

**Allegato B**

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

**(RQCT)**

**In vigore dal 1 gennaio 2026**

**Versione approvata con deliberazione 546/2025/R/tlr**

## Indice

Titolo I – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE .....	3
<b>Articolo 1</b> Definizioni .....	3
<b>Articolo 2</b> Ambito di applicazione.....	6
<b>Articolo 3</b> Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati .....	7
Titolo II – INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE .....	7
<b>Articolo 4</b> Indicatori di qualità commerciale .....	7
<b>Articolo 5</b> Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori.....	7
<b>Articolo 6</b> Tempo di esecuzione di lavori semplici .....	9
<b>Articolo 7</b> Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi.....	9
<b>Articolo 8</b> Tempo di attivazione della fornitura .....	9
<b>Articolo 9</b> Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità .....	10
<b>Articolo 10</b> Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente.....	10
<b>Articolo 11</b> Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento .....	11
<b>Articolo 12</b> Fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati .....	11
<b>Articolo 13</b> Tempo di risposta motivata a reclami scritti .....	11
<b>Articolo 14</b> Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni .....	12
<b>Articolo 15</b> Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità .....	12
Titolo III – RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI .....	13
<b>Articolo 16</b> Classificazione delle richieste scritte dell'utente.....	13
<b>Articolo 17</b> Procedura di presentazione dei reclami scritti .....	13
<b>Articolo 18</b> Contenuti minimi della risposta motivata a reclami scritti e richieste scritte di informazioni.....	14
<b>Articolo 19</b> Reclami scritti multipli .....	14
Titolo IV – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE ....	15
<b>Articolo 20</b> Standard specifici di qualità commerciale.....	15
<b>Articolo 21</b> Standard generali di qualità commerciale .....	16
<b>Articolo 22</b> Standard di qualità commerciale definiti dall'esercente.....	16
<b>Articolo 23</b> Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità commerciale.....	17
Titolo V – INDENNIZZI AUTOMATICI .....	17
<b>Articolo 24</b> Casi di indennizzo automatico.....	17

<b>Articolo 25</b> Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico .....	18
<b>Articolo 26</b> Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico .....	18
Titolo VI – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE .....	19
<b>Articolo 27</b> Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale .....	19
<b>Articolo 28</b> Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati.....	20
<b>Articolo 29</b> Comunicazione all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti .....	20
<b>Articolo 30</b> Informazioni all'utente .....	21
Titolo VII – VERIFICA DEI DATI .....	22
<b>Articolo 31</b> Tipologia di controlli .....	22
<b>Articolo 32</b> Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità .....	22
<b>Articolo 33</b> Validazione dei dati .....	23
<b>Articolo 34</b> Criteri di conformità dei dati validi .....	24
<b>Articolo 35</b> Verifica di corrispondenza.....	24
<b>Articolo 36</b> Verifica di completezza .....	25
<b>Articolo 37</b> Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico .....	25
<b>Articolo 38</b> Verifica di documentabilità delle cause.....	25
<b>Articolo 39</b> Verifica di esattezza dei tempi per il rispetto dello standard.....	26
<b>Articolo 40</b> Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato .....	26
<b>Articolo 41</b> Penalità per prestazioni stimate non valide e non conformi .....	27
<b>Articolo 42</b> Penalità per prestazioni stimate non valide o non conformi in caso di ulteriore controllo .....	28
Titolo VIII – DISPOSIZIONI TRANSITORIE .....	28
<b>Articolo 43</b> Disposizioni transitorie.....	28
Sintesi degli standard di qualità commerciale .....	30

## **Titolo I – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE**

### **Articolo 1**

#### *Definizioni*

1.1. Ai fini del presente provvedimento si utilizzano le definizioni del TUAR, nonché le seguenti:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo);
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dall'esercente;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni o servitù, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell'esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'alimentazione del punto di fornitura, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati alla sottostazione, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione;
- **data di messa a disposizione** è:
  - i. per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell'esercente;
  - ii. per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell'esercente o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - iii. per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
  - i. per le richieste e le conferme scritte inviate tramite vettore, la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell'esercente;
  - ii. per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - iii. per le richieste e le conferme ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità commerciale del servizio comunicati dagli esercenti all'Autorità;
- **energia termica erogata** è l'energia termica, nella duplice valenza di "caldo" o "freddo", consegnata agli utenti;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **gruppo di misura, o misuratore**, è il componente della sottostazione d'utenza che serve per la misura dell'energia termica fornita all'utente; è composto dalle sonde di temperatura, da un misuratore di portata e da un calcolatore, eventualmente integrati in un unico corpo ed è comprensivo di un eventuale sistema di telecomunicazione o telecontrollo;
- **lavori semplici** comprendono gli interventi che riguardano la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete attraverso l'allacciamento ed eventuali componenti a monte delle stesse;
- **lavori complessi** comprendono la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'impianto di allacciamento, della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici;
- **lettura** è la rilevazione da parte dell'esercente dei dati di misura di energia termica riportati dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente;
- **periodo di avviamento** è il periodo intercorrente tra la data di attivazione del primo utente del servizio e il 31 dicembre del terzo anno successivo alla medesima data;
- **potenza contrattuale** è il valore minimo di potenza termica resa disponibile dall'esercente, in condizioni di normale esercizio della rete, al prelievo nella sottostazione d'utenza, come risultante nel contratto di fornitura del servizio;
- **reclamo scritto** è una comunicazione scritta fatta pervenire all'esercente, anche per via telematica, dall'utente o, per suo conto, da un rappresentante legale o da un'associazione di consumatori, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di

allacciamento o di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l'esercente del servizio e l'utente;

- **riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità** è il ripristino dell'alimentazione del punto di fornitura che pone fine, a fronte del pagamento da parte dell'utente moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall'esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dei provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- **richiedente** è l'utente del servizio; è altresì il soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di telecalore, richiede all'esercente il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'esercente, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del telecalore non collegabile ad un disservizio percepito;
- **servizio di telecalore** è il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita di energia termica a mezzo di reti di teleriscaldamento e/o teleraffrescamento, o anche relativo a più di una di queste attività;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dall'esercente, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **tipologia di fornitura** è la tipologia di fornitura definita sulla base della destinazione d'uso dell'energia termica; comprende il riscaldamento, il raffrescamento, la fornitura di acqua calda igienico sanitaria e gli usi di processo;
- **tipologia di utente** è la tipologia di utente definita sulla base della potenza contrattuale associata alla fornitura; sono previste le seguenti tipologie di utente:
  - i. utente di minori dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale non superiore a 50 kW;
  - ii. utente di medie dimensioni, per utenti con potenza contrattuale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
  - iii. utente di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale superiore a 350 kW;
- **tipologia di utilizzo** è la tipologia di utilizzo dell'energia termica fornita, definita sulla base del segmento di mercato di appartenenza; sono previste le seguenti tipologie di utilizzo:
  - i. residenziale;
  - ii. terziario;
  - iii. industriale;

- **TUAR** è il Testo unico della regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso, di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 9 dicembre 2025, 546/2025/R/tlrtr e s.m.i.;
- **TUD** è il Testo unico per la classificazione dimensionale degli esercenti il servizio di telecalore, di cui all'Allegato D alla deliberazione dell'Autorità 9 dicembre 2025, 546/2025/R/tltre s.m.i.;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del telecalore.

## **Articolo 2**

### *Ambito di applicazione*

- 2.1 Il presente provvedimento definisce le modalità e gli standard di qualità commerciale che devono essere applicati nel corso del periodo di regolazione dagli esercenti il servizio di telecalore.
- 2.2 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni del presente provvedimento, la classificazione dimensionale degli esercenti avviene ai sensi del TUD.
- 2.3 I micro esercenti sono tenuti al rispetto esclusivamente delle disposizioni in materia di reclami scritti di cui al comma 17.1 e di comunicazione di cui ai commi da 29.1 a 29.3 del presente provvedimento, nonché all'obbligo di risposta motivata scritta al reclamo scritto di un utente.
- 2.4 Le disposizioni di cui al presente provvedimento non si applicano alle prestazioni richieste all'esercente nel caso in cui il richiedente:
  - a) abbia una potenza contrattuale superiore a 1.200 kW o richieda un allacciamento con una potenza contrattuale superiore al medesimo valore;
  - b) sia ubicato in aree aeroportuali ove l'esercente eroghi il servizio di telecalore in forza di una concessione con l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile.
- 2.5 Nel periodo di avviamento e nel caso di allacciamenti che richiedano l'estensione della rete sono soggette ad obblighi di qualità commerciale esclusivamente le prestazioni richieste successivamente all'attivazione della fornitura.
- 2.6 Nel caso in cui l'esercente del servizio di telecalore sia una società cooperativa, lo stesso attua:
  - a) le disposizioni di cui al presente provvedimento facoltativamente per gli utenti che siano soci della suddetta cooperativa, fatto salvo quanto indicato alle successive lettere b) e c);
  - b) quanto previsto in materia di reclami scritti al comma 17.1;
  - c) quanto previsto in materia di comunicazione all'Autorità ai commi da 29.1 a 29.3, distinguendo ulteriormente i dati comunicati tra utenti soci della cooperativa ed utenti non soci.

### **Articolo 3**

#### *Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati*

- 3.1 Il richiedente richiede le prestazioni soggette a regolazione della qualità commerciale esclusivamente tramite il venditore, il quale costituisce l'interfaccia unica con gli utenti del servizio ed è responsabile dell'erogazione di indennizzi, ove dovuti.
- 3.2 Il venditore ha diritto di rivalersi sul distributore nel caso in cui il mancato rispetto degli standard commerciali sia da attribuire a quest'ultimo.
- 3.3 Al venditore si applicano le disposizioni in materia di comunicazione all'Autorità e di informazione all'utente, di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30.
- 3.4 Fatto salvo quanto disposto dai precedenti commi del presente articolo, il perimetro di responsabilità e le modalità di gestione dei flussi informativi tra venditore e distributore sono definiti autonomamente tra le parti, entro la data di entrata in vigore del presente provvedimento.

## **Titolo II – INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE**

### **Articolo 4**

#### *Indicatori di qualità commerciale*

- 4.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale, nel presente documento si fa riferimento ai seguenti indicatori:
  - a) tempo di esecuzione di lavori semplici;
  - b) termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi;
  - c) tempo di attivazione della fornitura;
  - d) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
  - e) tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dall'utente;
  - f) termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento;
  - g) tempo di risposta motivata a reclami scritti.
- 4.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale, nel presente documento si fa riferimento ai seguenti indicatori:
  - a) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
  - b) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
  - c) fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati;
  - d) tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni.

### **Articolo 5**

#### *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori*

- 5.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte

dell'esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.

5.2 Il preventivo per l'esecuzione dei lavori viene predisposto dall'esercente e comunicato al richiedente per ogni richiesta di lavori indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto. Il preventivo contiene:

- a) il codice di rintracciabilità con cui l'esercente identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui l'esercente individua la tipologia di prestazione da eseguire (preventivazione di lavori semplici o preventivazione di lavori complessi);
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente, nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente;
- g) l'indicazione del tempo massimo o della data entro la quale verrà eseguita la prestazione richiesta, nonché lo standard specifico di qualità associato alla prestazione e l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto al richiedente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- h) l'indicazione della documentazione e delle attività necessarie per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente ed eventuali concessioni, autorizzazioni o servitù che lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro;
- i) l'ammontare del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- j) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- k) la durata di validità del preventivo;
- l) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile dei lavori per conto dell'esercente, nel caso in cui il preventivo si riferisca all'esecuzione di lavori complessi.

5.3 Nel caso di richiesta di preventivo per l'allacciamento di un nuovo utente, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 5.2, il preventivo contiene:

- a) le attività, tra quelle di cui al comma 5.2, lettera h), che sono eseguite dall'esercente, conformemente a quanto disposto al comma 6.1 del TUAR, ed incluse nel corrispettivo di cui al comma 5.2, lettera i);
- b) eventuali ulteriori attività che sono proposte dall'esercente, unitamente all'indicazione dei costi relativi che verrebbero imputati all'utente (aggiuntivi rispetto al corrispettivo di cui al comma 5.2, lettera i);
- c) le modalità di esercizio del diritto di recesso dalla fornitura, ai sensi dell'Articolo 7 del TUAR.

- 5.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori predisposto dall'esercente costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre (3) mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso, salvo diverso accordo scritto tra le parti.
- 5.5 Nel caso di richiesta di preventivo per l'allacciamento di un nuovo utente il richiedente fornisce all'esercente, all'atto della richiesta di preventivo, almeno i seguenti dati:
- a) ubicazione del vano o locale predisposto per l'installazione della sottostazione d'utenza;
  - b) dati identificativi dell'utente nel solo caso in cui il preventivo venga richiesto direttamente dall'utente o da un venditore per conto dell'utente;
  - c) potenza contrattuale richiesta;
  - d) tipologia di fornitura.
- 5.6 Nel caso in cui non sia possibile realizzare i lavori per l'allacciamento, l'esercente deve rispondere per iscritto al richiedente, motivando in modo chiaro, dettagliato ed esauriente le motivazioni del rifiuto della richiesta di preventivo per l'allacciamento, specificando se si tratta di motivazioni tecniche o economiche.

## **Articolo 6**

### *Tempo di esecuzione di lavori semplici*

- 6.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti.

## **Articolo 7**

### *Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi*

- 7.1 Il termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi è la data, concordata tra esercente e richiedente, entro la quale l'esercente si impegna a completare i lavori complessi richiesti.

## **Articolo 8**

### *Tempo di attivazione della fornitura*

- 8.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della domanda di attivazione della fornitura del richiedente e la data di attivazione della fornitura.
- 8.2 Qualora la richiesta di attivazione della fornitura sia contestuale all'accettazione del preventivo di allacciamento da parte del richiedente, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra il termine ultimo per il completamento dei lavori di

allacciamento concordato tra esercente e richiedente e la data di attivazione della fornitura.

## **Articolo 9**

### *Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*

- 9.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente il servizio dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall'utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura.
- 9.2 Le richieste di riattivazione della fornitura di cui al comma 9.1 che pervengono all'esercente oltre le ore 18.00 nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì, possono essere trattate dall'esercente come pervenute il giorno successivo.
- 9.3 L'esercente è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio sospesa per morosità dell'utente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
- 9.4 L'avvenuto pagamento può essere comunicato all'esercente tramite i canali di contatto disponibili al pubblico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica, posta, o tramite gli sportelli eventualmente presenti sul territorio.
- 9.5 L'esercente può in ogni caso richiedere all'utente, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

## **Articolo 10**

### *Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente*

- 10.1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall'utente e la data di effettiva disattivazione.
- 10.2 L'esercente, nel caso in cui riceva una richiesta di disattivazione, deve rispondere tempestivamente per iscritto al richiedente, includendo le seguenti informazioni:
  - a) il codice di rintracciabilità con cui l'esercente identifica la richiesta di prestazione;
  - b) il codice con cui l'esercente individua la tipologia di prestazione da eseguire;
  - c) i dati identificativi del richiedente;
  - d) il codice utente;
  - e) la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di prestazione del richiedente;
  - f) la tipologia di fornitura e la tipologia di utenza;
  - g) la data di risposta da parte dell'esercente;

- h) l'indicazione del tempo massimo o della data entro la quale verrà eseguita la prestazione, nonché lo standard specifico di qualità associato alla prestazione e l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto al richiedente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile dell'esecuzione dei lavori per conto dell'esercente.

### **Articolo 11**

#### *Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento*

- 11.1 Il termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente è la data, concordata tra esercente ed utente, entro la quale l'esercente si impegna a completare lo scollegamento dalla rete.
- 11.2 L'esercente, nel caso in cui riceva una richiesta di scollegamento, deve rispondere tempestivamente per iscritto al richiedente, includendo le informazioni elencate al comma 10.2, lettere da a) a i).

### **Articolo 12**

#### *Fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati*

- 12.1 La fascia di disponibilità per gli appuntamenti che necessitano della presenza del richiedente o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
- 12.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, l'esercente è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
- 12.3 L'esercente ha facoltà di procedere, previo consenso del richiedente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
- 12.4 Il richiedente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il personale incaricato dall'esercente per tutta la fascia di puntualità concordata con l'esercente medesimo.

### **Articolo 13**

#### *Tempo di risposta motivata a reclami scritti*

- 13.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest'ultimo da parte dell'esercente della risposta motivata scritta.
- 13.2 La risposta motivata scritta al reclamo inviata al richiedente da parte dell'esercente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

## **Articolo 14**

### *Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni*

- 14.1 Il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta scritta di informazioni e la data in cui quest'ultimo invia al richiedente la risposta motivata scritta.
- 14.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazioni inviata al richiedente da parte dell'esercente deve essere conforme a quanto prescritto dal comma 18.1, lettere a) e b).

## **Articolo 15**

### *Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*

- 15.1 Fatto salvo quanto previsto dal comma 9.2, le richieste pervenute all'esercente oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il giorno lavorativo successivo. L'esercente dà ampia informazione sugli orari di apertura degli uffici tramite le bollette e il proprio sito *internet*.
- 15.2 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al comma 15.1 il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di fornitura si considera festivo.
- 15.3 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del richiedente.
- 15.4 Nel caso in cui, per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessario concordare un appuntamento con il richiedente:
  - a) il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni comprende il tempo utilizzato dall'esercente per la fissazione dell'appuntamento con il richiedente, nel caso in cui l'appuntamento sia svolto nella data proposta dall'esercente;
  - b) il computo del tempo di esecuzione della prestazione decorre convenzionalmente dal primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso, in caso di appuntamento posticipato.
- 15.5 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del richiedente, documentata dall'esercente, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'esercente.
- 15.6 Nel caso in cui, per l'esecuzione delle prestazioni elencate nel presente documento, siano necessari lavori da realizzarsi a cura del richiedente e lo

stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

- 15.7 Nel caso in cui la richiesta di attivazione della fornitura sia contestuale all'accettazione del preventivo di allacciamento da parte del richiedente e la data di esecuzione dell'attivazione della fornitura sia antecedente al termine ultimo concordato per il completamento dei lavori di allacciamento, il tempo di esecuzione dell'attivazione della fornitura è posto convenzionalmente pari a zero.

### **Titolo III – RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

#### **Articolo 16**

##### *Classificazione delle richieste scritte dell'utente*

- 16.1 L' esercente adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni.
- 16.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazioni, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

#### **Articolo 17**

##### *Procedura di presentazione dei reclami scritti*

- 17.1 L' esercente riporta in ogni bolletta in maniera evidente almeno un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica per l'inoltro in forma scritta di reclami da parte degli utenti.
- 17.2 Le informazioni di cui al comma 17.1 sono pubblicate anche sul sito *internet* dell' esercente.
- 17.3 Ai fini del rispetto dello standard di cui all' Articolo 20, l' esercente computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto a uno dei recapiti riportati nelle bollette o sul sito *internet*.
- 17.4 Il richiedente può inviare all' esercente il reclamo scritto utilizzando un apposito modulo predisposto dall' esercente, laddove disponibile, ovvero redigerlo in maniera autonoma, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l' identificazione del richiedente che sporge reclamo e l' invio a quest' ultimo della risposta motivata scritta:
- a) nome e cognome dell' intestatario del contratto di fornitura, ove il richiedente sia un utente;

- b) l'indirizzo del punto di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo del punto di fornitura, o l'indirizzo di posta elettronica;
- d) la tipologia di fornitura.

## **Articolo 18**

### *Contenuti minimi della risposta motivata a reclami scritti e richieste scritte di informazioni*

- 18.1 L'esercente è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune, e a indicare nella stessa almeno i seguenti dati:
- a) il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni inoltrata dal richiedente;
  - b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo dell'esercente incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- 18.2 Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, inoltre:
- a) la valutazione documentata effettuata dall'esercente rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
  - b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'esercente;
  - c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

## **Articolo 19**

### *Reclami scritti multipli*

- 19.1 L'esercente, in caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al comma 17.4. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative agli standard di cui all'Articolo 20, e all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 24.
- 19.2 Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, l'esercente fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative agli standard di cui all'Articolo 20 e, nei confronti del primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al comma 17.4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 24.
- 19.3 In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, l'esercente adotta le seguenti procedure:
- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza

maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative agli standard specifici di cui all'Articolo 20, e all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 24;

- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa nonché, ove opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa. In tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet*) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari; ai fini della registrazione si considera un unico reclamo e, in tali casi, non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'Articolo 24. Qualora l'esercente opti per una risposta individuale trovano applicazione le disposizioni relative agli standard di cui all'Articolo 20.

## **Titolo IV – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE**

### **Articolo 20**

#### *Standard specifici di qualità commerciale*

20.1 Gli standard specifici di qualità commerciale sono definiti in Tabella 1.

*Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 6	15 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 7	Entro la data concordata
Tempo massimo di attivazione della fornitura, di cui all'Articolo 8	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui all'Articolo 9	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi

Indicatore	Livello specifico
Termine ultimo per l'esecuzione dello scollegamento, di cui all'Articolo 11	Entro la data concordata
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, di cui all'Articolo 13	30 giorni solari

## Articolo 21

### *Standard generali di qualità commerciale*

21.1 Gli standard generali di qualità commerciale sono definiti in Tabella 2.

*Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale*

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 5, messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di preventivazioni per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 5, messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore, di cui all'Articolo 12	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 14, inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90%

21.2 I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati, per ogni tipologia di prestazione, sul totale complessivo delle prestazioni richieste all'esercente.

21.3 La violazione dello standard generale di qualità commerciale 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 14 novembre 1995, n. 481.

## Articolo 22

### *Standard di qualità commerciale definiti dall'esercente*

22.1 Qualora l'esercente definisca standard specifici e generali di qualità commerciale ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 20 e dall'Articolo 21.

22.2 Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto degli standard specifici di cui al comma 22.1 definiti dall'esercente devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 24.

- 22.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 27, di comunicazione all'Autorità di cui all'Articolo 29, e di informazione all'utente di cui all'Articolo 30, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'Articolo 20 e dall'Articolo 21.

### **Articolo 23**

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

- 23.1 Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
  - b) cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
  - c) cause imputabili all'esercente del servizio di telecalore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 23.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al comma 23.1, lettere a) e b), l'esercente documenta la causa del mancato rispetto.

## **Titolo V – INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **Articolo 24**

#### *Casi di indennizzo automatico*

- 24.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 20, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico base pari a:
- a) quaranta (40) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto e per gli altri standard specifici di qualità commerciale di cui all'Articolo 20, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
  - b) ottanta (80) euro per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto dell'utente, richieste da utenti di medie dimensioni;
  - c) centosessanta (160) euro per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto dell'utente, richieste da utenti di maggiori dimensioni entro la soglia di esclusione di cui al comma 2.4, lettera a).
- 24.2 Gli indennizzi automatici base di cui al comma 24.1 sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
- a) è corrisposto l'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello

standard a cui si riferisce la prestazione o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, entro 45 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione;

- b) è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 45 giorni solari ma entro 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione;
- c) è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione o, nei casi di lavori complessi o dello scollegamento, oltre i 90 giorni solari dal termine ultimo concordato per l'esecuzione della prestazione.

## **Articolo 25**

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

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

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al comma 23.1, lettere a) e b);
- b) nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste dal presente provvedimento.

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

## **Articolo 26**

### *Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico*

26.1 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.

26.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al richiedente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo all' esercente di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente documento, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso ovvero, nei casi di cui al comma 25.2, dal giorno in cui il richiedente provvede al pagamento delle somme dovute.

26.3 Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale 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 VI – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE**

### **Articolo 27**

#### *Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale*

- 27.1 Tutti gli esercenti, tenuto conto di quanto disposto al comma 2.3, devono predisporre un registro, anche informatico, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale, nonché l’esecuzione delle prestazioni medesime pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico (eventuali sportelli fisici, sito *internet*, servizio telefonico, casella di posta elettronica).
- 27.2 Per tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale, l’esercente deve registrare:
- a) il codice di rintracciabilità con cui l’esercente identifica la singola richiesta di prestazione;
  - b) il codice con cui l’esercente individua la tipologia di prestazione;
  - c) la tipologia di utente;
  - d) i dati identificativi del richiedente;
  - e) il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
  - f) i dati identificativi del punto di fornitura (ad eccezione delle utenze non ancora attive);
  - g) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
  - h) la causa dell’eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
  - i) l’ammontare dell’eventuale indennizzo corrisposto.
- 27.3 Per ogni richiesta di preventivo pervenuta, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 27.2, l’esercente deve registrare:
- a) la data di messa a disposizione al richiedente del documento di preventivo;
  - b) 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);
  - c) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi.
- 27.4 Per ogni prestazione di esecuzione di lavori semplici, di lavori complessi e di scollegamento, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 27.2, l’esercente deve registrare:
- a) la data di accettazione formale del preventivo da parte dell’utente, nel caso di lavori semplici;

- b) il termine ultimo per l'esecuzione dei lavori, nei casi di lavori complessi e di scollegamento;
  - c) la data di completamento della prestazione richiesta.
- 27.5 Per ogni richiesta di prestazione concernente l'attivazione, la disattivazione e la riattivazione della fornitura, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 27.2, l'esercente deve registrare la data di esecuzione della prestazione insieme all'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente.
- 27.6 Per ogni reclamo scritto e richiesta scritta di informazioni, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 27.2, l'esercente deve registrare:
- a) la data di messa a disposizione della risposta motivata;
  - b) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.
- 27.7 Per ogni richiesta di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza del richiedente o di persona da lui incaricata, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 27.2, l'esercente deve registrare:
- a) la data e la fascia oraria proposta dall'esercente per l'appuntamento con il richiedente;
  - b) l'eventuale data e la fascia oraria concordata con il richiedente, in caso di richiesta di appuntamento posticipato;
  - c) la data e l'ora di inizio effettivo della prestazione;
  - d) l'eventuale assenza del richiedente all'appuntamento.

## **Articolo 28**

### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

- 28.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 29 e assicurare il rispetto delle disposizioni del presente provvedimento, l'esercente, fatto salvo quanto previsto dal comma 2.3, deve:
- a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 27 con le informazioni e i dati richiesti;
  - b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
  - c) conservare 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 tre (3) anni solari successivi a quello della registrazione.

## **Articolo 29**

### *Comunicazione all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

- 29.1 Entro il 30 giugno di ogni anno gli esercenti, tenuto conto di quanto disposto al comma 2.3 del presente provvedimento, sono tenuti a comunicare

all'Autorità le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo, relativi all'anno precedente, corredati da una dichiarazione del legale rappresentante dell'esercente che attesti la veridicità e correttezza dei valori riportati.

- 29.2 L'esercente è tenuto a comunicare, per ogni tipologia di utente:
- a) il numero di utenti come risultante al 31 dicembre dell'anno precedente;
  - b) il valore complessivo della potenza contrattuale degli utenti come risultante al 31 dicembre dell'anno precedente;
  - c) il quantitativo di energia termica erogata agli utenti nell'anno precedente.
- 29.3 Il micro esercente è tenuto a comunicare, per ogni tipologia di utente, il numero di reclami scritti ricevuti dagli utenti nell'anno precedente.
- 29.4 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità gli esercenti, tenuto conto di quanto disposto al comma 2.3 del presente provvedimento, sono tenuti a comunicare, per ogni tipologia di prestazione:
- a) il numero totale delle richieste di prestazioni;
  - b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nel presente documento, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 23.1.
- 29.5 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente è tenuto a comunicare per ogni tipologia di utente e per ogni livello specifico di qualità:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
  - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 29.6 L'esercente che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui al comma 29.1.
- 29.7 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 assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento;
  - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

### **Articolo 30**

#### *Informazioni all'utente*

- 30.1 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 commerciale 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.

- 30.2 Gli obblighi di cui al comma 30.1 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.

## **Titolo VII – VERIFICA DEI DATI**

### **Articolo 31**

#### *Tipologia di controlli*

- 31.1 Il presente Titolo definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità commerciale comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione di quanto previsto dall'Articolo 29.
- 31.2 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati e le informazioni comunicati ai fini del rispetto del presente provvedimento.
- 31.3 È fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti dell'esercente per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 per mancato adempimento delle disposizioni previste dal presente provvedimento sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma 31.2 e dei controlli effettuati con la metodologia di cui al comma 31.1.

### **Articolo 32**

#### *Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*

- 32.1 Il controllo dei dati riguarda tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale ai sensi del presente provvedimento.
- 32.2 L'Autorità comunica all'esercente, tramite lettera inviata dai propri Uffici per via telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:
- a) l'oggetto del controllo;
  - b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità commerciale.
- 32.3 L'esercente, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al comma precedente, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità per via telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale.

- 32.4 In sede di controllo, l'esercente fornisce su supporto elettronico un elenco contenente, per ogni tipologia di prestazione di qualità commerciale oggetto del controllo, i dati registrati per ogni singola prestazione ai sensi dell'Articolo 27, commi da 27.2 a 27.7, oltre al calcolo, ove applicabile, del tempo effettivo per l'esecuzione della prestazione. Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità commerciale. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione oggetto del controllo, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di prestazioni da sottoporre al controllo dei dati di qualità commerciale. In caso di controllo di più di uno degli indicatori di qualità di cui all'Articolo 4, è estratto un campione semplice per ogni distinta popolazione di prestazioni di riferimento. Per ogni popolazione di dimensione  $N$ , la dimensione  $n$  del campione rispetta i seguenti limiti:
- per  $N \leq 400$ :  $10 \leq n \leq 20$ ;
  - per  $400 < N \leq 3.000$ :  $20 \leq n \leq 30$ ;
  - per  $3.000 < N \leq 10.000$ :  $20 \leq n \leq 40$ ;
  - per  $N > 10.000$ :  $30 \leq n \leq 50$ .
- 32.5 L'esercente che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma entro un tempo massimo fissato in 4 ore dall'avvio delle attività ispettive, entro 15 giorni solari dalla data di completamento del controllo comunica all'Autorità le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.
- 32.6 Il numero delle richieste di ogni tipologia di prestazioni di qualità commerciale riportato negli elenchi di cui al precedente comma 32.4 deve essere coerente con i relativi dati comunicati dall'esercente all'Autorità ai sensi dell'Articolo 29. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze l'esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità, in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'Articolo 41 sarà il più elevato tra quello comunicato dall'esercente all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

### **Articolo 33**

#### *Validazione dei dati*

- 33.1 Gli elementi in assenza dei quali la prestazione esaminata viene classificata non valida sono definiti nella Tabella 3.

*Tabella 3 - Elementi per la validazione delle diverse tipologie di prestazioni*

<b>Tipologia di prestazione</b>	<b>Elementi per la validazione</b>
Richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori	Copia del preventivo
Tempo massimo/termine ultimo per l'esecuzione di lavori	Copia del documento attestante l'esecuzione della prestazione

Tipologia di prestazione	Elementi per la validazione
Attivazione della fornitura e riattivazione in seguito a sospensione per morosità	
Disattivazione della fornitura	
Scollegamento dalla rete	
Fascia di disponibilità per gli appuntamenti	
Risposta a reclami o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata

- 33.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma 33.1 non riportino il codice di rintracciabilità della prestazione di qualità commerciale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall'esercente, le relative prestazioni vengono classificate non valide. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall'esercente è fatta salva la facoltà per l'esercente di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice di rintracciabilità riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della prestazione di qualità commerciale.

#### **Articolo 34**

##### *Criteri di conformità dei dati validi*

- 34.1 Ogni prestazione di qualità commerciale classificata come valida viene sottoposta a verifica di conformità in sequenza dei criteri, ove applicabili, di:
- corrispondenza;
  - completezza;
  - correttezza dell'indennizzo automatico, solo per mancato rispetto del relativo standard specifico per le cause indicate dal comma 23.1, lettera c);
  - documentabilità delle cause, solo per mancato rispetto del relativo standard specifico per le cause indicate dal comma 23.1, lettere a) e b);
  - esattezza dei tempi per il rispetto dello standard, solo se per la prestazione è stato indicato il rispetto dello standard.
- 34.2 La prestazione di qualità commerciale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificata come non conforme.

#### **Articolo 35**

##### *Verifica di corrispondenza*

- 35.1 La verifica di corrispondenza accerta, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dall'esercente ai sensi del comma 32.4 e i documenti

operativi di riscontro, ad esclusione del tempo effettivo per l'esecuzione della prestazione, oggetto della sola verifica di cui all'Articolo 39.

### **Articolo 36**

#### *Verifica di completezza*

- 36.1 Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.
- 36.2 La verifica di completezza accerta:
- a) per la richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori esaminata, la completezza delle informazioni fornite agli utenti previste ai commi 5.2 e 5.3; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei suddetti elementi;
  - b) per il reclamo o la richiesta di informazioni esaminato, la completezza dei dati forniti all'utente nella risposta motivata scritta previsti ai commi 18.1 e 18.2, ove applicabile; la verifica non ha esito positivo qualora la risposta motivata scritta risulti mancante anche di uno solo dei suddetti elementi.

### **Articolo 37**

#### *Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*

- 37.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica esclusivamente alle prestazioni di qualità commerciale soggette a livelli specifici, di cui all'Articolo 20.
- 37.2 La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico accerta che l'esercente abbia correttamente provveduto al pagamento all'utente dell'indennizzo automatico, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:
- a) l'importo corrisposto all'utente è inferiore a quello previsto dal comma 24.1, tenuto conto dell'eventuale maggiorazione di cui al comma 24.2;
  - b) l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dal comma 26.2.

### **Articolo 38**

#### *Verifica di documentabilità delle cause*

- 38.1 La verifica di documentabilità delle cause accerta che l'esercente abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto degli standard specifici e generali riconducibili alle cause indicate dal comma 23.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:
- a) per le cause indicate dal comma 23.1, lettera a), in caso di assenza di atto di autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;

- b) per le cause indicate dal comma 23.1, lettera b), in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui l'utente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto dello standard specifico o generale.

### **Articolo 39**

#### *Verifica di esattezza dei tempi per il rispetto dello standard*

- 39.1 La verifica di esattezza nel calcolo dei tempi per il rispetto degli standard accerta, sulla base dell'elenco fornito dall'esercente ai sensi del comma 32.4:
- a) l'esecuzione della prestazione nei tempi previsti dallo standard specifico o generale, per l'esecuzione di lavori complessi, lo scollegamento e gli appuntamenti concordati;
  - b) la correttezza del calcolo del tempo effettivo di esecuzione della prestazione rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi, per le prestazioni diverse da quelle elencate al punto precedente.
- 39.2 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza dei tempi per il rispetto degli standard, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.
- 39.3 Qualora la verifica di cui al presente articolo evidenzi un mancato rispetto del relativo standard specifico o generale, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a standard specifico, l'esercente provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico all'utente.

### **Articolo 40**

#### *Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

- 40.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità commerciale presso l'esercente, tra le prestazioni di qualità commerciale esaminate sono individuate, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 33 e dall'Articolo 34:
- $n_1$  prestazioni del campione non valide;
  - $n_2$  prestazioni del campione non conformi.
- 40.2 A partire da  $n_1$  o da  $n_2$  di cui al precedente comma, dalla dimensione  $n$  del campione e dalla dimensione  $N$  della popolazione da cui è stato estratto, viene stimato mediante un modello statistico il numero delle prestazioni di qualità commerciale non conformi per la popolazione di riferimento:
- $N_1$  prestazioni stimate della popolazione non valide;
  - $N_2$  prestazioni stimate della popolazione non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima  $N_1$  e  $N_2$  per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello  $1-\alpha$  pari al 95%. Lo stimatore  $N_i$  è determinato dalla formula seguente:

$$N_i = \min\{M \in [0, N]: P_M(X \geq n_i) > 0,05\}$$

dove  $X$  è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri  $N$ ,  $M$ ,  $n$ . Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il

modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

#### **Articolo 41**

##### *Penalità per prestazioni stimate non valide e non conformi*

- 41.1 Per ciascuno degli  $N_1$  e degli  $N_2$  determinati con la metodologia di cui all'articolo precedente, l'esercente è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:
- a) per ogni  $N_1$ , una penalità unitaria pari a euro 1.200 (milleduecento);
  - b) per ogni  $N_2$ , una penalità unitaria pari a euro 280 (duecentottanta).
- 41.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente, sono definite le seguenti franchigie:
- a) per  $N_1$ , una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
  - b) per  $N_2$ , una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato, al netto di  $N_1$ .
- 41.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 41.1, moltiplicate per i corrispondenti  $N_1$  e  $N_2$ , e diminuiti delle franchigie di cui al comma 41.2.
- 41.4 L'esercente che intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, ne dà conferma all'Autorità nei termini previsti dalla comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità e provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 41.3, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall'Autorità ai sensi dell'art. 16 del d.P.R. 244/01.
- L'esercente non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro mille (1.000).
- 41.5 Qualora l'esercente non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, lo comunica all'Autorità entro i 15 giorni solari successivi alla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso l'esercente:
- a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 180 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei

- dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento;
- b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente comma.

L'ulteriore controllo di cui al sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di tre (3) giorni lavorativi.

#### **Articolo 42**

##### *Penalità per prestazioni stimate non valide o non conformi in caso di ulteriore controllo*

- 42.1 L'ulteriore controllo di cui al comma 41.5 è effettuato applicando la metodologia di stima statistica di cui ai commi 40.1 e 40.2 per verificare gli stessi indicatori di qualità oggetto del primo controllo; qualora siano riscontrate prestazioni classificate come non valide o non conformi in base a quanto disposto dall'Articolo 33 e dell'Articolo 34, l'esercente è tenuto al pagamento della penalità che risulta riducendo al 75% l'ammontare determinato in applicazione dei commi 41.1, 41.2 e 41.3. L'esercente non è tenuto al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo sia inferiore a euro 1.000 (mille).
- 42.2 Ai fini dell'ulteriore controllo, il campione è estratto con le modalità di cui al comma 32.4 e con dimensione almeno pari a quella del campione estratto nel corso del primo controllo; il campione per l'ulteriore controllo è indipendente dal campione per il primo controllo.
- 42.3 Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma 42.1, l'esercente, a seguito della comunicazione delle risultanze istruttorie e del successivo contraddittorio ai sensi dell'art. 16 del d.P.R. 244/01, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 75% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 41.3, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall'Autorità.

### **Titolo VIII – DISPOSIZIONI TRANSITORIE**

#### **Articolo 43**

##### *Disposizioni transitorie*

- 43.1 Fino al 31 dicembre 2026:
- a) gli esercenti di medie dimensioni sono esonerati dal rispetto degli standard generali di qualità di cui all'Articolo 21, limitatamente alla fascia di disponibilità per gli appuntamenti e alle risposte scritte alle richieste di informazioni degli utenti, come definiti rispettivamente all'Articolo 12 e all'Articolo 14, nonché al rispetto dei relativi obblighi di registrazione e comunicazione di cui al Titolo VI;
- b) per l'applicazione delle disposizioni di cui al comma 2.4, lettera a), si fa riferimento ad una potenza contrattuale di 350 kW in luogo di 1.200 kW.

43.2 Nell'anno 2026, ai fini dell'adempimento degli obblighi informativi di cui all'Articolo 29, si applicano le disposizioni di cui all'Articolo 29 dell'Allegato A alla deliberazione 23 novembre 2021, 526/2021/R/tlr e s.m.i.

## Sintesi degli standard di qualità commerciale

*Tabella 4 - Standard specifici e generali di qualità commerciale del servizio di telecalore per gli esercenti di maggiori e di medie dimensioni*

<b>Prestazione</b>	<b>Tipologia standard</b>	<b>Livello standard</b>
Preventivi per l'esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 5	Generale	almeno il 90% dei casi entro 10 giorni lavorativi
Preventivi per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 5	Generale	almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 6	Specifico	tempo massimo di 15 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 7	Specifico	entro la data concordata
Attivazione della fornitura, di cui all'Articolo 8	Specifico	tempo massimo di 7 giorni lavorativi
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui all'Articolo 9	Specifico	tempo massimo di 2 giorni feriali
Disattivazione della fornitura su richiesta dall'utente, di cui all'Articolo 10	Specifico	tempo massimo di 5 giorni lavorativi
Scollegamento dalla rete richiesto dall'utente, di cui all'Articolo 11	Specifico	entro la data concordata
Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore, di cui all'Articolo 12	Generale	rispetto almeno nel 90% dei casi
Risposta motivata a reclami scritti, di cui all'Articolo 13	Specifico	tempo massimo di 30 giorni solari
Risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 14	Generale	entro 30 giorni solari almeno nel 90% dei casi