

Allegato C

**REGOLAZIONE DELLA MISURA NEL SERVIZIO DI
Teleriscaldamento e Teleraffrescamento**

(TIMT)

In vigore dal 1 gennaio 2026

Versione approvata con deliberazione 546/2025/R/tlr

Indice

Titolo I – DISPOSIZIONI GENERALI.....	4
Articolo 1 Definizioni.....	4
Articolo 2 Finalità e oggetto	6
Articolo 3 Ambito di applicazione	6
Articolo 4 Criteri generali.....	6
Articolo 5 Esercenti non verticalmente integrati	6
Titolo II – DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA	7
Articolo 6 Obblighi di installazione, manutenzione e verifica	7
Articolo 7 Requisiti minimi dei misuratori.....	7
Articolo 8 Obblighi di raccolta delle misure	9
Articolo 9 Procedura di autolettura.....	11
Articolo 10 Validazione delle letture.....	11
Articolo 11 Criterio di priorità delle misure	11
Articolo 12 Stima dei consumi	12
Articolo 13 Ricostruzione dei consumi	12
Titolo III – INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	13
Articolo 14 Indicatori di qualità del servizio di misura.....	13
Articolo 15 Tempo di intervento per la verifica del misuratore	13
Articolo 16 Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore	13
Articolo 17 Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	14
Articolo 18 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità	14
Articolo 19 Norme tecniche.....	15
Titolo IV – STANDARD DI QUALITÀ	15
Articolo 20 Standard specifici di qualità	15
Articolo 21 Standard di qualità definiti dall’esercente	15
Articolo 22 Indennizzi automatici	16
Articolo 23 Cause di mancato rispetto degli standard di qualità	16

Articolo 24 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico	17
Articolo 25 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico.....	17
Titolo V – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI	17
Articolo 26 Registrazione e archiviazione dei dati di misura.....	17
Articolo 27 Messa a disposizione dei dati di misura	18
Articolo 28 Registrazione di informazioni e di dati delle prestazioni relative alla misura	18
Articolo 29 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati	19
Articolo 30 Comunicazione dell'esercente all'Autorità	19
Articolo 31 Informazioni all'utente	20
Titolo VI – VERIFICA DEI DATI	20
Articolo 32 Tipologia di controlli.....	20
Articolo 33 Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità	21
Articolo 34 Validazione dei dati	22
Articolo 35 Criteri di conformità dei dati validi	23
Articolo 36 Verifica di corrispondenza	23
Articolo 37 Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico.....	23
Articolo 38 Verifica di documentabilità delle cause	24
Articolo 39 Verifica di esattezza dei tempi per il rispetto dello standard	24
Articolo 40 Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato.....	24
Articolo 41 Penalità per prestazioni stimate non valide e non conformi...25	
Articolo 42 Penalità per prestazioni stimate non valide o non conformi in caso di ulteriore controllo.....	26
Titolo VII – DISPOSIZIONI TRANSITORIE	26
Articolo 43 Disposizioni transitorie.....	27

Titolo I – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Definizioni

1.1 Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni stabilite dalla RQCT e le seguenti:

- **anno di riferimento** è l'anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
- **Autorità** è l'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- **codice di rintracciabilità** è il codice comunicato all'utente in occasione della richiesta della prestazione, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **CTI** è il Comitato Termotecnico Italiano Energia e Ambiente;
- **dati di misura** sono le misure elaborate e validate dall'esercente;
- **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;
- **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;
- **misura di utenza** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e alle prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- **misuratore non teleletto** è il misuratore diverso dal misuratore teleletto;
- **misuratore teleletto** è il misuratore letto da remoto, anche con tecnologia di lettura mobile (modalità *walk-by* o *drive-by*);
- **misure, o letture**, sono i valori di energia termica rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati all'esercente (autolettura);

- **OITLR** è il Testo unico degli obblighi informativi per i soggetti operanti nel settore del teleriscaldamento, di cui all'Allegato A alla deliberazione 13 novembre 2018, 574/2018/R/tlr e s.m.i.;
- **periodo di fornitura** è il periodo dell'anno in cui è garantita l'erogazione del servizio;
- **periodo estivo** è il periodo che non rientra nella definizione di periodo invernale;
- **periodo invernale** è il periodo compreso tra il 1 gennaio e il 15 aprile e tra il 15 ottobre e il 31 dicembre di ogni anno;
- **ricostruzione del dato di misura** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura validato e non contestato, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- **stima del dato di misura** è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- **terzi** sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all'esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell'esercente medesimo;
- **RQCT** è il Testo unico della regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, di cui all'Allegato B alla deliberazione dell'Autorità 9 dicembre 2025, 546/2025/R/tlr e s.m.i.;
- **RQTT** è il Testo unico della regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, di cui all'Allegato A alla deliberazione 25 luglio 2023, 346/2023/R/tlr e s.m.i.;
- **sottostazione di utenza** è l'apparato terminale dell'allacciamento, generalmente composto da scambiatore di calore e/o gruppo frigorifero, gruppo di misura e strumenti di controllo e regolazione, che costituisce l'interfaccia tra l'impianto di distribuzione e l'impianto dell'utente;
- **TITT** è il Testo integrato in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, di cui all'Allegato A alla deliberazione 25 luglio 2023, 344/2023/R/tlr e s.m.i.;
- **validazione delle misure** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte dell'esercente.

Articolo 2

Finalità e oggetto

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

Articolo 3

Ambito di applicazione

- 3.1 Gli esercenti hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nel presente provvedimento per ogni impianto di distribuzione non escluso dalla regolazione dell'Autorità ai sensi dell'OITLR.
- 3.2 Le disposizioni di cui al Titolo IV:
- a) non si applicano agli utenti con una potenza contrattuale superiore a 1.200 kW;
 - b) nel caso l'esercente sia una cooperativa, si applicano facoltativamente agli utenti soci della cooperativa.

Articolo 4

Criteri generali

- 4.1 I consumi rilevanti ai fini della fatturazione dei corrispettivi per l'utenza sono esclusivamente quelli determinati ai sensi del presente provvedimento.
- 4.2 Il consumo di ciascun utente è determinato in base alla lettura rilevata dal misuratore, fatto salvo quanto disposto all'Articolo 12 e all'Articolo 13.

Articolo 5

Esercenti non verticalmente integrati

- 5.1 L'utente richiede le prestazioni soggette a regolazione della qualità della misura esclusivamente tramite il venditore, il quale costituisce l'interfaccia

unica con gli utenti del servizio ed è responsabile dell'erogazione di indennizzi, ove dovuti.

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

Titolo II – DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA

Articolo 6

Obblighi di installazione, manutenzione e verifica

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

Articolo 7

Requisiti minimi dei misuratori

- 7.1 Fermi restando gli obblighi di omologazione e certificazione dei gruppi di misura in materia di metrologia legale, immunità elettromagnetica e sicurezza, ai sensi delle leggi e delle norme vigenti, il presente articolo stabilisce i requisiti funzionali minimi comuni a tutti i gruppi di misura di nuova installazione, anche in sostituzione di contatori già installati presso le utenze, indipendentemente dalla classe dimensionale.
- 7.2 *Orologio e calendario.* I misuratori sono dotati di una funzione di orologio-calendario con risoluzione almeno al minuto, garantiscono una deriva temporale massima di 2 (due) minuti/mese e consentono una sincronizzazione con frequenza tale da comportare una deriva massima non superiore a 5 (cinque) minuti.
- 7.3 *Display.* I misuratori sono dotati di display che consentano la visualizzazione, senza la necessità di autenticazione, delle seguenti informazioni:
 - a) data, ora e minuto;
 - b) temperatura di mandata, temperatura di ritorno, portata e potenza istantanee;
 - c) potenza massima prelevata nell'ultimo mese;

- d) energia termica contabilizzata totale e distinta per sotto-totalizzatore.
- 7.4 *Registro totalizzatore del prelievo.* I misuratori permettono il calcolo dell'energia termica prelevata e la registrazione di tale valore in un registro totalizzatore unico incrementale.
- 7.5 *Registri totalizzatori del prelievo per fasce orarie o per temperatura di ritorno.* I misuratori permettono il calcolo dell'energia termica prelevata e la registrazione di tale misura in almeno due registri sotto-totalizzatori incrementali separati, abilitabili sulla base di una tabella oraria o di una soglia sulla temperatura di ritorno. I misuratori dispongono, inoltre, dell'informazione che indichi in quale registro sotto-totalizzatore conteggiare l'energia termica prelevata in caso di abilitazione della tabella oraria e perdita del riferimento temporale di cui al comma 7.2.
- 7.6 *Curva di prelievo.* I misuratori consentono la registrazione del dato di energia termica prelevata su base oraria, con un *buffer* circolare di profondità mensile.
- 7.7 *Salvataggio dei registri totalizzatori del prelievo.* I misuratori permettono il salvataggio dei registri totalizzatori del prelievo, di cui ai commi 7.4 e 7.5, in opportuni registri non più modificabili sino al successivo salvataggio, con una frequenza parametrizzabile, al minimo semestrale e al massimo mensile. Il salvataggio dei registri totalizzatori di cui al presente comma deve essere effettuato anche in occasione dell'entrata in vigore di una nuova tabella oraria o soglia di temperatura di cui al comma 7.5. I dati di prelievo di cui ai commi 7.4, 7.5 e 7.6 e di cui al presente comma devono essere preservati a seguito di sostituzione della batteria di alimentazione o di esaurimento della stessa.
- 7.8 *Sicurezza dei dati di prelievo.* I misuratori sono dotati di meccanismi di protezione e di controllo dei dati e delle informazioni registrate nello strumento, ivi inclusi i dati di prelievo di cui ai commi 7.4, 7.5 e 7.6. In caso di corruzione di tali dati e informazioni, qualora non recuperabili da copie di *back up*, i misuratori registrano l'allarme attraverso il sistema di cui al comma 7.9.
- 7.9 *Diagnostica.* I misuratori sono in grado di effettuare l'autodiagnosi per la verifica del corretto stato di funzionamento, incluse le verifiche di:
- a) perdita o inattendibilità della data o dell'ora di cui al comma 7.2;
 - b) inattendibilità o alterazione dei dati e delle informazioni di cui al comma 7.8;
 - c) assenza di alimentazione e/o batteria quasi scarica.

L'esito di tali operazioni viene registrata in una parola di stato, segnalata al sistema di telelettura alla prima interrogazione utile o, qualora il sistema di comunicazione lo consenta, spontaneamente; viene inoltre evidenziata sul misuratore, attraverso il display o un allarme luminoso.

7.10 *Aggiornamento del software di programma dei gruppi di misura.* I misuratori dispongono della funzione di aggiornamento del *software* di programma, nel rispetto dei seguenti requisiti minimi:

- a) i valori correnti e relativi all'ultimo salvataggio del registro totalizzatore di cui al comma 7.4 devono essere preservati;
- b) durante l'aggiornamento del *software* di programma, il gruppo di misura deve gestire la funzione di orologio di cui al comma 7.2;
- c) continuare a misurare e registrare l'energia termica prelevata nel registro totalizzatore di cui al comma 7.4 e, se abilitati, nel registro sotto-totalizzatore di cui al comma 7.5 corretto;
- d) qualora durante l'aggiornamento del *software* il misuratore non sia in grado di utilizzare correttamente la tabella oraria di cui al comma 7.5 deve disporre, sempre ai sensi del medesimo comma, dell'informazione che indichi in quale registro sotto-totalizzatore conteggiare l'energia termica prelevata.

7.11 *Transazioni remote.* I misuratori sono in grado di eseguire le seguenti transazioni remote:

- a) lettura del valore del registro totalizzatore corrente, di cui al comma 7.4, e del valore del registro totalizzatore, di cui al medesimo comma, relativo all'ultimo salvataggio, ai sensi del comma 7.7;
- b) lettura dei valori dei registri sotto-totalizzatori correnti, di cui al comma 7.5, e dei valori dei registri sotto-totalizzatori, di cui al medesimo comma, relativi all'ultimo salvataggio, ai sensi del comma 7.7;
- c) lettura della parola di stato che registra lo stato di funzionamento del misuratore e la presenza di allarmi, di cui al comma 7.9;
- d) lettura del valore di potenza massima prelevata, di cui al comma 7.3, lettera c);
- e) raccolta, nel caso di richiesta da parte del sistema che sta eseguendo l'interrogazione, della curva di prelievo di cui al comma 7.6;
- f) sincronizzazione dell'orologio di cui al comma 7.2;
- g) abilitazione e modifica della tabella oraria o della soglia di temperatura di cui al comma 7.5.

Articolo 8

Obblighi di raccolta delle misure

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

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

Tipologia di contatore	Tipologia di utente	Numero minimo di tentativi di lettura all'anno	Finestra temporale di lettura
misuratore non teleletto	minori dimensioni	uno	annuale
	medie dimensioni	due	una nel periodo invernale; una nel periodo estivo
	maggiori dimensioni	tre	due nel periodo invernale; una nel periodo estivo
misuratore teleletto	qualsiasi	dodici	mensile

- 8.2 Gli obblighi in materia di numero minimo di tentativi di raccolta definiti dal comma 8.1:
- non si applicano alle finestre temporali ricadenti prevalentemente all'esterno del periodo di fornitura;
 - non tengono conto delle autoletture.
- 8.3 L'esercente garantisce il rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta definiti dal comma 8.1 assicurando inoltre un'opportuna distanza tra letture successive.
- 8.4 Nel caso in cui il tentativo di raccolta della misura, effettuato nel rispetto di quanto indicato al comma 8.1, non vada a buon fine l'esercente è tenuto ad eseguire:
- con riferimento agli utenti dotati di contatore non teleletto, nel caso di assenza di autoletture validate nella finestra temporale di riferimento, almeno un ulteriore tentativo di lettura;
 - con riferimento agli utenti dotati di contatore teleletto, almeno due ulteriori tentativi di telelettura al più nella finestra temporale successiva a quella di riferimento e, nel caso di ulteriore fallimento della lettura, ad effettuare i successivi tentativi di raccolta della misura con le medesime modalità e frequenze previste per gli utenti dotati di contatore non teleletto, fino all'eventuale ripristino della funzionalità del sistema di telelettura.
- 8.5 Nel caso di utenti dotati di contatore non teleletto, l'esercente, nell'espletamento delle attività programmate ai fini del rispetto di quanto previsto ai precedenti commi 8.1 e 8.3, è tenuto a comunicare, con un congruo preavviso e attraverso le modalità definite con l'utente, la data prevista di passaggio del personale incaricato della raccolta della misura.

- 8.6 Laddove l'utente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, l'esercente provvede a comunicare le informazioni di cui al comma 8.5 anche mediante il proprio sito *internet* o l'affissione di avvisi presso l'utenza.

Articolo 9

Procedura di autolettura

- 9.1 Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano con riferimento agli utenti presso i quali è installato un misuratore non teleletto.
- 9.2 L'esercente è tenuto ad indicare in ogni bolletta, ad integrazione di quanto previsto dal TITT:
- a) la possibilità per l'utente di effettuare l'autolettura;
 - b) le modalità di effettuazione e di comunicazione dell'autolettura;
 - c) la finestra temporale individuata per la comunicazione dell'autolettura.
- 9.3 L'esercente prende in carico la lettura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
- 9.4 La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dall'esercente, fatto salvo quanto stabilito al comma 8.2, lettera b).

Articolo 10

Validazione delle letture

- 10.1 L'esercente è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la lettura sia ottenuta da raccolta da parte di un suo operatore che da autolettura.
- 10.2 Ai fini della validazione delle letture, l'esercente adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.
- 10.3 I criteri di cui al comma 10.2 sono tali da non precludere la validazione di un'autolettura in assenza di letture rilevate validate.

Articolo 11

Criterio di priorità delle misure

- 11.1 Fatto salvo il caso di guasto o malfunzionamento del misuratore, di cui al comma 13.1, al fine del computo dei consumi contabilizzati per il periodo di riferimento della bolletta, l'esercente è tenuto a utilizzare i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità:
- a) letture rilevate, ai sensi dell'Articolo 8, e validate;
 - b) autoletture comunicate dall'utente nella finestra temporale di raccolta, ai sensi dell'Articolo 9, e validate;
 - c) letture stimate, ai sensi dell'Articolo 12.

Articolo 12

Stima dei consumi

- 12.1 Le letture stimate di cui al comma 11.1, lettera c), sono effettuate dall'esercente nel caso di assenza delle misure di cui al comma 11.1, lettere a) e b), con la stessa periodicità minima delle letture rilevate di cui al comma 8.1, tenuto conto almeno di:
- a) consumo storico degli ultimi tre (3) anni dell'utente, ove disponibile;
 - b) eventuali evidenze documentali fornite dall'utente.
- 12.2 L'esercente garantisce la risposta a richieste scritte di informazioni dell'utente in merito alla stima dei consumi, nonché alla metodologia utilizzata per le stesse, secondo le modalità e gli standard previsti dalla RQCT per le richieste scritte di informazioni.

Articolo 13

Ricostruzione dei consumi

- 13.1 Il presente articolo definisce le modalità di ricostruzione dei consumi adottate dall'esercente nel caso di guasto o malfunzionamento del misuratore, attestato dall'esito della verifica, con riferimento ai consumi dell'utente nel periodo che va dall'ultima misura validata e non contestata al momento della sostituzione del misuratore.
- 13.2 Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante.
- 13.3 Per la ricostruzione dei consumi, l'esercente:
- a) nel caso in cui sia stato possibile ricostruire l'errore di misura attraverso la verifica, corregge i dati di misura proporzionalmente all'errore rilevato;
 - b) nei casi diversi dal precedente, tiene in considerazione almeno gli elementi di cui al comma 12.1, lettere a) e b), nonché dei commi da 13.4 a 13.6.
- 13.4 L'esercente normalizza i dati storici di consumo sulla base dei gradi giorno di riscaldamento o raffrescamento registrati nella località in cui è ubicata la rete.
- 13.5 L'esercente, qualora l'intervallo di rilevazione della serie storica dei consumi non coincida esattamente con il periodo temporale oggetto della ricostruzione, procede alla ricostruzione dei consumi riproporzionando il dato storico sulla base dei gradi giorno di riscaldamento o raffrescamento registrati nella località in cui è ubicata la rete.
- 13.6 In assenza di dati storici di cui al comma 12.1, lettera a) per un periodo almeno annuale, l'esercente utilizza, in sostituzione a tale elemento, i dati e le

informazioni in suo possesso con riferimento ai consumi e alla relativa distribuzione per utenti di analoghe caratteristiche in termini di fascia climatica, tipologia di utilizzo e tipologia di fornitura.

- 13.7 L'esercente garantisce la risposta a richieste scritte di informazioni dell'utente in merito alla ricostruzione dei consumi, nonché alla metodologia utilizzata per le stesse, secondo le modalità e gli standard previsti per le richieste scritte di informazioni dalla RQCT.

Titolo III – INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO

Articolo 14

Indicatori di qualità del servizio di misura

- 14.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità del servizio di misura si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
 - b) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore;
 - c) tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante.

Articolo 15

Tempo di intervento per la verifica del misuratore

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

Articolo 16

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

- 16.1 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore e la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente stesso del relativo esito.
- 16.2 Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui al comma 16.1, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli metrologici legali ai sensi della normativa vigente.

Articolo 17

Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante

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

Articolo 18

Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità

- 18.1 Le richieste di prestazioni soggette agli standard specifici di qualità di cui all'Articolo 20 pervenute all'esercente oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il giorno lavorativo successivo.
- 18.2 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza dell'utente.
- 18.3 Nel caso in cui, per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità, sia necessario concordare un appuntamento con l'utente:
- a) il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni comprende il tempo utilizzato dall'esercente per la fissazione dell'appuntamento con l'utente, 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 dall'utente stesso, in caso di appuntamento posticipato.
- 18.4 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza dell'utente, o di un suo delegato, documentata dall'esercente, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui l'utente fissa un nuovo appuntamento con l'esercente.

Articolo 19

Norme tecniche

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

Titolo IV – STANDARD DI QUALITÀ

Articolo 20

Standard specifici di qualità

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

Tabella 2: Standard specifici di qualità del servizio

Indicatore	Standard specifico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 15	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 16	Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco
	Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 17	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi

Articolo 21

Standard di qualità definiti dall'esercente

- 21.1 Qualora l'esercente definisca standard di qualità del servizio di misura ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 20.
- 21.2 Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto degli standard specifici di cui al comma 20.1 definiti dall'esercente devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 22.
- 21.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 28, di comunicazione all'Autorità di cui all'Articolo 30, e di informazione all'utente di cui all'Articolo 31, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa

riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'Articolo 20.

Articolo 22

Indennizzi automatici

- 22.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 20, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:
- a) quaranta (40) euro, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
 - b) ottanta (80) euro, per prestazioni richieste da utenti di medie dimensioni;
 - c) centosessanta (160) euro per prestazioni richieste da utenti di maggiori dimensioni entro la soglia di esclusione di cui al comma 3.2, lettera a).
- 22.2 Gli indennizzi automatici base di cui al comma 22.1 sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
 - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
 - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Articolo 23

Cause di mancato rispetto degli standard di qualità

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

Articolo 24

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

- 24.1 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 23.1, lettere a) e b).
- 24.2 L'esercente, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Articolo 25

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

- 25.1 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 evidenzia un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
- 25.2 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 24.2, dal giorno in cui il richiedente provvede al pagamento delle somme dovute.
- 25.3 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 V – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI

Articolo 26

Registrazione e archiviazione dei dati di misura

- 26.1 L'esercente è tenuto a registrare ed archiviare tutti i dati di misura validati ai sensi dell'Articolo 10 per un periodo minimo di 5 (cinque) anni.
- 26.2 L'esercente è tenuto a registrare ed archiviare, per un periodo minimo di 5 (cinque) anni, le cause che hanno determinato il fallimento del tentativo di lettura effettuato ai sensi del comma 8.1. A tal fine, sono individuate le seguenti casistiche:

- a) impossibilità di accesso al luogo dove il gruppo di misura è installato per cause imputabili all'utente, da documentare opportunamente a cura dell'esercente;
- b) malfunzionamento del gruppo di misura o necessità di intervento tecnico;
- c) altre motivazioni, da dettagliare opportunamente a cura dell'esercente.

Articolo 27

Messa a disposizione dei dati di misura

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

Articolo 28

Registrazione di informazioni e di dati delle prestazioni relative alla misura

- 28.1 L'esercente predispone appropriati strumenti, anche su base informatica, al fine di registrare le informazioni e i dati relativi alle prestazioni in materia di misura del servizio di telecalore, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico (eventuali sportelli fisici, sito *internet*, servizio telefonico, casella di posta elettronica).
- 28.2 Per tutte le prestazioni soggette a standard di qualità, l'esercente registra:
 - a) il codice di rintracciabilità con cui l'esercente identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui l'esercente individua la tipologia di prestazione;
 - c) la tipologia di utente;
 - d) i dati identificativi dell'utente;
 - e) il codice utente;
 - f) i dati identificativi del punto di fornitura;
 - g) la data di ricevimento della richiesta di prestazione, laddove applicabile;
 - h) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard di qualità;
 - i) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.
- 28.3 Per ogni richiesta di verifica del misuratore pervenuta, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 28.2, l'esercente registra:
 - a) la data di intervento per la verifica del misuratore e l'eventuale data ritardata richiesta dall'utente;
 - b) la data di invio all'utente del documento recante l'esito della verifica del misuratore;
 - c) la tipologia di verifica effettuata, distinguendo tra verifica in loco e verifica non il loco;

- d) nel caso di sostituzione del misuratore, l'indicazione se il misuratore sia risultato guasto oppure malfunzionante;
- e) nel caso in cui il misuratore risulti guasto o malfunzionante, la data di sostituzione del misuratore, la data proposta dall'esercente per la sostituzione del misuratore e l'eventuale data posticipata richiesta dall'utente.

Articolo 29

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

- 29.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, l'esercente:
- a) mantiene gli strumenti di cui al comma 28.1 continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
 - b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
 - c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a 5 (cinque) anni solari successivi a quello della registrazione.

Articolo 30

Comunicazione dell'esercente all'Autorità

- 30.1 Entro il 30 giugno di ogni anno l'esercente è tenuto a comunicare all'Autorità, contestualmente a quanto previsto dalla RQCT, le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo, relativi all'anno precedente.
- 30.2 L'esercente è tenuto a comunicare il numero di misuratori installati al 31 dicembre dell'anno di riferimento, per ogni tipologia di utente, distinto tra misuratori teleletti e non teleletti.
- 30.3 Nel caso in cui l'esercente sia una società cooperativa, lo stesso attua quanto previsto al comma 30.2, distinguendo ulteriormente i dati tra misuratori di utenti soci della cooperativa e misuratori di utenti non soci.
- 30.4 In relazione alle prestazioni soggette a standard di qualità del servizio di misura eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità l'esercente è tenuto a comunicare, per ogni tipologia di prestazione:
- a) il numero totale delle richieste di prestazioni;
 - b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'esercente non abbia rispettato lo standard specifico di qualità definito nel presente

documento, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 23.1.

- 30.5 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente è tenuto a comunicare per ogni tipologia di utente e per ogni standard specifico di qualità:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
 - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 30.6 L'esercente che definisce propri standard di qualità informa l'Autorità con la comunicazione di cui al comma 30.1.
- 30.7 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:
- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento;
 - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

Articolo 31

Informazioni all'utente

- 31.1 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 di qualità del servizio di misura di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.
- 31.2 Gli obblighi di cui al comma 31.1 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 VI – VERIFICA DEI DATI

Articolo 32

Tipologia di controlli

- 32.1 Il presente Titolo definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità delle prestazioni del servizio di misura comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione di quanto previsto dall'Articolo 30.

- 32.2 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.
- 32.3 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 32.2 e dei controlli effettuati con la metodologia di cui al comma 32.1.

Articolo 33

Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità

- 33.1 Il controllo dei dati riguarda tutte le prestazioni soggette a livelli specifici di qualità della misura ai sensi del presente provvedimento.
- 33.2 L'Autorità comunica all'esercente, tramite lettera inviata dai propri Uffici per via telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità del servizio di misura 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 del servizio di misura.
- 33.3 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 del servizio di misura.
- 33.4 In sede di controllo, l'esercente fornisce su supporto elettronico un elenco contenente, per ogni tipologia di prestazione di qualità del servizio di misura oggetto del controllo, i dati registrati per ogni singola prestazione ai sensi dell'Articolo 28, commi 28.2 e 28.3, oltre al calcolo 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 del servizio di misura. 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 del servizio di misura. In caso di controllo di più di uno degli indicatori di qualità di cui all'Articolo 14, 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 $N > 10.000$: $30 \leq n \leq 50$.

- 33.5 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.
- 33.6 Il numero delle richieste di ogni tipologia di prestazioni di qualità del servizio di misura riportato negli elenchi di cui al precedente comma 33.4 deve essere coerente con i relativi dati comunicati dall'esercente all'Autorità ai sensi dell'Articolo 30. 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 34

Validazione dei dati

- 34.1 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

Tipologia di prestazione	Elementi per la validazione
Richiesta di verifica del misuratore	Copia del resoconto della verifica
Comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	Copia della comunicazione
Sostituzione del misuratore guasto	Copia del documento attestante la sostituzione del misuratore

- 34.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma 34.1 non riportino il codice di rintracciabilità della prestazione di qualità del servizio di misura 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 del servizio di misura.

Articolo 35

Criteri di conformità dei dati validi

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

Articolo 36

Verifica di corrispondenza

- 36.1 La verifica di corrispondenza accerta, per la prestazione di qualità del servizio di misura esaminata, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dall'esercente ai sensi del comma 33.4 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 37

Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico

- 37.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica esclusivamente alle prestazioni di qualità del servizio di misura 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 22.1, tenuto conto dell'eventuale maggiorazione di cui al comma 22.2;
 - b) l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dal comma 25.2.

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 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.

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 33.4, la correttezza del calcolo del tempo effettivo di esecuzione della prestazione rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.
- 39.2 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza dei tempi per il rispetto degli standard, la prestazione di qualità del servizio di misura esaminata viene classificata come non conforme.
- 39.3 Qualora la verifica di cui al presente articolo evidenzia un mancato rispetto del relativo standard specifico, la prestazione di qualità del servizio di misura esaminata viene classificata come non conforme; 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 del servizio di misura presso l'esercente, tra le prestazioni di qualità della misura esaminate sono individuate, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 34 e dall'Articolo 35:
- 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 del servizio di misura 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 del servizio di misura, 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 del servizio di misura, 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 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 34 e dell'Articolo 35, 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 33.4 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 VII – DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Articolo 43

Disposizioni transitorie

- 43.1 Fino al 31 dicembre 2027, l'esercente può installare misuratori che, tra i requisiti minimi di cui all'Articolo 7, soddisfa esclusivamente il requisito di cui al comma 7.11, lettera a), a condizione che tali misuratori siano stati acquistati entro la data di entrata in vigore del presente provvedimento.
- 43.2 Fino al 31 dicembre 2026, l'esercente, in alternativa a quando previsto dai commi da 13.3 a 13.6, può adottare la procedura di ricostruzione dei consumi di cui ai commi 11.2 e 11.3 dell'allegato A alla deliberazione 17 novembre 2020, 478/2020/R/tlr.
- 43.3 Fino al 31 dicembre 2026, per l'applicazione delle disposizioni di cui al comma 3.2, lettera a), si fa riferimento ad una potenza contrattuale di 350 kW in luogo di 1.200 kW.
- 43.4 Nell'anno 2026, ai fini dell'adempimento degli obblighi informativi di cui all'Articolo 30, si applicano le disposizioni di cui all'Articolo 27 dell'Allegato A alla deliberazione 17 novembre 2020, 478/2020/R/tlr e s.m.i.