianto di distribuzione.
- 8.3 La chiamata telefonica per pronto intervento può essere effettuata da parte di:

- a) utenti;
 - b) terzi, diversi dagli utenti;
 - c) personale dell'esercente;
 - d) personale di imprese che lavorano per conto dell'esercente.
- 8.4 Gli esercenti di maggiori dimensioni, in aggiunta a quanto prescritto dal comma 8.1, devono disporre di uno o più centralini di pronto intervento in grado di:
- a) assicurare la registrazione garantita delle chiamate pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento;
 - b) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute per pronto intervento di cui al comma 8.2, lettera a);
 - c) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.
- 8.5 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio il servizio idrico) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio attività commerciali o di fatturazione). Alla luce della specificità territoriale è consentito all'esercente di utilizzare un risponditore automatico per la scelta della lingua tramite tastiera. Allo stesso modo è consentito, per le aziende multisettoriali, la possibilità di opzioni tramite tastiera purché tutte esclusivamente attinenti a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario, a tutela della pubblica incolumità e per garantire la gestione di tutte le chiamate pervenute, che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.
- 8.6 Nel caso di eventuale variazione dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento:
- a) l'esercente è tenuto alla pubblicazione immediata sul proprio sito *internet* dei nuovi recapiti telefonici ed alla loro tempestiva comunicazione agli utenti;
 - b) i micro esercenti che non siano dotati di proprio sito *internet* adempiono alle disposizioni di cui alla precedente lettera a) dando tempestiva informazione tramite gli sportelli sul territorio e nella prima bolletta utile;
 - c) nel caso di esercenti non integrati verticalmente, il distributore la comunica tempestivamente per iscritto al venditore, al quale si applica quanto disposto alla precedente lettera a).

Titolo III – EMERGENZE E INCIDENTI

Articolo 9

Emergenze

- 9.1 L' esercente deve disporre di un' organizzazione e di attrezzature che lo pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia.
- 9.2 Entro 90 giorni solari dalla conclusione dell' emergenza, l' esercente invia al CTI un rapporto sulla stessa dal quale risultino almeno le cause dell' emergenza, ove accertate, e le misure adottate dall' esercente per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di telecalore.
- 9.3 Entro il 30 aprile di ogni anno il CTI comunica all' Autorità l' elenco delle emergenze di cui sia venuto a conoscenza, accadute nell' anno precedente a quello di comunicazione e per ciascuna di esse:
 - a) l' impianto di distribuzione interessato dall' emergenza;
 - b) la ragione sociale dell' esercente che gestiva l' impianto di distribuzione interessato dall' emergenza;
 - c) il Comune e la data nei quali è avvenuta l' emergenza;
 - d) la tipologia di fluido termovettore coinvolto nell' emergenza, distinguendo tra acqua fredda, acqua calda, acqua surriscaldata e vapore;
 - e) la causa dell' emergenza, ove disponibile.

Articolo 10

Incidenti

- 10.1 L' esercente deve disporre di un' organizzazione e di attrezzature che lo pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione degli incidenti in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia.
- 10.2 Entro 90 giorni solari dalla data di accadimento dell' incidente che lo coinvolga direttamente o di cui sia venuto a conoscenza, l' esercente invia al CTI un rapporto sullo stesso dal quale risultino almeno le cause dell' incidente, ove accertate, e le misure adottate dall' esercente per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di telecalore.
- 10.3 Entro il 30 aprile di ogni anno il CTI comunica all' Autorità l' elenco degli incidenti di cui sia venuto a conoscenza, accaduti nell' anno precedente a quello di comunicazione, indicando per ciascuno di essi:
 - a) se l' incidente ha interessato solo l' impianto di distribuzione;
 - b) la ragione sociale dell' esercente che gestiva l' impianto di distribuzione interessato dall' incidente;
 - c) il Comune e la data nei quali è avvenuto l' incidente;
 - d) la tipologia di fluido termovettore coinvolto nell' incidente, distinguendo tra acqua fredda, acqua calda, acqua surriscaldata e vapore;

- e) la causa dell'incidente, ove disponibile.

Titolo IV – INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO DI CONTINUITÀ

Articolo 11

Inizio dell'interruzione

- 11.1 Nel caso di interruzione con preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'istante (data, ora, minuti) di inizio della interruzione dell'erogazione di energia termica come documentata dall' esercente. L' esercente di maggiori e di medie dimensioni documenta l'inizio delle interruzioni con preavviso mediante registrazione su apposita modulistica ovvero mediante registrazione rilevata dal sistema di telecontrollo o da altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio.
- 11.2 Nel caso di interruzione senza preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'istante (data, ora, minuti) in cui si verifica il primo tra i seguenti eventi:
- a) la prima chiamata al numero di pronto intervento per interruzione dell'erogazione di energia termica da parte di un utente coinvolto nell'interruzione o da parte di soggetti diversi dall'utente;
 - b) la segnalazione dell'evento rilevato dal sistema di telecontrollo ovvero di inizio dell'interruzione dell'erogazione di energia termica come documentata dall' esercente.
- 11.3 L'interruzione viene attribuita al periodo invernale o al periodo estivo sulla base della data del suo inizio.

Articolo 12

Fine dell'interruzione

- 12.1 La fine dell'interruzione, come documentato dall' esercente, coincide con l'istante (data, ora, minuti) di ripristino della fornitura, per ciascun utente interessato dall'interruzione.
- 12.2 Ai soli fini degli obblighi di registrazione, di cui all'Articolo 25, e di comunicazione, di cui all'Articolo 27, delle interruzioni lunghe, la fine dell'interruzione è intesa come l'istante (data, ora, minuti) di ripristino della fornitura all'ultimo utente coinvolto nell'interruzione.

Articolo 13

Durata dell'interruzione

- 13.1 La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito dall'Articolo 11, e la fine dell'interruzione, come definita dall'Articolo 12.

Articolo 14

Interruzioni con preavviso

- 14.1 Il tempo di preavviso è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente coinvolto ed il momento in cui ha inizio l'interruzione della fornitura oggetto del preavviso.
- 14.2 Nei casi di interruzione programmata, l' esercente è tenuto a dare un preavviso dell' interruzione agli utenti interessati:
 - a) di almeno 48 ore nel periodo invernale;
 - b) di almeno 24 ore nel periodo estivo.
- 14.3 L' esercente indica nella comunicazione di preavviso agli utenti coinvolti dall' interruzione con preavviso la data di pubblicazione del preavviso, la data, l' ora e il minuto di inizio nonché la durata presunta dell' interruzione medesima.
- 14.4 L' esercente invia la comunicazione di preavviso direttamente a ciascun utente coinvolto ovvero, dove l' utente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, anche mediante affissione di un avviso presso l' utenza.
- 14.5 Nel caso di esercenti non integrati verticalmente, il venditore ha l' obbligo di collaborare con il distributore al fine di determinare l' elenco degli utenti coinvolti nell' interruzione e fornire al distributore gli indirizzi e/o i contatti necessari per il loro preavviso.
- 14.6 Nel caso in cui l' esercente non rispetti il tempo minimo di preavviso di cui al comma 14.2, l' interruzione è classificata come interruzione senza preavviso.

Articolo 15

Cause ed origini delle interruzioni

- 15.1 L' esercente, limitatamente alle interruzioni lunghe, registra per ogni interruzione la causa con riferimento a:
 - 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, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - b) cause esterne, intese come danni provocati da terzi, emergenze o incidenti come definiti all' Articolo 1, comma 1.1, per fatti non imputabili all' esercente;
 - c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.
- 15.2 Per le interruzioni lunghe le cui cause rientrano nelle classi di cui al precedente comma 15.1, lettere a) e b), l' esercente documenta la causa dell' interruzione.

- 15.3 L'esercente classifica le interruzioni lunghe in base all'elemento di impianto di distribuzione in cui ha origine l'interruzione, secondo la seguente articolazione:
- a) interruzioni con origine "centrale di produzione o punto di immissione dell'energia termica nell'impianto di distribuzione";
 - b) interruzioni con origine "rete o altro elemento dell'impianto di distribuzione diverso dagli allacciamenti";
 - c) interruzioni con origine "allacciamento".
- 15.4 Il presente provvedimento non si applica alle interruzioni originate nei gruppi di misura.

Articolo 16

Obblighi di servizio di continuità

- 16.1 Gli esercenti sono tenuti a minimizzare i disagi agli utenti derivanti da interruzioni con preavviso e senza preavviso e adottano ogni misura ragionevole e conforme alla legislazione e alla normativa tecnica vigente utile a limitare il periodo di sospensione al tempo strettamente necessario all'esecuzione dell'intervento e ad evitare il ripetersi di interruzioni a breve distanza di tempo per gli stessi utenti.

Articolo 17

Norme tecniche

- 17.1 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 di riferimento o norme tecniche definite dal CTI.

Titolo V – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ TECNICA

Articolo 18

Livelli generali di qualità tecnica

- 18.1 I livelli generali di qualità tecnica del servizio di telecalore, applicabili agli esercenti di maggiori dimensioni, sono definiti nella Tabella 1.

Tabella 1: Livelli generali di qualità tecnica del servizio di telecalore

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche di pronto intervento di cui all'Articolo 8, comma 8.2, lett. a), con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 180 minuti	90%

- 18.2 La percentuale di chiamate telefoniche di pronto intervento di cui all'Articolo 8, comma 8.2, lett. a), per le quali l'esercente è giunto sul luogo di chiamata entro 180 minuti si calcola per ogni impianto di distribuzione mediante la seguente formula, con arrotondamento al primo decimale:

$$\%PI = \frac{N_{PI}}{N_{PI} + N_{PIFS}} \times 100$$

dove:

- N_{PI} è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento di cui all'Articolo 8, comma 8.2, lettera a), per le quali l'esercente è giunto sul luogo di chiamata entro 180 minuti;
 - N_{PIFS} è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento di cui all'Articolo 8, comma 8.2, lettera a), per le quali l'esercente non è giunto sul luogo di chiamata entro 180 minuti per le cause indicate all'Articolo 15, comma 15.1, lettera c), tenuto conto di una franchigia pari ad una telefonata.
- 18.3 La violazione dello *standard* generale di qualità tecnica per due (2) anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Articolo 19

Livelli specifici di qualità tecnica

- 19.1 I livelli specifici di qualità tecnica del servizio di telecalore, applicabili agli esercenti di maggiori e di medie dimensioni, sono definiti nella Tabella 2.

Tabella 2: Livelli specifici di qualità tecnica del servizio di telecalore

Indicatore	Livello specifico
Durata massima delle interruzioni del servizio di cui all'Articolo 13, avvenute senza il preavviso di cui all'Articolo 14	12 ore, se avvenute nel periodo invernale
	24 ore, se avvenute nel periodo estivo

19.2 Quanto previsto al comma 19.1 si applica facoltativamente:

- a) agli utenti di reti esercite da società cooperative, nel caso siano soci della cooperativa che gli eroga il servizio;
- b) agli utenti di reti ubicate in aree aeroportuali ove l'esercente eroghi il servizio di telecalore in forza di una concessione con l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile.

Articolo 20

Livelli di qualità definiti dall'esercente

- 20.1 Qualora l'esercente definisca standard specifici e generali di qualità ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 18 e dall'Articolo 19.
- 20.2 Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto degli standard specifici di cui al comma 19.1 definiti dall'esercente devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 22.
- 20.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione, di cui all'Articolo 25, di comunicazione all'Autorità, di cui all'Articolo 27, e di informazione all'utente, di cui all'Articolo 28, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'Articolo 18 e dall'Articolo 19.

Articolo 21

Cause di mancato rispetto dei livelli di qualità tecnica

- 21.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli di qualità sono classificate secondo le casistiche elencate all'Articolo 15, comma 15.1, lettere da a) a c).
- 21.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli di qualità tecnica rientrano nelle classi di cui al comma 15.1, lettere a) e b), l'esercente documenta la causa del mancato rispetto.

Titolo VI – INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 22

Casi di indennizzo automatico

22.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 19, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico base calcolato mediante la formula:

$$I_{base} = \min\{K * P_{contr}; I_{max}\}$$

dove:

- K è il coefficiente che indica l'entità dell'indennizzo base specifico alla potenza dell'utente, pari a 0,5 euro/kW;
 - P_{contr} è la potenza contrattuale dell'utente interessato dal mancato rispetto dello standard di qualità, espressa in kW;
 - I_{max} è il *cap* applicato all'indennizzo automatico base, pari a 600 euro.
- 22.2 Gli indennizzi automatici base di cui al comma 22.1 sono crescenti in relazione al ritardo nel riavvio della fornitura del servizio al singolo utente, come indicato di seguito:
- a) è corrisposto l'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard;
 - b) è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo;
 - c) è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre un tempo triplo dello standard.

Articolo 23

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

23.1 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 15.1, lettere a) e b).

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

Articolo 24

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

24.1 L'esercente è tenuto ad accreditare all'utente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta inviata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta deve evidenziare un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

- 24.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al richiedente entro 180 giorni solari dal termine dell'interruzione del servizio ovvero, nei casi di cui al comma 23.2, dal giorno in cui l'utente provvede al pagamento delle somme dovute.
- 24.3 Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Titolo VII – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI

Articolo 25

Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità

- 25.1 L'esercente predispone appropriati strumenti, anche su base informatica, al fine di registrare, per ogni anno, le informazioni e i dati relativi alla sicurezza ed alla continuità del servizio di telecalore.
- 25.2 L'esercente registra per ogni impianto di distribuzione:
- a) il periodo di gestione, espresso in mesi; il mese viene conteggiato solo nel caso di gestione per un numero di giorni maggiore di 15;
 - b) il codice univoco attribuito dall'Autorità alla rete nell'Anagrafica Territoriale Teleriscaldamento e teleraffrescamento;
 - c) la tipologia di fluido termovettore utilizzato nelle tubature di mandata, scegliendo tra vapore, acqua surriscaldata, acqua calda e/o acqua fredda;
 - d) la tipologia di cartografia, specificando se informatizzata, parzialmente informatizzata o cartacea;
 - e) l'elenco dei comuni serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
 - f) il numero di utenti serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddivisi per tipologia di utente e ulteriormente distinto tra:
 - i) utenti non dotati di telelettura e telecontrollo;
 - ii) utenti dotati di telelettura;
 - iii) utenti dotati di telelettura e telecontrollo;
 - g) l'energia termica immessa nella rete, misurata in MWh, indicando separatamente l'eventuale energia frigorifera immessa nella rete;
 - h) l'energia termica fatturata agli utenti, misurata in MWh, suddivisa per tipologia di utente, indicando separatamente l'eventuale energia frigorifera fatturata agli utenti;

- i) la lunghezza della rete, misurata in chilometri di tracciato, al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddividendo tra le seguenti tipologie di materiale del tubo di servizio:
 - i) acciaio;
 - ii) polietilene;
 - iii) ghisa;
 - iv) cemento;
 - v) altro (specificare);
- j) il numero di analisi della qualità del fluido termovettore, distinguendo tra quelle con esito conforme e non conforme alle prescrizioni della normativa tecnica;
- k) per ogni analisi con esito non conforme di cui alla precedente lettera j), la descrizione delle azioni correttive poste in essere al fine di far rientrare i parametri nei valori consentiti dalla normativa tecnica;
- l) il valore totale annuo di acqua di reintegro, misurato in metri cubi.

25.3 Per l'ispezione dell'impianto di distribuzione l'esercente registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale appartiene la rete ispezionata;
- b) la lunghezza della rete ispezionata con ricerca programmata delle dispersioni, misurata in chilometri di tracciato;
- c) il Comune nel quale è ubicata la rete oggetto di ispezione e la data di effettuazione.

25.4 L'esercente di maggiori e di medie dimensioni per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste la dispersione localizzata;
- b) il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata;
- c) la data di localizzazione della dispersione;
- d) il luogo ove è stata localizzata la dispersione con adeguati riferimenti per la sua individuazione sulla cartografia o in altro modo (per esempio, con il recapito, il codice del gruppo di misura), per assicurare la sua rintracciabilità;
- e) la classificazione della dispersione, suddividendo tra dispersione di classe T1 e altre dispersioni e distinguendo la dispersione localizzata in:
 - i) dispersione localizzata a seguito della ricerca delle dispersioni sulla rete;
 - ii) dispersione localizzata a seguito di segnalazione di terzi, compreso il personale dell'esercente o il personale di imprese che lavorano per conto dell'esercente stesso per attività diverse dall'ispezione della rete;
- f) il punto sul quale è stata localizzata la dispersione, distinguendo tra:
 - i) rete;

- ii) allacciamento;
- iii) sottostazione di utenza;
- iv) gruppo di misura;
- g) la data di eliminazione della dispersione.

25.5 L' esercente di maggiori e di medie dimensioni registra tutte le operazioni svolte a partire dall' ispezione programmata o dalla segnalazione al servizio di pronto intervento fino alla localizzazione ed eliminazione della dispersione mediante i seguenti documenti operativi:

- a) per le dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate:
 - i) per ciascuna delle dispersioni localizzate, individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di localizzazione, contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all' esecuzione delle ispezioni programmate;
 - ii) ordine di lavoro o documento operativo, attestante l' eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco, completo della data e dell' ora di eliminazione della dispersione;
- b) per le dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi compreso il personale dell' esercente o di imprese che lavorano per conto dell' esercente stesso per attività diverse dall' ispezione della rete:
 - i) riepilogo delle chiamate telefoniche per il pronto intervento relative a segnalazioni di dispersioni sull' impianto di distribuzione, ciascuna con il relativo codice univoco, localizzate nell' anno di riferimento a seguito di segnalazione di terzi;
 - ii) per ciascuna delle dispersioni localizzate dal servizio di pronto intervento, individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di pronto intervento e di localizzazione contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all' esecuzione delle ispezioni programmate della rete;
 - iii) ordine di lavoro o documento operativo attestante l' eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco, completo della data e dell' ora di eliminazione della dispersione.

25.6 Per ogni chiamata telefonica pertinente di pronto intervento l' esercente di maggiori e di medie dimensioni registra:

- a) il codice univoco dell' impianto di distribuzione al quale si riferisce la chiamata telefonica per pronto intervento;
- b) il codice con cui l' esercente individua la prestazione di pronto intervento;
- c) il codice univoco con cui l' esercente identifica la specifica richiesta di pronto intervento;
- d) la classificazione della richiesta di pronto intervento in base alle situazioni indicate dall' Articolo 8, comma 8.2; la classificazione della situazione alla quale riferire la chiamata di pronto intervento avviene in base alle informazioni raccolte dall' operatore del centralino di pronto

intervento, eventualmente corrette in base ai riscontri anche in loco; nel caso in cui si tratti di un falso allarme, la chiamata viene classificata come non pertinente;

- e) la data e l'ora di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento;

L'esercente di maggiori dimensioni, limitatamente alle chiamate di pronto intervento di cui all'Articolo 8, comma 8.2, lettera a), registra inoltre la data e l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'impresa distributrice per il pronto intervento e, in caso di arrivo sul luogo di chiamata in un tempo superiore al tempo massimo di 180 minuti, la causa di cui all'Articolo 15, comma 15.1, lettere da a) a c).

- 25.7 Nel caso di chiamate di pronto intervento relative ad un evento di cui all'Articolo 8, comma 8.2, già segnalato al servizio di pronto intervento, l'esercente di maggiori e di medie dimensioni registra le sole lettere b), c) ed e) di cui al comma 25.6, unitamente all'indicazione "chiamata di evento già segnalato".

- 25.8 Per ogni interruzione lunga l'esercente di maggiori e di medie dimensioni registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione nel quale si verifica l'interruzione;
- b) il codice univoco dell'interruzione;
- c) il Comune in cui è avvenuta l'interruzione;
- d) il periodo, se invernale o estivo, in cui è avvenuta l'interruzione;
- e) la tipologia di interruzione, distinguendo tra interruzione con preavviso e senza preavviso;
- f) nel caso di interruzione con preavviso, la data di preavviso;
- g) la causa dell'interruzione tra quelle previste dall'Articolo 15, comma 15.1;
- h) l'origine dell'interruzione tra quelle previste dall'Articolo 15, comma 15.3;
- i) l'istante di inizio dell'interruzione;
- j) l'istante di fine dell'interruzione;
- k) il numero degli utenti coinvolti nell'interruzione;
- l) il numero di utenti per i quali non è stato eventualmente rispettato lo standard specifico sulla durata delle interruzioni, suddiviso in base alla causa di mancato rispetto;
- m) l'ammontare di eventuali indennizzi corrisposti per mancato rispetto dello standard specifico sulla durata delle interruzioni, suddiviso in base alla tipologia di utente.

Articolo 26

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

- 26.1 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 all'Articolo 25, comma 25.1, 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 cinque (5) anni solari successivi a quello della registrazione.

Articolo 27

Comunicazione dell'esercente all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

- 27.1 Entro il 30 settembre di ogni anno, l'esercente è tenuto a comunicare all'Autorità, per ciascun impianto di distribuzione, individuato dal relativo codice, le informazioni e i dati di cui ai commi da 27.2 a 27.8, corredati da una dichiarazione del legale rappresentante dell'esercente che attesti la veridicità e correttezza dei valori riportati.
- 27.2 Per l'anno di riferimento l'esercente è tenuto a comunicare per ogni impianto di distribuzione:
- a) il numero di utenti serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddividendo per tipologia di utente e tra:
 - i) utenti non dotati di telelettura e telecontrollo;
 - ii) utenti dotati di telelettura ma non di telecontrollo;
 - iii) utenti dotati di telelettura e telecontrollo;
 - b) l'energia termica immessa nella rete, misurata in MWh, indicando separatamente l'eventuale energia frigorifera immessa nella rete;
 - c) l'energia termica fatturata agli utenti, suddivisa per tipologia di utenza, misurata in MWh, indicando separatamente l'eventuale energia frigorifera fatturata agli utenti;
 - d) i chilometri di rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddividendo in base alla tipologia di fluido termovettore e distinguendo a sua volta tra tubature in:
 - i) acciaio;
 - ii) polietilene;
 - iii) ghisa;

- iv) cemento;
 - v) altro;
 - e) la lunghezza della rete ispezionata con ricerca programmata delle dispersioni, misurata in chilometri di tracciato, e la percentuale di rete ispezionata nell'ultimo quinquennio, di cui all'Articolo 5;
 - f) la quantità totale di acqua di reintegro, misurata in metri cubi;
 - g) il numero di analisi della qualità del fluido termovettore, distinguendo tra quelle con esito conforme e non conforme alle prescrizioni della normativa tecnica.
- 27.3 Nel caso l'esercente sia una società cooperativa, le informazioni sugli utenti di cui al comma 27.2, lettera a), vengono fornite distintamente tra utenti soci della cooperativa e utenti non soci.
- 27.4 Per l'anno di riferimento e per ogni impianto di distribuzione, in relazione alle dispersioni localizzate, l'esercente di maggiori e di medie dimensioni è tenuto a comunicare:
- a) il numero di dispersioni localizzate in seguito alla ricerca programmata delle dispersioni suddivise in classe T1 ed altre dispersioni, a sua volta distinguendo in base al punto di localizzazione tra:
 - i) rete;
 - ii) allacciamento;
 - iii) sottostazione di utenza;
 - iv) gruppo di misura.
 - b) il numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi, compreso il personale dell'esercente o di imprese che lavorano per conto dell'esercente stesso per attività diverse dall'ispezione delle reti, suddivise in classe T1 e altre dispersioni, a sua volta distinguendo in base al punto di localizzazione tra:
 - i) rete;
 - ii) allacciamento;
 - iii) sottostazione di utenza;
 - iv) gruppo di misura.
- 27.5 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno di riferimento, per ogni impianto di distribuzione:
- a) l'esercente di maggiori e di medie dimensioni comunica il numero totale delle chiamate telefoniche pertinenti di pronto intervento, suddivise in base alle tipologie indicate dall'Articolo 8, comma 8.2;
 - b) l'esercente di maggiori dimensioni comunica, in aggiunta a quanto indicato alla lettera a) del presente comma, il numero delle chiamate telefoniche pertinenti per pronto intervento di cui all'Articolo 8, comma 8.2, lettera a), per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello di qualità definito nel presente documento, suddividendo le chiamate in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 15, comma 15.1.

- 27.6 In relazione alle interruzioni del servizio, l'esercente di maggiori e di medie dimensioni è tenuto a comunicare, per ogni impianto di distribuzione:
- a) il registro delle interruzioni lunghe di cui al comma 25.8;
 - b) il numero di casi di mancato rispetto dello standard specifico sulla durata delle interruzioni del servizio ai singoli utenti avvenuti nell'anno di riferimento, suddiviso in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 15.1, lettere da a) a c);
 - c) il numero degli indennizzi corrisposti e l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti nell'anno di riferimento, in relazione allo standard specifico sulla durata delle interruzioni del servizio ai singoli utenti, suddivisi in base alla tipologia di utente.
- 27.7 Per ogni impianto di distribuzione l'esercente dichiara, per l'anno di riferimento, l'avvenuto o il mancato rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza di cui all'Articolo 7.
- 27.8 L'esercente che definisce propri standard di qualità tecnica informa l'Autorità con la comunicazione di cui al comma 27.1.
- 27.9 L'Autorità può utilizzare le informazioni e 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 per assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento;
 - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

Articolo 28

Informazioni all'utente

- 28.1 Entro il 30 giugno di ogni anno l'esercente, tramite allegati alle bollette, è tenuto a comunicare a ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con l'esercente stesso gli standard specifici e generali di qualità tecnica 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.
- 28.2 Gli obblighi di cui al comma 28.1 possono essere rispettati dall'esercente indicando nelle bollette l'indirizzo di una sezione del proprio sito internet in cui sono disponibili le medesime informazioni, dando adeguata evidenza dei contenuti consultabili.
- 28.3 Nel caso di esercenti non integrati verticalmente, le disposizioni di cui al presente articolo si applicano al venditore mentre il distributore ha l'obbligo di fornire al venditore tutte le informazioni necessarie a determinare il grado di rispetto degli standard di qualità.

Titolo VIII – DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Articolo 29

Disposizioni transitorie

29.1 L'Articolo 7, comma 7.3, lettera a), si applica a partire dall'anno 2025.

29.2 ...