

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
46/2017/R/TLR**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO DI
TELECALORE (TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO)**

Inquadramento e Primi orientamenti

Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 411/2014/R/tlr come successivamente integrata dalla deliberazione 19/2015/R/tlr

Mercato di incidenza: teleriscaldamento e teleraffrescamento (telecalore)

2 febbraio 2017

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 7 agosto 2014, 411/2014/R/com (di seguito: deliberazione 411/2014/R/com), come successivamente integrata dalla deliberazione 29 gennaio 2015, 19/2015/R/tlr (di seguito: deliberazione 19/2015/R/tlr).

Tale procedimento è volto a dare attuazione ai compiti di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento conferiti all'Autorità dal decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 e s.m.i. (nel seguito anche decreto legislativo 102/14 o D.Lgs. 102/14). Tra questi compiti rientra la definizione del quadro regolatorio in materia di qualità del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (nel seguito "telecalore", per brevità e in considerazione della diffusione attualmente ancora limitata del teleraffrescamento propriamente detto, ossia con assorbimento di energia termica in centrale e trasporto del fluido refrigerante attraverso una rete di tubazioni dedicata).

Nel presente documento sono illustrati gli elementi di inquadramento generale e i primi orientamenti dell'Autorità per la regolazione di alcuni profili della qualità contrattuale del servizio di telecalore.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando il modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o tramite posta elettronica, all'indirizzo email teleriscaldamento@autorita.energia.it, entro e non oltre il 2 marzo 2017.

Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico
Ufficio Speciale Regolazione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento

Piazza Cavour 5 – 20121 Milano

tel.: 02 – 655.65.284 (dalle ore 9 alle ore 12.30)

fax: 02 – 655.65.230

e-mail: teleriscaldamento@autorita.energia.it

sito internet: www.autorita.energia.it

INDICE

PARTE I - INQUADRAMENTO GENERALE	3
1. Introduzione e oggetto della consultazione	3
2. Quadro di riferimento	5
3. Obiettivi e approccio regolatorio.....	8
PARTE II – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALL’AVVIO E ALLA CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	16
4. Tempi e modalità per l’avvio, la riattivazione e la chiusura del rapporto contrattuale	16
PARTE III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	26
5. Esecuzione di lavori, verifiche dei misuratori e dei parametri di qualità della fornitura, appuntamenti e pronto intervento.....	26
6. Reclami scritti e richieste scritte di informazioni.....	35
PARTE IV – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI.....	39
7. Disposizioni generali	39
8. Obblighi di registrazione	40
9. Obblighi di comunicazione.....	45
Appendice A.....	47
Appendice B	51
Appendice C	53

PARTE I - INQUADRAMENTO GENERALE

1. Introduzione e oggetto della consultazione

- 1.1. Il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, con il quale è stata recepita nell'ordinamento nazionale la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012, 2012/27/UE in materia di efficienza energetica, ha attribuito all'Autorità specifici poteri di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento (telecalore) con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo del settore e la concorrenza.
- 1.2. Tra le competenze attribuite all'Autorità rientra la definizione di standard di continuità, qualità e sicurezza del servizio, degli impianti e dei sistemi di contabilizzazione (cfr. articolo 10, comma 17, lettera a)) e la definizione del quadro regolatorio in materia di misura, fatturazione, accesso dei consumatori alle informazioni sulla fatturazione e ai dati sui propri consumi (cfr. articolo 9, vari commi).
- 1.3. Il presente documento per la consultazione presenta i primi orientamenti dell'Autorità per la regolazione di alcuni profili della qualità del servizio di telecalore.

La qualità del servizio

- 1.4. La qualità di un servizio è un vettore di caratteristiche oggettive e misurabili correlate alle aspettative e ai bisogni degli utenti del servizio stesso. La relativa regolazione, dunque, presuppone l'identificazione e la successiva valutazione dei diversi elementi caratterizzanti il servizio in questione, elementi che, in generale, possono avere *natura contrattuale* – quando afferiscono al rapporto contrattuale diretto tra l'esercente il servizio e l'utente – o *natura tecnica*.
- 1.5. Più in particolare, così come nel caso del servizio elettrico, del gas naturale e del servizio idrico integrato, nell'ambito della qualità del servizio di telecalore si possono distinguere:
 - a) profili di qualità correlati alle prestazioni rese dal gestore del servizio su richiesta dell'utente (come la tempestività e le modalità di esecuzione di allacciamenti, attivazioni e disattivazioni della fornitura, la tempestività e le modalità di risposta ai reclami e alle richieste di informazione) – o connessi a determinate condizioni contrattuali (come la periodicità di fatturazione e le modalità di pagamento degli importi fatturati) (nel seguito: **qualità contrattuale**);
 - b) profili di qualità correlati ad aspetti e parametri tecnici del servizio, come la continuità di erogazione del servizio stesso (numero e durata delle interruzioni della fornitura), la sicurezza, le dispersioni termiche, la temperatura di mandata e/o di ritorno (nel seguito: **qualità tecnica**).

1.6. Nell'ambito delle competenze di regolazione e controllo nel settore del telecalore attribuite dal legislatore all'Autorità, **il presente documento per la consultazione si focalizza sui profili di qualità contrattuale del servizio erogato all'utente**, presentando i **primi orientamenti** dell'Autorità per la regolazione di alcuni di questi profili. Ulteriori aspetti di *qualità contrattuale* del servizio di telecalore e i profili di *qualità tecnica* del servizio stesso saranno oggetto di successivi documenti. I profili di *qualità contrattuale* correlati alla *trasparenza delle condizioni economiche di fornitura* del servizio non sono trattati nel presente documento, se non marginalmente, in quanto saranno oggetto di uno specifico documento per la consultazione, predisposto nell'ambito dei poteri di regolazione attribuiti all'Autorità dall'articolo 10, comma 17, lettera c), del D.Lgs. 102/14. Alcuni profili di qualità contrattuale delle prestazioni rese all'utente correlate all'*allacciamento* alla rete e all'*esercizio da parte dell'utente del diritto di scollegamento* dalla rete saranno oggetto di un ulteriore documento per la consultazione, predisposto nell'ambito delle competenze di regolazione in materia attribuite all'Autorità dall'articolo 10, comma 17, lettera b). La regolazione del servizio di telecalore definita dall'Autorità si applicherà a tutte le reti, a tutela di tutte le relative utenze, indipendentemente dalle modalità di affidamento del servizio, dalla sua qualificazione giuridica e dalla proprietà delle infrastrutture.

La struttura del documento

1.7. Il documento (nel seguito anche DCO) è articolato come segue:

- a) nella presente *Parte I* vengono illustrati il quadro di riferimento normativo e settoriale in materia di qualità contrattuale del servizio di telecalore, gli obiettivi dell'intervento di regolazione e l'approccio complessivo prospettato dall'Autorità;
- b) nella *Parte II* sono illustrati i primi orientamenti dell'Autorità per la regolazione della qualità delle prestazioni rese dal gestore del servizio di telecalore all'utente connesse con l'avvio e la chiusura del rapporto contrattuale;
- c) nella *Parte III* sono presentati i primi orientamenti dell'Autorità per la regolazione della qualità delle prestazioni rese dal gestore del servizio all'utente nel corso del rapporto contrattuale;
- d) nella *Parte IV* sono delineati i primi orientamenti dell'Autorità in relazione ai criteri e alle modalità di registrazione e di comunicazione dei dati di qualità contrattuale da parte dei gestori del servizio;
- e) nelle tre *Appendici* sono riportate le principali definizioni utilizzate nell'ambito del DCO (Appendice A), sono riassunti gli standard (livelli) di qualità minimi obbligatori sottoposti alla consultazione (Appendice B) e sono riportate alcune statistiche descrittive elaborate dall'Autorità nell'ambito

dell'analisi dei dati trasmessi dagli operatori relativamente agli standard di qualità ad oggi adottati (Appendice C).

2. Quadro di riferimento

- 2.1. Come noto, fatta eccezione per le disposizioni introdotte dal legislatore con il D.Lgs. 102/14, nell'ordinamento italiano non è presente una disciplina specifica del settore del telecalore, dell'organizzazione e della gestione del servizio di telecalore; servizio che certamente si configura come *servizio di pubblica utilità* in quanto rientra tra i servizi soggetti alla disciplina della legge 14 novembre 1995, n. 481¹.
- 2.2. In particolare, per quanto di interesse per il presente DCO, diversamente dagli altri settori regolati dall'Autorità, per il servizio di telecalore **non esiste uno schema generale di riferimento normativo in materia di Carte dei servizi** che disciplini gli aspetti di qualità attinenti i rapporti diretti tra gestore del servizio e utente².
- 2.3. Questo spiega la **scarsa diffusione delle Carte dei servizi e, più in generale, di standard orientati a disciplinare la qualità** delle prestazioni rese dal gestore del servizio all'utente, come si vedrà in maggior dettaglio nel prosieguo del documento. **Ove in vigore**, le Carte dei servizi e gli standard di qualità contrattuale sono stati adottati dagli operatori su base volontaria e, dunque, i relativi contenuti **sono stati definiti unilateralmente**. Fanno eccezione i **pochi casi in cui l'adozione di standard di qualità è stata prevista nell'ambito di convenzioni, concessioni o contratti per l'affidamento del servizio** da parte degli Enti Locali e, quindi, riguarda singole reti di teleriscaldamento/teleraffrescamento (telecalore). In generale, tuttavia, anche in questi casi, le disposizioni in materia hanno contenuto generico e non paragonabile all'impostazione prevista nelle Carte dei servizi e nella regolazione della qualità del servizio successivamente adottata dall'Autorità per gli altri settori regolati. In

¹ In relazione alla qualificazione giuridica del servizio come servizio pubblico locale o attività svolta in concorrenza, invece, come noto manca un'indicazione univoca e generale e la giurisprudenza ha assunto, sino ad oggi, un approccio orientato alla valutazione dei singoli casi concreti. In particolare, le più recenti sentenze si sono concentrate sull'analisi delle caratteristiche della singola fattispecie controversa, esaminando l'ampiezza del ruolo ricoperto – in concreto – dall'amministrazione locale, e ricostruendo in funzione di ciò la qualificazione ritenuta più adeguata rispetto alla fattispecie.

² Per gli altri settori si considerino, *in primis*, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*” e il d.P.C.M. 29 aprile 1999, n. 126 di approvazione dello “*Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio idrico integrato*”, che costituisce lo strumento applicativo con cui la citata Direttiva riceve una traduzione settoriale per il settore idrico.

aggiunta, la mancanza di un riferimento nazionale si è tradotta, anche nei casi di regolazione della qualità del servizio a livello locale, in **forti disomogeneità su scala territoriale**.

- 2.4. Nel 2012 l'AIRU (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano) ha approvato e pubblicato un *Codice di Condotta Commerciale* destinato all'adozione da parte delle imprese associate come strumento di tutela degli utenti. Il *Codice di Condotta Commerciale AIRU* individua, in termini generali, gli aspetti del servizio ritenuti più rilevanti dall'associazione ai fini della qualità dello stesso. Dagli approfondimenti condotti dagli uffici dell'Autorità e illustrati in dettaglio nei capitoli successivi, l'iniziativa di AIRU non pare aver stimolato in misura significativa l'adozione di Carte dei servizi da parte delle imprese associate che non ne erano dotate in precedenza, né sembra aver promosso un processo di omogeneizzazione degli indicatori e degli standard di qualità adottati volontariamente dagli operatori del settore e delle relative modalità di applicazione, che risultano fortemente differenziate.
- 2.5. A fronte di tale quadro, **il D.Lgs. 102/14 ha attribuito all'Autorità il compito di definire la regolazione in materia** di "*standard di continuità, sicurezza e qualità del servizio...*" (cfr. articolo 10, comma 17, lettera a)); **regolazione che si applicherà anche alle reti in esercizio**, "*secondo criteri di gradualità*" e "*ferma restando la salvaguardia degli investimenti effettuati e della concorrenza nel settore*" (cfr. articolo 10, comma 18).
- 2.6. Ai sensi del citato comma 18 dell'articolo 10, i poteri di regolazione dell'Autorità nel settore sono assistiti dai **poteri di controllo, ispezione e sanzione previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481**.
- 2.7. Nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 411/2014/R/tlr, l'Autorità ha condotto una **prima ricognizione** del settore che ha interessato anche i profili di qualità del servizio. Successivamente, con la deliberazione 19/2015/R/tlr, l'Autorità ha individuato la regolazione della qualità del servizio tra le linee di intervento prioritarie nel settore, così come la regolazione in materia di misura. Pertanto, con la successiva deliberazione 14 ottobre 2016, 574/2016/E/tlr (nel seguito: deliberazione 574/2016/E/tlr) e la determina TLR 2 - 2016 di pari data, l'Autorità ha avviato un'**indagine conoscitiva** e una **contestuale raccolta dati** orientata, in particolare a:
 - a) verificare la diffusione delle Carte dei servizi/Carte della qualità/Codici di condotta commerciale nel settore (di seguito, per brevità: Carte dei servizi);
 - b) verificare gli indicatori e gli standard di qualità adottati dai diversi operatori e le relative modalità di applicazione, inclusa la gestione dei casi di mancato rispetto degli standard per cause imputabili al gestore del servizio;
 - c) valutare le caratteristiche dei sistemi di misura dell'energia fornita agli edifici che sono installati ed in uso nel settore e verificare le modalità di esercizio dell'attività di misura da parte degli esercenti.

- 2.8. Alcuni dei profili relativi alla qualità delle prestazioni rese dal gestore del servizio e connesse alle fasi di avvio e di conclusione del rapporto contrattuale con l'utente sono stati approfonditi nell'ambito della **raccolta dati in materia di allacciamenti e di disconnessioni** degli utenti dalle reti avviata dall'Autorità con deliberazione 6 ottobre 2016, 562/2016/R/tlr (nel seguito: deliberazione 562/2016/R/tlr) e con determina TLR 1 - 2016 di pari data.

Principali elementi emersi dall'indagine sulla qualità contrattuale del servizio

- 2.9. La raccolta di dati e informazioni avviata con la citata deliberazione 574/2016/E/tlr ha interessato 209 operatori, dei quali 122 (pari a circa il 58%) hanno risposto entro le tempistiche previste (prorogate a seguito di richiesta degli operatori).
- 2.10. Nella raccolta sono stati considerati separatamente gli indicatori e gli standard di qualità riferibili all'attività di distribuzione e di misura (gestione delle infrastrutture e dei connessi dispositivi) e quelli riferibili all'attività di vendita (gestione del rapporto di utenza). Per ciascuna attività sono stati considerati gli indicatori di qualità contrattuale previsti dall'Autorità per gli altri settori regolati³ ed è stato chiesto agli operatori di indicare quali di questi avessero adottato, quali fossero i relativi standard minimi previsti e le relative modalità applicative e se fossero stati adottati ulteriori indicatori e standard di qualità.
- 2.11. Nella *Parte II e III* e nell'Appendice B del DCO sono illustrati in maggior dettaglio i principali elementi emersi dall'analisi delle risposte pervenute dagli operatori. Nel complesso, si evidenziano le seguenti principali criticità:
- a) la **scarsa diffusione delle Carte dei servizi e**, più in generale, di **standard di qualità contrattuale**, la cui adozione non risulta correlata a particolari caratteristiche degli operatori o delle reti: solo 28 operatori (il 23% circa dei rispondenti) hanno dichiarato di aver adottato una Carta dei servizi, mentre più di 90 hanno dichiarato di non averne mai adottato una. Tra gli operatori che hanno adottato standard di qualità contrattuale, circa un terzo non lo ha fatto nell'ambito di una Carta dei servizi (ma, ad esempio, nell'ambito dei contratti di fornitura);
 - b) la **disomogenea adozione di standard di qualità contrattuale** da parte degli operatori: gran parte dei rispondenti applica un numero limitato di standard rispetto a quelli introdotti dall'Autorità negli altri settori regolati; mediamente, circa il 34% dei rispondenti ha dichiarato di applicare standard di qualità contrattuale e, più nel dettaglio:

³ Si veda in proposito quanto evidenziato al successivo punto 3.9.

- una media del 37% degli esercenti l’attività di distribuzione e misura applica almeno uno standard di qualità relativo all’attività di distribuzione;
 - una media del 32% degli esercenti l’attività di distribuzione e misura applica almeno uno standard relativo all’attività di misura;
 - una media del 40% degli esercenti l’attività di vendita applica almeno uno standard di qualità relativo a prestazioni erogate nell’ambito di tale attività;
- c) **le notevoli differenze nei livelli prestazionali e negli standard contrattuali** adottati; a titolo di esempio, uno degli standard più diffusi, il “*tempo massimo per la disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente*”, presenta una variabilità che va da 1 a 180 giorni lavorativi, con una media di 16,8 giorni;
- d) **la scarsissima diffusione di indennizzi automatici** agli utenti nel caso di inadempienze o disservizi per cause imputabili al gestore del servizio: indennizzi automatici, ossia non subordinati ad una esplicita richiesta da parte dell’utente, vengono applicati solo da 6 operatori per le prestazioni riferibili all’attività di distribuzione, solo da 2 operatori per prestazioni connesse all’attività di misura e solo da 3 operatori per prestazioni relative all’attività di vendita.

3. Obiettivi e approccio regolatorio

Le ragioni per regolare la qualità del servizio

- 3.1. Il servizio di telecalore ha le caratteristiche di un monopolio naturale su scala locale, in cui la presenza di elevati costi di passaggio a sistemi alternativi di climatizzazione degli ambienti e di produzione di acqua calda sanitaria⁴ può essere tale da rendere economicamente pressoché irreversibile la scelta iniziale. La limitata pressione competitiva **una volta avviato il rapporto contrattuale**, non garantisce al consumatore (in assenza di una regolazione forte) la tutela dei propri diritti, tra i quali quello di usufruire di un servizio di *qualità* adeguata.
- 3.2. La **necessità di una regolazione** della qualità delle prestazioni rese dal gestore del servizio all’utente **ricomprende anche la fase di avvio del rapporto contrattuale**, ossia quella dell’allacciamento e della successiva attivazione della fornitura; questo non solo nei casi in cui l’esistenza di obblighi di allaccio alla rete

⁴ Ove tale passaggio a tecnologie alternative è possibile; questo esclude, ad esempio, i casi in cui esistono obblighi di allaccio alla rete di teleriscaldamento o di teleraffrescamento.

di telecalore elimina ogni possibilità di scelta per il consumatore tra tecnologie alternative ma, più in generale, in considerazione della necessità di garantire all'utente, anche nella fase pre-contrattuale e indipendentemente dall'esistenza o meno di obblighi di allaccio alla rete, tempestività e corrette modalità di erogazione delle prestazioni da parte del gestore del servizio, chiarezza e semplicità di svolgimento delle relative procedure e accesso dell'utente a tutte le informazioni rilevanti.

- 3.3. Infine, la regolazione della qualità contrattuale deve ricomprendere **anche le prestazioni** rese dal gestore del servizio calore e **connesse alla fase di chiusura del rapporto contrattuale su richiesta dell'utente**, al fine di evitare che procedure poco chiare o eccessivamente complesse e/o tempi eccessivi di esecuzione delle prestazioni da parte del gestore del servizio possano ostacolare l'esercizio da parte dell'utente del diritto di disattivazione della fornitura e/o di scollegamento dalla rete⁵.

Gli obiettivi dell'intervento di regolazione dell'Autorità

- 3.4. A fronte del contesto normativo e settoriale sopra descritto, la finalità dell'intervento regolatorio in materia di qualità contrattuale è quella di **introdurre la tutela degli utenti del servizio di telecalore attraverso l'adozione e l'enforcement di regole univoche, valide per l'intero territorio nazionale** e, dunque, **superando le attuali forti disomogeneità a livello territoriale** riscontrate nel settore, frutto dell'assenza di un quadro regolatorio nazionale di riferimento in materia, di limitate iniziative autonome di autoregolazione o di interventi di regolazione a livello locale e, dunque, circoscritti a singole reti.
- 3.5. In particolare, l'intervento dell'Autorità è volto a **garantire: a) livelli qualitativi minimi del servizio di telecalore** a tutti gli utenti; **b) livelli qualitativi omogenei** sul territorio nazionale per prestazioni omogenee; **c) strumenti idonei**, da una parte, a consentire **all'Autorità il controllo del rispetto dei livelli qualitativi minimi** definiti dalla regolazione e, più in generale, **il monitoraggio dell'andamento della qualità** delle prestazioni rese dagli esercenti e, dall'altra parte, a garantire **agli utenti la trasparenza** sulla qualità delle prestazioni erogate dagli esercenti; **d) modalità applicative volte a promuovere il rispetto della regolazione da parte degli esercenti (enforcement)**, attraverso la previsione di indennizzi automatici e altre penalizzazioni nel caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità fissati dall'Autorità; **e) il progressivo miglioramento**

⁵ Come precisato nella *Parte I*, ulteriori interventi regolatori orientati a tutelare l'esercizio da parte degli utenti del servizio del diritto di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete saranno oggetto di un ulteriore DCO, specificatamente focalizzato su questo tema e su quello degli allacciamenti, di prossima pubblicazione.

dei livelli qualitativi garantiti, attraverso il periodico aggiornamento della regolazione.

L'approccio di regolazione dell'Autorità

- 3.6. Al fine di perseguire gli obiettivi generali sopra individuati, l'approccio delineato dall'Autorità si articola in diverse fasi:
- a) in primo luogo, l'identificazione dei **profili** di qualità contrattuale rilevanti per il settore, **ossia** delle **prestazioni** più diffuse, ritenute importanti ai fini della percezione della qualità complessiva del servizio di telecalore da parte degli utenti e delle quali è, dunque, necessario garantire un livello minimo di qualità;
 - b) in secondo luogo, la definizione degli **indicatori** di qualità di tali prestazioni, che deve essere tale da evitare ambiguità che potrebbero produrre incoerenze applicative e difformi gradi di tutela per gli utenti;
 - c) in terzo luogo, la fissazione degli **standard (livelli) minimi obbligatori** per ciascuno di tali indicatori di qualità in termini di tempistiche e di modalità di erogazione delle prestazioni sottese;
 - d) in quarto luogo, la previsione di **penalizzazioni**, anche nella forma di **indennizzi automatici** (ossia non subordinati alla richiesta dell'utente), da corrispondere agli utenti in caso di mancato rispetto dei livelli minimi di qualità per cause imputabili all'esercente;
 - e) in quinto luogo, l'introduzione in capo agli esercenti il servizio di **obblighi di registrazione** dei dati relativi alla *performance* effettivamente conseguita rispetto agli standard minimi di qualità fissati dalla regolazione, di connessi **obblighi di comunicazione** all'Autorità **e di informazione** agli utenti del servizio.
- 3.7. **In tale quadro, gli esercenti avranno la possibilità sia di definire standard di qualità più sfidanti** di quelli minimi obbligatori stabiliti dall'Autorità, sia di introdurre **ulteriori** standard di qualità relativi a prestazioni aggiuntive rispetto a quelle previste dall'Autorità.
- 3.8. In aggiunta a quanto sopra, per tutti gli esercenti il servizio l'Autorità intende introdurre **l'obbligo di predisporre un'apposita sezione del proprio sito internet dedicata al servizio di telecalore** nella quale presentare tutte le informazioni, i dati, i moduli ecc. relativi al servizio, *in primis* quelli obbligatori ai sensi dei provvedimenti emanati dall'Autorità. Tale obbligo è orientato ad aumentare la trasparenza del settore e a facilitare l'accesso degli utenti (anche potenziali) a tutte le informazioni più rilevanti inerenti l'offerta e la fornitura del servizio.
- 3.9. Per quanto riguarda i **profili** (le prestazioni) e i relativi **indicatori** di qualità contrattuale, l'Autorità ritiene che il servizio di telecalore presenti **significative**

analogie con gli altri servizi regolati e, conseguentemente, ha definito i propri orientamenti a partire dall'esperienza e dalle disposizioni adottate per la regolazione della qualità contrattuale nel settore elettrico, in quello del gas naturale e nel servizio idrico integrato⁶.

3.10. **Al fine di fare emergere e tener conto delle eventuali specificità del settore** rilevanti per la definizione degli standard (livelli) minimi obbligatori di qualità contrattuale, degli indennizzi automatici e degli obblighi di registrazione e di comunicazione, **sono state analizzate le risultanze delle due raccolte dati** avviate con le citate deliberazioni 574/2016/E/tlr e 562/2016/R/tlr.

3.11. Così come negli altri settori regolati, l'Autorità prevede l'introduzione di due tipologie di **standard (livelli) minimi di qualità** del servizio:

- *standard specifici*, riferiti a prestazioni da garantire individualmente al singolo utente ed espressi attraverso soglie massime o minime applicate ai relativi indicatori di qualità; per esempio, sono standard specifici di qualità il tempo massimo di attivazione della fornitura o di risposta ai reclami e la periodicità minima di fatturazione; gli standard *specifici*, dunque, seguono un modello di regolazione selettivo, focalizzato sulla singola prestazione individuale e sono verificabili dal singolo utente;
- *standard generali*, riferiti al complesso delle prestazioni fornite agli utenti ed espressi in termini di percentuale minima delle prestazioni complessivamente erogate nel rispetto di un prefissato livello minimo di qualità, per esempio entro un tempo prestabilito; ad esempio, è uno standard generale di qualità la percentuale minima di risposte motivate a richieste di informazioni evase entro un determinato limite temporale; gli standard *generali*, dunque, diversamente da quelli *specifici*, seguono un modello di regolazione di tipo statistico e non selettivo.

⁶ In particolare, nel DCO si farà riferimento ai seguenti provvedimenti emanati dall'Autorità:

- *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale* (TIQV), Allegato A alla deliberazione ARG/com 164/08, così come successivamente modificato e integrato;

- *Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019* (TUDG), con riferimento alla Parte I – (RQDG), allegata alla delibera 574/2013/R/gas del 12 dicembre 2013, così come successivamente integrata;

- *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica* (TIQE), Allegato A alla deliberazione ARG/elt 198/11, così come successivamente modificato e integrato;

- *Testo integrato della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei servizi che lo compongono* (RQSII), allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015 655/2015/R/IDR.

- 3.12. La combinazione di standard *specifici* e di standard *generali* consente di bilanciare l'obiettivo di tutela degli utenti per le prestazioni relativamente più semplici e più richieste/frequenti (perseguibile con gli standard *specifici*), con l'obiettivo di miglioramento della qualità per le prestazioni più complesse e personalizzate (perseguibile con gli standard *generali*). Nel tempo alcuni standard *generali* di qualità potranno evolvere in standard *specifici*.
- 3.13. In generale, dagli elementi forniti dagli operatori nell'ambito delle due citate raccolte dati non sono emerse differenziazioni negli standard di qualità adottati (ed oggetto del presente DCO) in funzione della tipologia di utenza. Pertanto, anche nel presente DCO in via preliminare si prevede di **non differenziare gli standard/livelli di qualità minimi obbligatori per tipologia di utenza**, proponendo uno *Spunto di consultazione* in merito (si veda il *box* seguente).
- 3.14. Agli standard *specifici* di qualità possono essere associati **indennizzi automaticamente riconosciuti** ai singoli utenti nel caso in cui esercente il servizio non rispetti tali standard (escludendo i casi in cui il mancato rispetto sia imputabile a cause non dipendenti dall'esercente stesso). In caso di mancato rispetto degli standard *generali* di qualità, invece, sono previste **altre forme di penalizzazione. Gli indennizzi**, da corrispondere all'utente nella prima fattura utile (eventualmente tramite il venditore, se diverso dal gestore della rete), **potrebbero essere differenziati per tipologia di utenza**, secondo criteri predefiniti di classificazione delle tipologie di utenza (ad esempio, nel settore del gas naturale gli indennizzi automatici sono differenziati in funzione della classe del misuratore, nel settore elettrico sono differenziati per clienti serviti in BT, domestici e non domestici, e per clienti serviti in MT). Inoltre, gli indennizzi **potrebbero essere crescenti in funzione della gravità della violazione**, come oggi previsto negli altri settori energetici regolati dall'Autorità; ad esempio, potrebbero raddoppiare in valore rispetto al *livello base* se la prestazione viene eseguita oltre un tempo doppio dello standard di riferimento ma entro un tempo triplo, e triplicare se la prestazione viene eseguita oltre un tempo triplo rispetto a quello previsto dallo standard. In merito all'articolazione dei indennizzi automatici è proposto uno specifico *Spunto di consultazione* (si veda il *box* successivo).

Tempistiche di entrata in vigore - Gradualità

- 3.15. Come sopra ricordato, il comma 18, dell'articolo 10, del D.Lgs. 102/14, prevede che la regolazione definita dall'Autorità ai sensi del comma 17 dello stesso articolo 10 si applichi “*secondo criteri di gradualità anche alle reti in esercizio alla data di entrata in vigore del decreto stesso, ferma restando la salvaguardia degli investimenti effettuati e della concorrenza nel settore*”.
- 3.16. Dai dati e dalle informazioni fornite all'Autorità dagli esercenti **non emerge una correlazione tra i livelli di qualità** contrattuale del servizio garantiti agli utenti e **la data di entrata in esercizio delle reti**; lo stesso dicasi per **altre**

caratteristiche facilmente tracciabili e verificabili **delle infrastrutture di rete** (come ad esempio la dimensione in termini di volumetria servita, o la tipologia di utenze allacciate, come già sopra rilevato). Sia tra le reti più piccole in termini di volumetria servita, sia tra quelle di maggiori dimensioni, sia tra le reti che servono prevalentemente utenze domestiche/civili, sia tra quelle che servono tipologie miste di utenza, si trovano casi di standard di qualità più numerosi e/o tutelanti per l'utente e casi di standard meno pervasivi e/o meno tutelanti (così come casi di assenza totale di standard di qualità nei rapporti contrattuali con l'utenza).

- 3.17. Un ulteriore elemento che conferma quanto sopra è costituito dal fatto che, dagli elementi forniti dagli operatori, gli standard di qualità, ove adottati, risultano in generale omogenei per tutte le reti esercite da uno stesso operatore.
- 3.18. **Anche la dimensione dell'esercente il servizio** in termini di utenti complessivamente serviti **risulta, in generale, non influire** sull'adozione di standard di qualità contrattuale del servizio.
- 3.19. **Più probabilmente, la disomogeneità** nei livelli di qualità garantiti agli utenti riscontrata nel settore **ha altre origini, difficilmente classificabili e monitorabili** e che, dunque, difficilmente possono essere prese a riferimento per introdurre eventuali criteri di differenziazione delle modalità di attuazione/di entrata in vigore della regolazione in materia di qualità contrattuale del servizio.
- 3.20. In considerazione di tutto quanto sopra e al fine di garantire il tempo necessario per implementare le misure prospettate nel presente DCO, l'Autorità è orientata a prevedere le seguenti modalità di entrata in vigore della regolazione in materia di qualità contrattuale che verrà definita al termine del procedimento:
- a) un **periodo transitorio di 6 mesi** dalla pubblicazione del provvedimento finale per gli operatori che svolgono attività di distribuzione e/o di vendita negli altri settori regolati dall'Autorità e che, dunque, sono già soggetti alla regolazione della qualità contrattuale di altri servizi regolati; tale periodo transitorio troverebbe applicazione anche nel caso di gestori del servizio di telecalore "consolidati" in gruppi societari attivi in altri settori regolati dall'Autorità, in considerazione della possibilità per questi soggetti di accedere facilmente a sinergie intra-gruppo;
 - b) un **periodo transitorio di 12 mesi** dalla pubblicazione del provvedimento finale **per gli operatori che non svolgono attività negli altri settori regolati dall'Autorità o che non sono consolidati in gruppi societari attivi in altri settori regolati** e per i quali il rispetto delle disposizioni regolatorie in materia di qualità contrattuale del servizio può richiedere tempi più lunghi per adeguare i processi organizzativi interni.
- 3.21. **Rimane ferma la facoltà per tutti gli operatori** (come, ad esempio, quelli non attivi in altri settori regolati o che non appartengono a gruppi societari già attivi in altri settori regolati, ma che hanno già introdotto standard di qualità per il servizio

di telecalore) **di anticipare l'allineamento alla regolazione definita dall'Autorità**, dandone comunicazione alla stessa.

- 3.22. Come noto, il servizio di telecalore è caratterizzato da un forte grado di integrazione verticale tra le attività di produzione, distribuzione e vendita. Di conseguenza, nella gran parte dei casi, le prestazioni considerate nel presente documento ed oggetto di standard di qualità sono garantite da un unico soggetto, che svolge sia l'attività di distribuzione, sia quella di vendita. Per semplicità espositiva, nel prosieguo del documento viene quindi utilizzato il termine “*gestore del servizio*” o “*gestore*” per indicare **l'operatore tenuto al rispetto degli standard di qualità** illustrati nel documento stesso. In alcuni casi e a seconda delle prestazioni, tale soggetto potrà essere il gestore della rete (su richiesta dell'utente o del venditore per conto dell'utente), oppure direttamente il venditore. In merito viene proposto uno specifico *Spunto di consultazione* (vedi box seguente).

Periodo di vigenza della disciplina in materia di qualità contrattuale

- 3.23. In analogia con quanto avviene negli altri settori regolati, l'Autorità intende prevedere un periodo temporale pre-definito per l'applicazione della disciplina in materia di qualità contrattuale del servizio di telecalore, definito **periodo di regolazione, al termine del quale l'Autorità provvederà aggiornare tale disciplina**, previa consultazione dei soggetti interessati, anche al fine di tenere conto dell'esperienza maturata e dell'evoluzione del settore.
- 3.24. In considerazione della novità della materia per il settore, si propone di prevedere un periodo di regolazione relativamente breve, pari a **due anni**.

Spunti per la consultazione

- S.1 *Si condividono gli obiettivi generali del presente documento per la consultazione come individuati dall'Autorità? Si ritiene che vi siano ulteriori obiettivi alla base dell'intervento di regolazione oggetto del documento? Motivare la risposta.*
- S.2 *Si condivide l'approccio regolatorio complessivo illustrato dall'Autorità, articolato in standard minimi obbligatori, specifici e generali, indennizzi automatici e altre penalizzazioni, obblighi di registrazione e comunicazione? Motivare la risposta.*
- S.3 *Si ritiene che alcuni degli standard illustrati nel seguito del documento dovrebbero essere differenziati per tipologia di utenza? In caso affermativo, quali tipologie di utenza dovrebbero essere considerate (es.: distinte per classe di misuratore; distinte per tipologia di uso)? Motivare la risposta.*
- S.4 *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di introdurre indennizzi automatici crescenti al crescere della gravità della violazione (v. punto 3.14)? Motivare la risposta.*
- S.5 *Qualora l'attività di distribuzione e quella di vendita siano esercite da soggetti*

diversi, per quali delle prestazioni soggette agli standard di qualità illustrati nel presente DCO si ritiene che il soggetto tenuto al rispetto di tali standard debba essere il gestore della rete (su richiesta dell'utente o del venditore per conto dell'utente) e per quali, invece, debba essere direttamente il venditore (su richiesta dell'utente)? Motivare la risposta.

S.6 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle tempistiche e ai criteri di entrata in vigore della regolazione in materia di qualità contrattuale? Motivare la risposta.

S.7 Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a rendere obbligatoria per tutti i gestori del servizio la predisposizione di una apposita sezione del proprio sito internet dedicata al servizio di telecalore, al fine di aumentare la trasparenza del settore e di facilitare l'accesso degli utenti (anche potenziali) a tutte le informazioni più rilevanti inerenti all'offerta e alla fornitura del servizio? Motivare la risposta.

PARTE II – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALL’AVVIO E ALLA CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4. Tempi e modalità per l’avvio, la riattivazione e la chiusura del rapporto contrattuale

- 4.1. Al fine di dare maggior certezza e tutela all’utente, per quanto concerne la **fase di avvio del rapporto contrattuale** con il gestore del servizio di telecalore, l’Autorità ritiene che, debbano essere oggetto di standard di qualità le prestazioni connesse all’**allacciamento** e all’**attivazione** o **riattivazione** della fornitura.
- 4.2. In generale, al fine di facilitare l’accesso degli utenti al servizio, l’Autorità ritiene che il gestore del servizio debba mettere a disposizione degli utenti diverse **modalità per la presentazione delle richieste** di allacciamento, attivazione, riattivazione. La domanda potrà essere avanzata da chi ne ha titolo o da persona espressamente delegata, tramite numero verde associato al *call center*, via email o a mezzo posta, tramite il sito *internet* o lo sportello fisico, compilando un apposito modulo che deve essere scaricabile dal sito *internet* del gestore e disponibile anche presso gli sportelli aperti al pubblico.

Allacciamenti

- 4.3. La procedura per l’attivazione di una nuova fornitura prende avvio con la richiesta da parte dell’utente del preventivo per l’allacciamento alla rete di telecalore, oppure con la presentazione, da parte del gestore del servizio, di una proposta di allacciamento. A valle dell’accettazione del preventivo da parte dell’utente, il gestore esegue i lavori di allacciamento.
- 4.4. Per entrambe le prestazioni (*preventivazione* ed *esecuzione dell’allacciamento*) l’Autorità è orientata ad introdurre un indicatore di qualità connesso al *tempo di erogazione*, al quale associare uno standard di qualità espresso in termini di numero massimo di giorni lavorativi⁷ consentiti.

Preventivazione degli allacciamenti

- 4.5. L’**indicatore tempo di preventivazione degli allacciamenti** è inteso come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del

⁷ In tutto il documento per *giorni lavorativi* si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e venerdì inclusi. Si veda anche l’Appendice A.

gestore della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso da parte del gestore al richiedente.

- 4.6. L’Autorità intende differenziare il relativo standard specifico di qualità distinguendo tra ***allacciamento semplice*** e ***allacciamento complesso***, in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.
- 4.7. Dalla raccolta dati è risultato che il 35% dei rispondenti adotta uno standard specifico di qualità per il tempo di preventivazione dell’***allaccio semplice*** e il 41% adotta uno standard specifico di qualità per il tempo di preventivazione dell’***allaccio complesso***. Il valore dello standard riportato più frequentemente (in termini statistici, la *moda*) è 30 giorni lavorativi per entrambi i tipi di preventivo, ma i dati evidenziano una significativa variabilità. Mediamente, gli operatori adottano standard in linea con quelli applicati negli altri settori regolati. Dei primi dieci operatori per numero di utenti serviti, quattro dichiarano di applicare uno standard per il *tempo di preventivazione* dell’allaccio.
- 4.8. L’Autorità è orientata a fissare uno **standard specifico relativo al “Tempo di preventivazione per l’allacciamento”** pari a quindici (15) giorni lavorativi **per l’allaccio semplice** (valore mediano delle risposte degli operatori), incrementabile di ulteriori dieci (10) giorni lavorativi (per un totale, dunque, di 25 giorni lavorativi) nel caso di predisposizione di preventivi che necessitano di sopralluogo (**allaccio complesso**). Va da sé che tale standard non trova applicazione nei casi in cui sia il gestore del servizio a presentare un’offerta di allacciamento.
- 4.9. Nel caso di mancato rispetto di tale standard per cause imputabili al gestore del servizio si prevede che all’utente debba essere erogato un **indennizzo automatico** pari a trenta (30) euro come *livello base*. Tale *livello base* sarà crescente al crescere della gravità della violazione secondo i criteri illustrati nella *Parte I* del DCO (punto 3.14).
- 4.10. Il gestore è sempre tenuto a presentare al richiedente il preventivo per l’allacciamento alla rete, anche se il punto di consegna non è ubicato in prossimità della rete, ma può rispondere negativamente alla richiesta di allacciamento, motivando l’impossibilità di eseguire il lavoro (ad esclusione dei casi in cui sussiste un obbligo di allacciamento alla rete).

Esecuzione degli allacciamenti

- 4.11. L’**indicatore** di qualità *tempo di esecuzione dell’allacciamento* è inteso come il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell’utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore del servizio.
- 4.12. Come nel caso del preventivo, l’Autorità ritiene opportuno differenziare il relativo standard specifico in funzione della complessità dei lavori necessari per l’esecuzione dell’allacciamento. In particolare, si propone la distinzione tra ***allacciamento semplice***, inteso come allacciamento effettuato entro 30 metri di

distanza dalla dorsale di distribuzione, e **allacciamento complesso**, inteso come allacciamento effettuato oltre 30 metri di distanza dalla dorsale di distribuzione ⁸.

- 4.13. Dalla raccolta dati è risultato che il 42% dei rispondenti adotta uno standard specifico di qualità per il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete. Il valore dello standard riportato più frequentemente è 60 giorni lavorativi (lo indica poco meno del 30% degli operatori) ma si registra un'estrema variabilità e, mediamente, gli operatori adottano standard meno stringenti rispetto a quelli applicati negli altri settori regolati. Sei operatori dichiarano di applicare un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard, con valori che risultano compresi tra i 25 e i 50 euro. Dei primi dieci operatori per numero di utenti, tre dichiarano di applicare uno standard per il tempo di esecuzione dell'allaccio; la media ponderata rispetto al numero di utenti serviti è inferiore alla media dell'intero campione, suggerendo che i tempi di esecuzione dell'allaccio garantiti dagli operatori più grandi sono mediamente più rapidi.
- 4.14. L'Autorità è orientata ad applicare uno **standard specifico connesso al "Tempo di esecuzione dell'allacciamento semplice"**, pari a quindici (15) giorni lavorativi e a prevedere che il mancato rispetto di tale standard comporti l'erogazione di un **indennizzo automatico** all'utente, quantificabile in trenta (30) euro come *livello base*, crescente al crescere della gravità della violazione secondo i criteri illustrati nella Parte I del DCO (punto 3.14).
- 4.15. Per gli allacciamenti complessi, l'Autorità intende introdurre uno **standard generale** denominato "**Percentuale minima di richieste di esecuzione di allacciamenti complessi realizzati entro il tempo massimo di quaranta (40) giorni lavorativi**" dalla relativa richiesta, che si ritiene rispettato se l'allaccio viene eseguito entro il termine temporale indicato in almeno il **90%** dei casi.
- 4.16. Limitatamente ai **casi in cui sussiste un obbligo di allacciamento alla rete**, in luogo dello standard generale di cui sopra, per il "**Tempo di esecuzione dell'allacciamento complesso**" l'Autorità è orientata ad applicare lo **standard specifico** e l'**indennizzo automatico** previsto per gli *allacciamenti semplici* (si veda il precedente punto 4.14).

Spunti per la consultazione

S.8 *Si condivide la differenziazione tra allacciamenti semplici e complessi in base alla distanza dalla dorsale di distribuzione? Si ritiene che vi siano altri elementi oggettivi e verificabili, rilevanti per differenziare gli allacciamenti semplici e gli allacciamenti complessi? Motivare la risposta.*

⁸ Il valore soglia di 30 metri è stato individuato sulla base delle risultanze della raccolta dati in materia di allacciamenti e disconnessioni avviata con la deliberazione 562/2016/R/tlr.

S.9 *Si condivide la quantificazione dello standard specifico e del relativo indennizzo automatico per la preventivazione e l'esecuzione degli allacciamenti semplici? Motivare la risposta.*

S.10 *Si condivide la previsione di uno standard generale per l'esecuzione dell'allaccio complesso ad esclusione dei casi in cui esiste un obbligo di allaccio alla rete (per il quale applicare il medesimo standard specifico previsto per gli allacci semplici e il connesso indennizzo automatico)? Motivare la risposta.*

4.17. Come già accennato sopra, l'Autorità presenterà i propri orientamenti relativi alle **condizioni procedurali** connesse agli allacciamenti in un successivo documento per la consultazione specificatamente focalizzato sul tema degli allacciamenti, delle disattivazioni e degli scollegamenti dalla rete, nel quale verranno illustrati anche gli orientamenti in materia di criteri per la definizione dei corrispettivi per l'allacciamento e di modalità per l'esercizio del diritto di scollegamento dalla rete da parte dell'utente. (cfr. articolo 10, comma 17, lettera b), D.Lgs. 102/14).

Attivazione della fornitura

4.18. In relazione all'attivazione della fornitura, al fine di garantire maggiore certezza all'utente, l'Autorità è orientata ad introdurre un **indicatore** di qualità denominato "*tempo di attivazione della fornitura*", inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della domanda di attivazione della fornitura dal richiedente e la data di effettiva attivazione della fornitura. Il **relativo standard specifico** fissa una soglia massima di tale indicatore temporale.

4.19. Qualora il richiedente chieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento della richiesta di attivazione della fornitura da parte del gestore coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

4.20. Dalla raccolta dati è risultato che il 42% dei rispondenti adotta uno standard specifico di qualità per il tempo di attivazione della fornitura. Il valore dello standard riportato più frequentemente è pari a 7 giorni lavorativi (indicato da meno del 20% degli operatori). Anche questo standard presenta una elevata variabilità. Dei primi dieci operatori per numero di utenti, tre dichiarano di applicare uno standard per il tempo di attivazione della fornitura; sei di essi applicano un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard, di valore variabile da 25 a 35 euro.

4.21. L'Autorità è orientata a fissare lo **standard specifico** relativo al "*Tempo di attivazione della fornitura*" pari a sette (7) giorni lavorativi e a prevedere che, in caso di mancato rispetto dello stesso, all'utente debba essere erogato, nella prima fattura utile, un **indennizzo automatico**, quantificabile in trenta (30) euro nel *livello base*, crescente al crescere della gravità della violazione secondo i criteri illustrati nella Parte I del DCO (punto 3.14).

Spunti per la consultazione

S.11 *Si condivide la quantificazione dello standard specifico e del relativo indennizzo automatico per l'attivazione della fornitura? Motivare la risposta.*

S.12 *Si ritiene che vi siano ulteriori profili di qualità del servizio connessi alla richiesta di attivazione della fornitura da parte dell'utente che dovrebbero essere considerati ai fini della regolazione del servizio definita dall'Autorità? Motivare la risposta.*

Riattivazione della fornitura

- 4.22. La *riattivazione* della fornitura può verificarsi per diversi motivi, sia su iniziativa del gestore del servizio, sia su richiesta dell'utente. Nel secondo caso, la richiesta può essere formulata dall'utente che in precedenza ne aveva richiesto la disattivazione, oppure da un nuovo utente, nel qual caso la riattivazione è, in generale, definita *subentro*. La *riattivazione* può verificarsi anche nel caso in cui la fornitura era stata precedentemente disattivata/sospesa dal gestore del servizio *per morosità* dell'utente. La *riattivazione per altri motivi* è una categoria residuale, nella quale rientrano tutti gli altri casi di riattivazione in seguito a disattivazione richiesta dall'utente o effettuata dal gestore del servizio (per esempio, per motivi di sicurezza).
- 4.23. L'Autorità ritiene opportuno introdurre **indicatori** e standard specifici distinti per le diverse prestazioni.
- 4.24. L'indicatore *tempo di riattivazione in seguito a subentro* nella fornitura è inteso come il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura da parte di un nuovo utente (subentro) e la data di effettiva riattivazione della fornitura.
- 4.25. Il *tempo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità* è inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall'utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura.
- 4.26. Il *tempo di riattivazione in seguito ad altri motivi* è inteso come il tempo intercorrente tra la data di richiesta di riattivazione, ovvero tra la data in cui è terminata la causa della sospensione, e la data di effettiva riattivazione della fornitura all'utente.
- 4.27. Dall'analisi dei dati forniti dagli operatori risulta che il 41% applica uno standard specifico per la *riattivazione in seguito a sospensione per morosità*; il 37% applica uno standard specifico per la *riattivazione in seguito a subentro* nella fornitura; il 29% applica uno standard specifico per la *riattivazione in seguito ad altri motivi*. Per tutti e tre gli indicatori, il valore dello standard riportato più frequentemente è pari a 1 giorno lavorativo. Nonostante questa sostanziale vicinanza tra i valori più frequentemente assunti dai tre indicatori, i valori medi per la *riattivazione in seguito a subentro* sono più elevati rispetto agli altri. I dieci maggiori operatori applicano prevalentemente lo standard sulla *riattivazione in*

caso di sospensione per morosità, mentre nessuno di essi applica lo standard di *riattivazione in seguito ad altri motivi*.

- 4.28. L'Autorità è orientata a fissare lo **standard specifico relativo al “Tempo di riattivazione in seguito a subentro nella fornitura”** pari a cinque (5) giorni lavorativi e a prevedere, in caso di mancato rispetto dello standard, l'erogazione all'utente, nella prima fattura utile, di un **indennizzo automatico** pari a trenta (30) euro nel *livello base*, crescente al crescere della gravità della violazione secondo i criteri illustrati nella Parte I del DCO (punto 3.14).
- 4.29. Per quanto riguarda lo **standard specifico** applicabile al **“Tempo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità”** l'Autorità è orientata a fissare il relativo valore pari a due (2) giorni feriali e a prevedere, in caso di mancato rispetto dello stesso, l'erogazione all'utente di un indennizzo automatico, quantificabile in trenta (30) euro nel *livello base*.
- 4.30. Per quanto riguarda, infine, lo **standard specifico relativo al “Tempo di riattivazione in seguito ad altri motivi”** l'Autorità è orientata a fissare il relativo valore pari a tre (3) giorni lavorativi e a prevedere, in caso di mancato rispetto dello standard, l'erogazione all'utente, nella prima fattura utile, di un **indennizzo automatico** pari a trenta (30) euro nel *livello base*.
- 4.31. Nel caso di *riattivazioni in seguito a subentro o ad altri motivi* (diversi dalla sospensione per morosità) l'Autorità ritiene di prevedere una differenziazione dei relativi standard specifici **qualora la riattivazione comporti una modifica della portata del misuratore**. In particolare, in tale caso, in considerazione della maggiore complessità dell'intervento, l'Autorità è orientata a prevedere che i relativi standard specifici siano fissati pari a dieci (10) giorni lavorativi.
- 4.32. Per quanto riguarda le **condizioni procedurali**, nel caso di *riattivazione a seguito di sospensione per morosità*, al fine di favorire un immediato ripristino della fornitura in seguito al pagamento effettuato dall'utente moroso, l'Autorità intende prevedere che l'avvenuto pagamento delle somme dovute possa essere comunicato al gestore del servizio mediante invio di documentazione idonea ad attestare il pagamento, utilizzando i canali di contatto disponibili al pubblico (servizio telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via email, fax, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio).
- 4.33. Inoltre, per garantire al gestore del servizio la certezza dell'avvenuto pagamento, successivamente alla riattivazione della fornitura quest'ultimo potrà richiedere all'utente l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.
- 4.34. Da ultimo, l'Autorità è orientata a prevedere che le richieste di *riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità* che pervengano al gestore del servizio oltre le ore 18 nelle giornate da lunedì a giovedì possano essere trattate come pervenute il giorno successivo; le richieste che pervengano al gestore oltre le ore 16 del venerdì verranno trattate come pervenute il lunedì successivo.

- 4.35. La *richiesta di riattivazione in seguito a subentro o ad altri motivi* può essere inoltrata al gestore del servizio, con le stesse modalità previste più sopra per le altre prestazioni, dal medesimo utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna, ovvero da un nuovo utente finale.
- 4.36. Qualora la riattivazione in seguito a subentro o ad altri motivi comporti l'esecuzione di lavori *semplici o complessi* come più sopra definiti, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento dei suddetti lavori.

Spunti per la consultazione

- S.13 *Si ritiene corretta la differenziazione degli standard di riattivazione nel caso di subentro, riattivazione a seguito di morosità e di altri motivi? Motivare la risposta.*
- S.14 *Si condivide la quantificazione degli standard specifici e degli indennizzi automatici individuati? Motivare la risposta.*
- S.15 *Si ritiene adeguato l'innalzamento dello standard nel caso in cui la riattivazione comporti una modifica della portata del misuratore? Motivare la risposta.*
- S.16 *Si ritiene che vi siano altri profili connessi alla riattivazione a seguito di sospensione per morosità che dovrebbero essere considerati ai fini della regolazione in materia di qualità del servizio definita dall'Autorità? Motivare la risposta.*

Chiusura del rapporto contrattuale

- 4.37. Dall'analisi delle informazioni fornite dagli operatori nell'ambito della raccolta dati in materia di allacciamenti e disconnessioni dalla rete, sembrano emergere due forme di chiusura del rapporto contrattuale su richiesta dell'utente: la **disattivazione** della fornitura, qualora si proceda alla chiusura del misuratore, senza rimozione del gruppo di misura, e alla contestuale effettuazione della lettura di cessazione (sulla base della quale il gestore del servizio calcola la fattura di chiusura del rapporto contrattuale); lo **scollegamento** dalla rete, che si ha, invece, qualora sia prevista anche la contestuale o successiva rimozione del gruppo di misura e, in alcuni casi, anche della sottostazione di scambio termico da parte del gestore.
- 4.38. Così come per le prestazioni connesse alla fase di avvio del rapporto contrattuale, anche per quelle connesse alla chiusura di tale rapporto l'Autorità ritiene che il gestore del servizio debba mettere a disposizione degli utenti diverse modalità per la presentazione di richieste di disattivazione/scollegamento dalla rete. **La richiesta potrà essere avanzata** da chi ne ha titolo o da persona espressamente delegata, tramite numero verde associato al *call center*, via email o a mezzo posta, tramite il sito *internet* o lo sportello fisico, compilando un apposito modulo che deve essere scaricabile dal sito *internet* del gestore e disponibile anche presso gli sportelli aperti al pubblico.

- 4.39. Sia nel caso di richieste di *disattivazione*, sia nel caso di richieste di *scollegamento*, l’Autorità è orientata ad introdurre come **indicatore** di qualità il *tempo entro il quale il gestore del servizio deve completare la prestazione*, calcolato a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta. I relativi standard specifici fissano una soglia massima di tali indicatori temporali.
- 4.40. In particolare, l’indicatore di qualità *tempo di disattivazione richiesta dall’utente* è inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall’utente e la data di effettiva disattivazione.
- 4.41. L’indicatore *tempo di scollegamento richiesto dall’utente* è, invece, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di scollegamento presentata dall’utente e la data di effettiva rimozione del gruppo di misura e, eventualmente, della sottostazione di scambio termico da parte del gestore.
- 4.42. Dalle evidenze emerse dalla raccolta dati in materia di qualità del servizio è risultato che il 47% dei rispondenti adotta uno standard specifico di qualità per il tempo di disattivazione della fornitura. Il quesito posto non specificava la distinzione tra *disattivazione* e *scollegamento*, definendo la *disattivazione* come “*sospensione dell’erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta del cliente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità del cliente finale*”. Pertanto, le informazioni fornite dagli operatori potrebbero riferirsi tanto alla sola disattivazione, quanto allo scollegamento dalla rete.
- 4.43. Il valore più frequente dello standard di qualità associato al tempo di *disattivazione* su richiesta dell’utente è pari a 5 giorni lavorativi, indicato da circa il 28% degli operatori e in linea con gli standard applicati negli altri settori regolati. Dei primi dieci operatori per numero di utenti, quattro dichiarano di applicare uno standard per il tempo di disattivazione della fornitura; sei dichiarano di applicare un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard.
- 4.44. Al fine di garantire a tutti gli utenti del servizio certezza nella fase di chiusura del rapporto contrattuale, l’Autorità è orientata a fissare lo **standard specifico relativo al “Tempo di disattivazione richiesta dall’utente”** pari a cinque (5) giorni lavorativi e a prevedere che, in caso di mancato rispetto dello standard per cause imputabili al gestore del servizio, all’utente debba essere erogato un **indennizzo automatico** pari a trenta (30) euro nel *livello base*.
- 4.45. Per i motivi sopra esposti, gli elementi emersi dalla raccolta dati non sono sufficienti a consentire una quantificazione dello **standard specifico per il “Tempo di scollegamento richiesto dall’utente”**. Pertanto al tema è dedicato uno specifico spunto per la consultazione (si veda il *box* seguente).

- 4.46. Sia nel caso di richiesta di *disattivazione*, sia in quello di richiesta di *scollegamento* dalla rete, l'indennizzo dovrà essere versato all'utente nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale che il gestore è tenuto ad inviare all'utente⁹.
- 4.47. In tutti i casi di chiusura del rapporto contrattuale, **qualora il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile** al gestore se non in presenza dell'utente o di un suo delegato, l'utente deve garantirvi l'accesso.
- 4.48. Qualora l'utente richieda la *disattivazione* della fornitura/lo *scollegamento* dalla rete a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di *disattivazione/scollegamento* coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Spunti per la consultazione

- S.17 *Si condivide la distinzione tra disattivazione e scollegamento come sopra definiti? Motivare e dettagliare la risposta, con particolare riferimento alle attività che andrebbero ricomprese nei rispettivi perimetri delle due attività.*
- S.18 *Si condivide la quantificazione dello standard per la disattivazione e del relativo indennizzo automatico? Motivare la risposta.*
- S.19 *Si condivide la previsione di introdurre uno standard specifico per i tempi di scollegamento? Se sì, quale valore dello standard specifico si ritiene congruo? Motivare la risposta.*
- S.20 *Si ritiene che vi siano ulteriori profili connessi alle richieste di disattivazione e di scollegamento dalla rete che dovrebbero essere oggetto di regolazione da parte dell'Autorità? Dettagliare e motivare la risposta.*

Voltura della fornitura

- 4.49. La *voltura* di una fornitura si ha nel caso in cui un soggetto stipuli un contratto di fornitura relativo ad un punto di consegna con fornitura già attiva intestata ad altro utente e consiste, dunque, in una mera variazione della titolarità (dei dati identificativi relativi all'utente titolare) di una fornitura già attiva.
- 4.50. Anche nei casi di *voltura*, l'Autorità ritiene che si possa individuare un **indicatore** di qualità nel *tempo di esecuzione della prestazione*, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di *voltura* e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente.

⁹ La regolazione in materia di *fatturazione*, incluse le tempistiche di emissione delle fatture di chiusura, sarà oggetto di un successivo documento per la consultazione.

- 4.51. Dall'analisi delle informazioni fornite dagli operatori è risultato che il 32% dei rispondenti adotta uno standard specifico di qualità riferito al tempo di esecuzione della voltura. Il valore dello standard riportato da metà degli operatori è pari a 1 giorno lavorativo, inferiore al valore degli standard applicati negli altri settori regolati. Dei primi dieci operatori per numero di utenti uno solo applica uno standard per il tempo di voltura della fornitura. Solo un operatore dichiara di applicare un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard, pari a 25 euro.
- 4.52. L'Autorità è orientata a fissare uno **standard specifico relativo al “Tempo di esecuzione della voltura”** pari a cinque (5) giorni lavorativi, al quale associare un indennizzo automatico pari a trenta (30) euro nel *livello base*.

Spunti per la consultazione

S.21 *Si condivide l'introduzione di uno standard specifico con relativo indennizzo automatico per l'esecuzione della voltura? Motivare la risposta.*

S.22 *Si ritiene che debbano essere previste condizioni procedurali specifiche per garantire che la voltura non avvenga con fini elusivi nel caso in cui l'utente uscente risulti moroso come previsto per altri settori regolati?*

PARTE III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Relativamente alla gestione del rapporto contrattuale, in via preliminare l’Autorità identifica come **prestazioni che devono essere oggetto di standard di qualità** le seguenti: a) *preventivazione ed esecuzione di lavori su richiesta dell’utente*; b) *gestione degli appuntamenti concordati*; c) *verifica e sostituzione del misuratore e verifica ed eventuale ripristino dei parametri di qualità della fornitura su richiesta dell’utente*; d) *pronto intervento su chiamata*; e) *addebito, fatturazione e pagamento delle somme fatturate*; f) *gestione dei reclami, delle richieste di informazione e delle richieste di rettifica di fatturazione*.

Le modalità di *addebito, fatturazione e pagamento* e le *richieste di rettifica di fatturazione* saranno oggetto di un successivo documento di consultazione in considerazione dei legami con la regolazione in materia di misura e quella in materia di trasparenza delle condizioni economiche di fornitura.

5. Esecuzione di lavori, verifiche dei misuratori e dei parametri di qualità della fornitura, appuntamenti e pronto intervento

Lavori semplici e complessi

- 5.1. Nel corso del rapporto contrattuale può essere necessario effettuare lavori al fine di garantire la fornitura del servizio secondo le condizioni previste contrattualmente o dalla normativa/regolazione di riferimento. I lavori possono essere caratterizzati da diversi livelli di complessità e, dunque, richiedere tempistiche e condizioni procedurali differenziate.
- 5.2. In relazione all’esecuzione di lavori su richiesta dell’utente, l’Autorità è orientata ad introdurre due **indicatori** di qualità: il *tempo di preventivazione* e il *tempo di esecuzione*.
- 5.3. Al fine di facilitare l’accesso alla prestazione, si prevede che le **richieste possano essere presentate dall’utente tramite** uno dei canali messi a disposizione dal gestore del servizio: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.
- 5.4. In analogia a quanto previsto per la preventivazione degli allacciamenti (che costituiscono una particolare tipologia di lavori), l’Autorità intende introdurre standard minimi di qualità differenziati tra ***lavori semplici*** e ***lavori complessi*** dove:
 - per *lavori semplici* si intendono tutti gli interventi effettuati dal gestore del servizio che:
 - i) non comportino interventi sulla dorsale di distribuzione;

- ii) non comportino interventi su altri servizi primari, quali reti di energia elettrica, gas, telecomunicazioni e fognature, incanalati in apposite tubazioni;
- iii) non prevedano la necessità di ottenere autorizzazioni, come, ad esempio, nel caso di modifica della rete stradale;
- per *lavori complessi* si intendono tutte le prestazioni di lavori non riconducibili alla tipologia di lavoro semplice.

Preventivazione di lavori semplici e complessi

- 5.5. L'**indicatore** di qualità *tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori* è inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio della richiesta di preventivo per l'esecuzione di un lavoro presentata dall'utente e la data di messa a disposizione del preventivo. Il relativo **standard specifico** di qualità fissa una soglia massima di tale indicatore di tempestività della prestazione.
- 5.6. Dall'analisi dei dati trasmessi dagli operatori emerge che circa il 34% degli esercenti ha adottato l'indicatore di qualità relativo al tempo di preventivazione dei lavori semplici e complessi. I valori dello standard presentano un'elevata variabilità. Quattro esercenti hanno previsto specifici indennizzi associati agli standard.
- 5.7. L'Autorità è orientata a fissare uno **standard specifico relativo all'indicatore "Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori"**:
- a) pari a 15 (quindici) giorni lavorativi per i preventivi relativi all'esecuzione di **lavori semplici**;
 - b) pari venticinque (25) giorni lavorativi nel caso di preventivi relativi all'esecuzione di **lavori complessi**.
- 5.8. In caso di mancato rispetto dello standard specifico, l'Autorità intende prevedere che all'utente debba essere erogato un **indennizzo automatico** pari a 30 (trenta) euro nel *livello base*.
- 5.9. L'Autorità ritiene che il **preventivo predisposto dal gestore costituisca un'offerta irrevocabile, che debba avere una validità non inferiore a 3 mesi** e che la sua accettazione da parte dell'utente ne prolunghi la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo potrà essere successivamente preteso dall'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del medesimo preventivo.
- 5.10. Inoltre, l'Autorità è orientata a prevedere che il gestore possa individuare tipologie di lavori per le quali è possibile **standardizzare il preventivo**. Il **preventivo standardizzato** viene messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite *call center* o sportello ed è reso disponibile anche sul sito *internet* e all'utente unitamente al contratto di allacciamento/fornitura.

Nel caso di richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile da parte di un utente, il gestore è tenuto al rispetto dello **standard specifico** applicabile alla *preventivazione di lavori semplici* (vedi punto 5.7).

Esecuzione di lavori semplici e complessi

- 5.11. L'**indicatore** di qualità *tempo di esecuzione di lavori* è inteso come il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori.
- 5.12. Anche in questo caso, appare opportuno differenziare lo standard relativo al tempo di esecuzione tra *lavori semplici* e *lavori complessi*, come sopra definiti (punto 5.4).
- 5.13. Dall'analisi dei dati ricevuti dagli operatori si rileva che la percentuale di esercenti che hanno adottato uno standard relativo al tempo di esecuzione dei lavori è paragonabile a quella indicata per il tempo di preventivazione degli stessi (34%), sebbene presenti una maggiore variabilità in termini di valori. I valori medi sono in linea con gli altri settori regolati per i *lavori semplici* e leggermente più stringenti nel caso di *lavori complessi*. Un numero esiguo di operatori (3-4) ha adottato indennizzi nel caso di mancato rispetto dei due standard.
- 5.14. L'Autorità è orientata a fissare lo **standard specifico relativo al "Tempo di esecuzione di lavori semplici"** pari a 15 (quindici) giorni lavorativi, al quale associare un **indennizzo automatico** pari a 30 (trenta) euro nel *livello base*.
- 5.15. Per quanto riguarda, invece, l'esecuzione di *lavori complessi*, in ragione dell'eterogeneità delle possibili fattispecie rientranti in tale categoria, l'Autorità è orientata ad introdurre uno **standard generale "Percentuale di lavori complessi eseguiti entro 40 (quaranta) giorni lavorativi"**, che si intende rispettato per un valore pari almeno al 90% delle prestazioni fornite.
- 5.16. Per incentivare una gestione efficiente dell'eventuale processo autorizzativo, l'Autorità intende prevedere che **nei casi in cui sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi**, il *tempo di esecuzione dei lavori complessi* sia calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del richiedente. In tali casi, **il gestore dovrà comunicare all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 (cinque) giorni lavorativi** successivi alla richiesta stessa.
- 5.17. Qualora il gestore del servizio non completi il lavoro richiesto entro il tempo massimo di cui sopra, è tenuto ad inviare al richiedente una comunicazione da cui risultino il nominativo e il recapito della persona responsabile per conto del gestore per la richiesta di esecuzione lavori complessi e i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

Spunti per la consultazione

- S.23 *Si condivide la differenziazione tra lavori semplici e lavori complessi sulla base dei criteri illustrati ai punti precedenti? Motivare la risposta.*
- S.24 *Si ritengono congrui gli standard specifici individuati per la preventivazione di lavori semplici e complessi e per l'esecuzione di lavori semplici e i relativi indennizzi automatici? Motivare la risposta.*
- S.25 *Si condivide la scelta di introdurre uno standard generale per l'esecuzione di lavori complessi? Si condivide la quantificazione di tale standard? Motivare la risposta.*
- S.26 *Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a scomputare dal calcolo del tempo per l'esecuzione dei lavori complessi i tempi necessari all'ottenimento di atti autorizzativi a carico del gestore? Motivare la risposta*

Verifica e sostituzione del misuratore

5.18. L'Autorità è orientata ad introdurre tre **indicatori** di qualità correlati alla verifica del misuratore su richiesta dell'utente, cui legare altrettanti standard specifici di qualità:

- a) il *tempo di intervento per la verifica* del misuratore, inteso come il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di verifica dell'utente e la data di intervento del gestore;
- b) il *tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore*, inteso come il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente e la data di invio a quest'ultimo del relativo esito;
- c) il *tempo di sostituzione del misuratore* (ove necessaria in esito alla verifica), definito come tempo, in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio dell'esito della verifica con cui viene comunicata la necessità di sostituzione del misuratore e la data della sua effettiva sostituzione.

5.19. Dalle informazioni ricevute dagli operatori emerge che il 26% di essi ha adottato tutti e tre gli standard specifici di qualità sopra riportati; tale percentuale aumenta al 45% se si considera solo il *tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore*. Si conferma anche per questi indicatori una significativa variabilità dei livelli qualitativi garantiti. Con riferimento al *tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore*, il 72% degli operatori che applicano lo standard adotta valori non superiori a 10 giorni lavorativi. Valori analoghi si registrano per l'indicatore *tempo massimo di sostituzione del misuratore*. Nessuno tra i dieci principali esercenti ha adottato uno standard di qualità connesso a tale indicatore. Quanto al *tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica*, gli standard dichiarati sono quasi tutti al di sotto dei 30 giorni lavorativi. Si evidenzia, in generale, l'adozione di valori più stringenti rispetto agli altri settori regolati. Solo due operatori hanno previsto un indennizzo all'utente nel caso di mancato rispetto del *tempo di intervento per la verifica del misuratore*, pari a 25 euro.

- 5.20. L’Autorità è orientata a definire uno **standard specifico per il “Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore su richiesta dell’utente”** pari a cinque (5) giorni lavorativi e a prevedere che, nel caso di mancato rispetto dello stesso, all’utente debba essere erogato un **indennizzo automatico** pari a trenta (30) euro nel *livello base*.
- 5.21. Per quanto riguarda, invece, il **“Tempo massimo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore”** l’Autorità individua uno **standard specifico** pari a 10 (dieci) giorni lavorativi qualora la verifica venga effettuata *in loco*, prevedendo che tale livello venga incrementato di ulteriori 20 giorni lavorativi, portandolo quindi a 30 (trenta) giorni lavorativi, **laddove si presenti la necessità di rimuovere il misuratore per una verifica in laboratorio**. In caso di mancato rispetto dello standard, l’Autorità intende prevedere che il gestore provveda a erogare un **indennizzo automatico**, quantificabile in 30 (trenta) euro nel *livello base*.
- 5.22. Qualora dalla verifica del misuratore emerga la necessità di procedere alla sostituzione dello stesso in quanto guasto o malfunzionante, il gestore ne dà comunicazione in sede di risposta contenente l’esito della verifica stessa, unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione, che non potrà superare i 5 (cinque) giorni lavorativi, conteggiati a partire dalla data di messa a disposizione della risposta contenente l’esito della verifica. A tale **standard specifico (“Tempo di sostituzione del misuratore”)** si intende legare un **indennizzo automatico**, in caso di mancato rispetto, pari a 30 (trenta) euro nel *livello base*. Il gestore ha comunque la facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all’esito della verifica sullo stesso.
- 5.23. Gli standard definiti ai precedenti punti dovranno essere garantiti dal gestore solo ove sia possibile avere libero accesso al misuratore. Per contro, **nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell’utente**, troveranno applicazione gli standard prospettati nel presente DCO in tema di appuntamenti concordati (cfr. punti 5.35-5.39), in quanto il gestore dovrà procedere a concordare con l’utente un appuntamento per garantire l’effettuazione della verifica.
- 5.24. Le **modalità per l’eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati** (e degli importi derivanti) **nei casi in cui si renda necessaria la sostituzione del misuratore**, così come **altre condizioni procedurali** relative alla verifica e sostituzione del misuratore, verranno definite dall’Autorità con successivo documento per la consultazione, nell’ambito della regolazione del servizio di misura.

Spunti per la consultazione

S.27 *Si condivide la quantificazione degli standard specifici di qualità e dei relativi indennizzi automatici per la verifica, la comunicazione dell’esito della verifica e la sostituzione del misuratore? Motivare la risposta.*

5.28 *Si condivide la differenziazione dello standard specifico relativo al tempo massimo per la comunicazione dell'esito della verifica al fine di consentire l'eventuale esecuzione delle verifiche del misuratore in laboratorio?*

Verifica dei parametri di qualità della fornitura

- 5.25. L'Autorità è orientata ad individuare la **temperatura di mandata**, la **temperatura di ritorno** e la **portata** quali parametri rappresentativi della qualità della fornitura che devono essere verificati su richiesta dell'utente.
- 5.26. In relazione alle richieste di verifica di tali parametri da parte dell'utente, l'Autorità intende introdurre due **indicatori** di qualità: il *tempo per l'effettuazione della verifica* e il *tempo di ripristino del valore corretto* di tali parametri. I relativi standard specifici fissano una soglia massima di tali indicatori di tempestività.
- 5.27. Il *tempo per l'effettuazione della verifica del parametro/dei parametri di qualità della fornitura* è inteso come il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento da parte del gestore del servizio.
- 5.28. Il *tempo di ripristino del valore corretto del/i parametro/i di qualità della fornitura* è inteso come il tempo, espresso in giorni solari, che intercorre tra la data di effettuazione della verifica del/i parametro/i di qualità della fornitura e la data di ripristino del valore corretto/dei valori corretti.
- 5.29. L'analisi dei dati trasmessi dagli operatori rileva che l'adozione di standard specifici di qualità in materia di verifica del/i parametro/i di qualità della fornitura è limitata al 23% degli operatori. Con riferimento al *tempo per l'effettuazione della verifica*, i valori adottati risultano più stringenti rispetto agli standard stabiliti dall'Autorità negli altri settori regolati. Quanto ai parametri oggetto di verifica, il 67% degli operatori ha dichiarato di controllare, su richiesta dell'utente, sia la temperatura di mandata, sia quella di ritorno; il 59% effettua una verifica, oltre che sulle temperatura di ingresso e uscita del fluido termovettore, anche sulla portata.
- 5.30. L'Autorità intende fissare uno **standard specifico** relativo all'indicatore "**Tempo per l'effettuazione della verifica dei parametri di qualità della fornitura su richiesta dell'utente**" pari a 3 (tre) **giorni lavorativi**, associandovi un **indennizzo automatico** pari a 30 (trenta) euro nel *livello base*.
- 5.31. Con riferimento al "**Tempo di ripristino del valore corretto dei parametri di qualità della fornitura**", l'Autorità intende individuare uno **standard specifico** pari a 1 (un) giorno solare e a prevedere un **indennizzo automatico** pari a 30 (trenta) euro nel *livello base*.

Appuntamenti concordati

- 5.32. Nel corso del rapporto contrattuale può essere necessario fissare appuntamenti con l'utente per motivi di varia natura (es.: sopralluoghi, verifiche dei misuratori o dei parametri di qualità della fornitura, lavori, altre prestazioni soggette a standard specifici e generali di qualità).
- 5.33. L'Autorità intende introdurre tre **indicatori** di qualità correlati agli appuntamenti:
- a) il *tempo massimo per l'appuntamento concordato*, inteso come il tempo, in giorni lavorativi, che intercorre tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento;
 - b) la *fascia massima di disponibilità*, ovvero la fascia oraria massima di disponibilità che viene richiesta all'utente, nell'ambito della quale può essere concordato un appuntamento;
 - c) il *preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato*, definito come il tempo, calcolato in ore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata dal gestore all'utente e l'inizio della *fascia di disponibilità* concordata in precedenza.
- 5.34. Dai dati trasmessi dagli operatori emerge che il 26% ha adottato tutti e tre gli standard specifici di qualità richiamati alle precedenti lettere a), b) e c). L'indicatore maggiormente diffuso risulta essere quello relativo alla *fascia di disponibilità* per gli appuntamenti (41%). Per tale indicatore il valore dello standard risulta mediamente più basso nel caso di gestori di maggiori dimensioni; restringendo l'analisi ai primi dieci operatori, solo tre di essi hanno adottato tale indicatore. Il valore più ricorrente dello standard è pari a 1 ora ed è applicato da quasi il 37% degli operatori.
- 5.35. Con riferimento al *tempo massimo per l'appuntamento concordato*, il valore più frequente dello standard di qualità è pari a 3 giorni lavorativi, applicato da quasi il 40% degli operatori. Anche per il *tempo di preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato* si conferma l'elevata variabilità degli standard applicati dagli operatori. Quanto agli indennizzi, solo 4 operatori hanno previsto il pagamento all'utente di un importo, pari a 30 euro, per il mancato rispetto dello standard di qualità relativo alla *fascia di disponibilità* per gli appuntamenti.
- 5.36. In relazione agli indicatori relativi al "*Tempo massimo per l'appuntamento concordato*" e al "*Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato*", l'Autorità intende introdurre due **standard generali** di qualità.
- 5.37. Lo **standard generale relativo al "*Tempo massimo per l'appuntamento concordato*"** è calcolato come la "**Percentuale di appuntamenti concordati entro 3 (tre) giorni lavorativi**". Tale standard si intende rispettato se almeno nel **90%** dei casi l'appuntamento viene concordato entro il terzo giorno dalla data di ricezione della richiesta dell'utente. La previsione di uno standard generale tiene conto dell'ampia varietà di interventi che possono essere oggetto di appuntamento e della conseguente opportunità di consentire al gestore del servizio di

differenziare il tempo massimo per concordare l'appuntamento in funzione della tipologia di intervento richiesta.

- 5.38. Lo **standard generale relativo al “Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato”** è calcolato come la **“Percentuale di preavvisi per la disdetta entro 24 (ventiquattro) ore dagli appuntamenti concordati”**, che si intende rispettato se il gestore provvede a comunicare la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro le precedenti 24 ore almeno nel **90%** dei casi.
- 5.39. Relativamente all'indicatore **“Fascia massima di disponibilità”** richiesta all'utente, invece, l'Autorità intende introdurre uno **standard specifico** pari a 3 (tre) ore. In caso di mancato rispetto dello standard specifico, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata al di fuori della fascia di disponibilità indicata, all'utente dovrà essere erogato un **indennizzo automatico** pari a 30 (trenta) euro nel *livello base*.

Spunti per la consultazione

- S.29 *Si condivide l'individuazione e la quantificazione degli standard generali in tema di Tempo massimo entro il quale concordare l'appuntamento e di Preavviso minimo per la disdetta dello stesso? Motivare la risposta.*
- S.30 *Si condivide lo standard specifico per la Fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente e il relativo indennizzo automatico? Motivare la risposta.*
- S.31 *Si ritiene vi siano altri aspetti da considerare in relazione agli appuntamenti concordati ai fini della regolazione della qualità del servizio? Motivare la risposta.*

Pronto intervento

- 5.40. In via preliminare, l'Autorità è orientata ad introdurre l'obbligo per il gestore del servizio di predisporre un **servizio telefonico dedicato** esclusivamente al servizio di pronto intervento al quale gli utenti possono ricorrere in situazioni di emergenza o pericolo, raggiungibile dall'utente **24 ore al giorno** tramite un **numero verde gratuito**, sia da rete fissa, sia da rete mobile nazionale, **con passaggio diretto** ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici. In aggiunta, l'Autorità intende disporre che il **gestore sia tenuto a comunicare la disponibilità di tale servizio e le relative modalità di accesso (recapiti telefonici)** sul proprio sito *internet*, nella sezione dedicata al servizio prevista ai sensi del presente DCO, e su ogni fattura indicando la dicitura *“Il pronto intervento per la segnalazione di disservizi, irregolarità o interruzioni nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile e attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno”* seguita dai recapiti telefonici.
- 5.41. Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (es.: gas naturale o servizio idrico) ma non ad altre

attività che non siano di pronto intervento (es.: servizi telefonici o attività commerciali).

- 5.42. **Il servizio telefonico di pronto intervento deve essere in grado di:** a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute; b) garantire una autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna; c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.
- 5.43. Al fine di garantire agli utenti la qualità del servizio pronto intervento, l'Autorità intende introdurre due **indicatori** di qualità: il primo relativo al *tempo di risposta alle chiamate pervenute ai recapiti di pronto intervento*, inteso come il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata tramite l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione, e il secondo relativo al *tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento*, inteso come il tempo, espresso in minuti, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.
- 5.44. *La chiamata telefonica per pronto intervento* è la chiamata telefonica effettuata da utenti del servizio, soggetti terzi, personale del gestore del servizio o di soggetti che lavorano per conto del gestore stesso, per segnalare al gestore una situazione di pericolo¹⁰.
- 5.45. Dall'analisi dei dati trasmessi dagli operatori emerge che il 47% di essi ha adottato l'indicatore relativo *al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento* con valori, in genere, non superiori a 60 minuti. Tra i primi dieci operatori, in termini di utenti serviti, il 50% ha previsto uno standard per il *tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento*.
- 5.46. L'Autorità è orientata ad associare all'indicatore di qualità "*Tempo di risposta alle chiamate di pronto intervento*" uno **standard generale** relativo alla "**Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di Pronto Intervento con tempo di risposta entro 120 (centoventi) secondi dalla chiamata per Pronto Intervento**", prevedendo che tale standard si intenda rispettato se il gestore garantisce la risposta alle chiamate telefoniche di pronto intervento entro 120

¹⁰ Per quanto riguarda la definizione delle *situazioni di pericolo* da considerare ai fini dell'applicazione degli standard di qualità in materia di Pronto Intervento si veda lo *Spunto di consultazione* nel box seguente.

secondi in almeno il **90%** dei casi. Ai fini del computo del tempo di risposta alla chiamata sono considerate le chiamate in cui l'utente ha parlato con un operatore e quelle in cui pur avendo l'utente chiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione.

- 5.47. In aggiunta, l'Autorità è orientata ad associare all'indicatore di qualità "*Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento*" uno **standard generale** relativo alla "**Percentuale minima di prestazioni di Pronto Intervento in cui il personale incaricato arriva entro 60 (sessanta) minuti dalla chiamata per Pronto Intervento**", prevedendo che tale standard si intenda rispettato se il gestore garantisce l'arrivo del personale incaricato entro 60 minuti dalla chiamata per pronto intervento in almeno il **90%** dei casi.

Spunti per la consultazione

- S.32 *Si condivide l'individuazione e la quantificazione degli standard per il tempo di risposta alle chiamate di pronto intervento e per il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento?*
- S.33 *Quali sono le situazioni di pericolo per le quali si ritiene dovrebbe essere prevista la rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata a valle della chiamata al Pronto Intervento? Motivare la risposta.*

6. Reclami scritti e richieste scritte di informazioni

- 6.1. Analogamente agli altri settori regolati, l'Autorità identifica il *tempo di risposta* all'utente come **indicatore** di qualità relativo al trattamento dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazioni presentate dall'utente o da suoi delegati. In aggiunta, si prevede di disciplinare alcune *modalità procedurali* connesse a tali prestazioni.

Modalità e tempi di risposta motivata a reclami scritti

- 6.2. Un *reclamo* è inteso come una comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, 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 il gestore del servizio e l'utente.
- 6.3. L'Autorità ritiene che il gestore del servizio debba adottare criteri prudenziali nella **classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente** o da un suo rappresentante o da un'associazione di consumatori, classificandola come reclamo scritto ogniqualvolta non sia agevole stabilirne l'esatta natura (es.: stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta di informazioni o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione). Ai fini della classificazione, l'Autorità

intende prevedere che non siano considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti nel presente DCO.

- 6.4. L'**indicatore** di qualità *tempo di risposta motivata a reclami scritti* è inteso come il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto del richiedente e la data di invio a quest'ultimo da parte del gestore della risposta motivata scritta.
- 6.5. Dall'analisi degli elementi forniti dagli operatori, il 47% dei rispondenti risulta applicare uno standard specifico relativo al tempo di risposta a reclami scritti. Di questi, il 20% fissa tale standard pari a 5 giorni lavorativi, ma i valori medi si attestano intorno ai 15 giorni lavorativi. Gli operatori di maggiori dimensioni applicano, in media, uno standard meno stringente, ma comunque inferiore a quelli applicati negli altri settori regolati dall'Autorità. Tra i primi dieci operatori per numero di utenti serviti, cinque applicano uno standard per il tempo di risposta ai reclami. Tre operatori prevedono un indennizzo per il mancato rispetto dello standard.
- 6.6. L'Autorità intende introdurre uno **standard specifico di qualità relativo all'indicatore "Tempo di risposta motivata a reclami scritti"**, pari a 20 (venti) giorni solari, al quale collegare un **indennizzo automatico** pari a 30 (trenta) euro nel *livello base*.
- 6.7. **La risposta motivata** del gestore al reclamo deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile, utilizzando una terminologia di uso comune, e **deve contenere** come minimo i seguenti dati: riferimento al reclamo scritto; indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi, contrattuali o tecnici; la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; le informazioni contrattuali relative al reclamante (servizio oggetto di reclamo, tipologia di uso e, per i reclami tariffari, la tariffa applicata); l'elenco della documentazione allegata alla risposta¹¹.
- 6.8. In analogia con quanto disposto negli altri settori regolati, l'Autorità è orientata a prevedere che il gestore del servizio sia tenuto a pubblicare nel proprio sito *internet* (nella sezione dedicata al servizio di telegestione prevista dal presente

¹¹ Ulteriori disposizioni in materia di reclami aventi ad oggetto le tariffe applicate all'utenza saranno illustrate nel documento di consultazione in materia di trasparenza dei prezzi del servizio (cfr. punto 1.6)

DCO) e in ogni fattura **almeno un recapito** postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi necessari nel caso in cui l'utente scelga di inviare il reclamo senza utilizzare il modulo di cui al successivo punto 6.9. Il gestore è tenuto altresì a far pervenire ad uno dei suddetti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente ad un diverso recapito dello stesso gestore.

- 6.9. A tal fine, il gestore deve rendere disponibile **un modulo per il reclamo scritto** nel proprio sito *internet* (sezione dedicata al servizio di telecalore), in modalità anche stampabile, e presso gli sportelli. Il modulo per il reclamo scritto dovrà contenere almeno i seguenti campi obbligatori: recapito postale, di posta elettronica certificata o di fax al quale inviare il reclamo; i dati identificativi dell'utente finale (nome e cognome, indirizzo postale o telematico, servizio a cui si riferisce il reclamo (es.: servizio di teleriscaldamento, servizio di teleriscaldamento e acqua calda sanitaria, servizio di teleraffrescamento); il codice utente e l'indirizzo di fornitura; un campo per indicare l'autolettura; un campo per la verifica del misuratore.
- 6.10. **L'utente può comunque inviare un reclamo scritto senza utilizzare il modulo** di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente che presenta reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:
- i) nome e cognome;
 - ii) indirizzo di fornitura;
 - iii) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o quello telematico;
 - iv) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto.

Tempo di risposta a richieste di informazioni

- 6.11. Una *richiesta scritta di informazioni* è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio di telecalore non collegabile ad un disservizio percepito.
- 6.12. Il *tempo di risposta motivata a richieste di informazioni* è inteso come il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio della richiesta scritta di informazioni e la data in cui quest'ultimo invia al richiedente la risposta motivata scritta.
- 6.13. Dall'analisi degli elementi forniti dagli operatori, il 44% dei rispondenti risulta applicare uno standard relativo al tempo di risposta a richieste scritte di informazioni. Di questi, il 20% fissa lo standard pari a 1 giorno lavorativo, ma i valori medi sono più elevati. Per questo indicatore gli operatori di maggiori dimensioni applicano, in media, uno standard meno stringente. Tra i primi dieci operatori, quattro applicano lo standard, mentre un solo operatore applica un indennizzo associato a tale indicatore.

- 6.14. L’Autorità è orientata ad introdurre uno **standard generale** correlato all’indicatore “*Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni*” denominato “**Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi**” che si intende rispettato se almeno nel **90%** dei casi le risposte vengono inviate al richiedente entro il termine di cui sopra.
- 6.15. **La risposta motivata alla richiesta scritta** di informazione deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile, utilizzando una terminologia di uso comune, e **deve contenere** i seguenti dati: il riferimento alla richiesta di informazione; l’indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Spunti per la consultazione

- S.34 *Si condivide la quantificazione dello standard specifico per il tempo di risposta scritta motivata a reclami scritti e del relativo indennizzo automatico? Motivare la risposta.*
- S.35 *Si condividono le condizioni procedurali previste per la presentazione dei reclami e quelle per la relativa risposta da parte del gestore del servizio? Motivare la risposta.*
- S.36 *Si condivide la scelta di applicare uno standard generale al tempo di risposta motivata scritta alle richieste scritte di informazioni? Motivare la risposta.*

PARTE IV – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI

7. Disposizioni generali

- 7.1. A complemento e supporto delle disposizioni e degli standard definiti nel presente documento di consultazione, l’Autorità ritiene necessario implementare un **sistema di obblighi di registrazione e comunicazione delle informazioni e dei dati sulle prestazioni fornite agli utenti che sono oggetto di regolazione** della qualità contrattuale del servizio.
- 7.2. La registrazione e la successiva comunicazione dei dati registrati, che dovrà essere effettuata nel rispetto di modalità predefinite, **consentirà all’Autorità** di acquisire informazioni utili **sia per l’aggiornamento della regolazione in materia, sia per la verifica del rispetto** degli standard *generali e specifici* di qualità del servizio da parte degli esercenti, dell’erogazione degli indennizzi automatici (ove previsti) e delle altre condizioni procedurali previste dal quadro regolatorio.
- 7.3. Al fine di consentire l’effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e di assicurare il rispetto delle disposizioni il gestore del servizio dovrà:
- a) mantenere il **registro aggiornato** con le informazioni e i dati richiesti;
 - b) **assicurare la verificabilità** delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di archivio, anche informatico, nonché 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 anni solari successivi a quello della registrazione.
- 7.4. Per quanto riguarda i **soggetti tenuti a comunicare i dati all’Autorità**, l’Autorità è orientata a prevedere una **soglia dimensionale** relativa al singolo gestore del servizio, al di sotto della quale tale obbligo di comunicazione non trovi applicazione. **Resta fermo l’obbligo per tutti i gestori del servizio** (indipendentemente dalla loro dimensione) di predisporre adeguati strumenti per **registrare** i dati e le informazioni relativi alle prestazioni oggetto di regolazione e di **conservare** tali informazioni per il periodo minimo di cui al precedente punto 7.3, rendendoli disponibili nel caso in cui l’Autorità effettui controlli e ispezioni.

Spunti per la consultazione

S.37 Si concorda con l’orientamento dell’Autorità di definire una soglia dimensionale relativa al singolo gestore del servizio al di sotto della quale non troverebbero applicazione gli obblighi di comunicazione previsti nel presente DCO? In caso affermativo, quale si ritiene debba essere questa soglia

dimensionale, tenuto conto della forte frammentazione del settore (presenza di molti operatori di piccole dimensioni) e della necessità di garantire un'ampia tutela degli utenti? Motivare la risposta.

8. Obblighi di registrazione

- 8.1. In relazione alle modalità di registrazione dei dati, l'Autorità intende introdurre l'obbligo per i gestori del servizio di predisporre un **registro**, anche informatico, nel quale registrare le informazioni e i dati concernenti le richieste di prestazioni soggette alla regolazione in materia di qualità contrattuale di cui al presente DCO e successivi.
- 8.2. Nel seguito vengono presentati gli orientamenti dell'Autorità relativi ai dati e alle informazioni che dovranno essere registrate per le diverse prestazioni considerate nel presente DCO.

A) Preventivi

- 8.3. L'Autorità è orientata ad introdurre l'obbligo per il gestore di registrare ogni **richiesta di preventivo** pervenuta, riportando le seguenti informazioni:
- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
 - c) la tipologia di servizio (es.: teleriscaldamento, teleriscaldamento e acqua calda sanitaria, teleraffrescamento) e di utenza (es.: civile domestico, civile non domestico e altri usi);
 - d) i dati identificativi del richiedente;
 - e) il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
 - f) i dati identificativi del punto di consegna (ad eccezione delle nuove attivazioni);
 - g) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
 - h) la data di messa a disposizione al richiedente del documento di preventivo;
 - i) 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);
 - j) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
 - k) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività complesse (ad esempio, necessità di più sopralluoghi, posa di condotte stradali o attesa per permessi da parte di terzi);
 - l) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
 - m) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

B) Esecuzione lavori e allacciamenti

8.4. Per ogni **prestazione successiva alla data di accettazione formale del preventivo** da parte dell'utente, l'Autorità è orientata ad introdurre l'obbligo per il gestore di registrare le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la tipologia di servizio (es.: teleriscaldamento, teleriscaldamento e acqua calda sanitaria, teleraffrescamento) e di utenza (es.: civile domestico, civile non domestico e altri usi);
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
- f) i dati identificativi del punto di consegna (ad eccezione delle nuove attivazioni);
- g) la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente;
- h) la data di completa esecuzione di tutti i lavori previsti;
- i) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività complesse (ad esempio, lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale);
- j) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
- k) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

C) Attivazione, riattivazione e chiusura del rapporto contrattuale

8.5. Per ogni richiesta di prestazione concernente l'attivazione, la riattivazione e la chiusura del rapporto contrattuale, l'Autorità è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di registrare le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la tipologia di servizio (es.: teleriscaldamento, teleriscaldamento e acqua calda sanitaria, teleraffrescamento) e di utenza (es.: civile domestico, civile non domestico e altri usi);
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
- f) i dati identificativi del punto di consegna (ad eccezione delle nuove attivazioni);
- g) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- h) la data di esecuzione della prestazione;
- i) la data di comunicazione all'utente dell'avvenuta esecuzione della prestazione richiesta;

- j) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
- k) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

D) Verifica del misuratore

- 8.6. Per le prestazioni connesse alle richieste di verifica del misuratore, l'Autorità è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di registrare le seguenti informazioni:
- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
 - c) la tipologia di servizio e la tipologia di utenza;
 - d) i dati identificativi del richiedente;
 - e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
 - f) il codice utente;
 - g) i dati identificativi del punto di consegna;
 - h) la data di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica del misuratore;
 - i) il tipo di guasto del misuratore;
 - j) la data di esecuzione della prestazione;
 - k) la data di eventuale sostituzione del misuratore malfunzionante (ove necessaria);
 - l) la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello generale o specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
 - m) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

E) Verifica dei parametri di qualità della fornitura

- 8.7. Per le prestazioni connesse alle richieste di verifica dei parametri di qualità della fornitura, l'Autorità è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di registrare le seguenti informazioni:
- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
 - c) la tipologia di servizio e la tipologia di utenza;
 - d) i dati identificativi del richiedente;
 - e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
 - f) il codice utente;
 - g) i dati identificativi del punto di consegna;
 - h) la data di invio al richiedente del documento recante l'esito della verifica;
 - i) la data di esecuzione della prestazione;

- j) la data di ripristino dei valori corretti di fornitura (ove necessario) e le relative tempistiche;
- k) la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello generale o specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
- l) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

F) Pronto intervento

8.8. Per ogni richiesta di pronto intervento, per ciascun caso in cui l'utente parli con un operatore, l'Autorità è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di registrare le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la tipologia di servizio e di utenza ove disponibili;
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- f) il codice utente, qualora il chiamante sia contrattualizzato;
- g) i dati identificativi del punto di consegna;
- h) la data e l'ora di ogni segnalazione pervenuta, con granularità pari al secondo;
- i) la registrazione vocale della chiamata;
- j) il motivo della segnalazione;
- k) il nominativo del chiamante;
- l) il numero di telefono del chiamante;
- m) il Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
- n) la data e ora di arrivo sul luogo di chiamata, con granularità pari al minuto;
- o) la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello generale o specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
- p) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

G) Fascia di puntualità per appuntamenti

8.9. Per ogni richiesta di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza dell'utente o di persona da esso incaricata, l'Autorità è orientata a prevedere che il gestore sia tenuto a registrare le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la tipologia di servizio e la tipologia di utenza;
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;

- f) il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
- g) i dati identificativi del punto di consegna (ad eccezione delle nuove attivazioni);
- h) la data proposta per l'appuntamento con l'utente;
- i) la data, l'ora di inizio della *fascia di disponibilità*;
- j) la data e l'ora di inizio effettivo della prestazione;
- k) il rispetto o meno dell'appuntamento con l'utente;
- l) l'eventuale assenza dell'utente all'appuntamento durante la fascia di puntualità;
- m) la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello generale o specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
- n) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto;
- o) la data, l'ora e le cause dell'eventuale disdetta dell'appuntamento.

H) Reclami scritti, richieste scritte di informazioni

8.10. Per ogni reclamo scritto, richiesta scritta di informazione l'Autorità è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di registrare le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica il singolo reclamo o la singola richiesta di informazioni;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la tipologia di servizio e la tipologia di utenza;
- d) i dati identificativi dell'utente o del richiedente;
- e) il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
- f) i dati identificativi del punto di consegna;
- g) la data di ricevimento del reclamo scritto/della richiesta scritta di informazione;
- p) la data di invio della risposta motivata;
- h) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
- i) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo;
- j) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

Spunti per la consultazione

S.38 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in materia di dati e informazioni che il gestore del servizio è tenuto a registrare con riferimento alle diverse prestazioni? Motivare la risposta.

9. Obblighi di comunicazione

- 9.1. Gli esercenti saranno tenuti a comunicare all’Autorità una volta all’anno, **entro** una data prestabilita, per ciascuna tipologia di servizio (es.: teleriscaldamento, teleriscaldamento e acqua calda sanitaria, teleraffrescamento) e per ciascuna tipologia di utenza (es.: civile domestico, civile non domestico, altri usi) il **numero di utenti** al 31 dicembre dell’anno precedente (suddivisi per tipologia di servizio e per tipologia di utenza), nonché le informazioni e i dati di cui ai punti successivi.
- 9.2. Per tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità ed eseguite nell’anno precedente a quello di comunicazione, il gestore sarà tenuto a comunicare, **per ogni prestazione** (e per ogni tipologia di servizio e di utenza):
- il numero totale delle richieste di prestazioni;
 - il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito dall’Autorità indicandone le cause (causa di forza maggiore; causa imputabile all’utente, come ad esempio l’inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
 - il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni.
- 9.3. In relazione agli **appuntamenti** soggetti a standard di qualità contrattuale, il gestore sarà tenuto a comunicare il numero totale di appuntamenti, specificando il numero degli stessi per i quali non sia stato rispettato lo standard di qualità, indicandone le cause (causa di forza maggiore; causa imputabile all’utente, come ad esempio l’inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore).
- 9.4. In relazione alle **verifiche dei misuratori e alle verifiche dei parametri di qualità della fornitura** soggette a standard di qualità contrattuale, il gestore sarà tenuto a comunicare: il numero totale di richieste di verifica; il tempo medio di esecuzione della verifica, della comunicazione dell’esito della verifica e dell’eventuale sostituzione del misuratore/ripristino dei valori conformi dei parametri di qualità fornitura, specificando il numero delle stesse per le quali non sia stato rispettato lo standard di qualità e le cause del mancato rispetto (causa di forza maggiore; causa imputabile all’utente, come ad esempio l’inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore); il numero totale di sostituzioni o di ripristini dei valori corretti dei parametri di qualità fornitura; il numero di richieste a seguito delle quali sia stato accertato il mancato rispetto della normativa metrologica vigente/della normativa tecnica vigente.
- 9.5. In relazione alle **richieste e ai reclami scritti** pervenuti nell’anno precedente, il gestore sarà tenuto a comunicare, per ogni mese dell’anno precedente, il numero dei reclami e il numero delle richieste di informazioni ricevute suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta – reclamo scritto, richiesta scritta di informazione – per:
- reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell’arco dell’anno di riferimento;

- b) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato lo standard di qualità;
 - c) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato lo standard di qualità, evidenziandone le cause (causa di forza maggiore; causa imputabile all'utente, come ad esempio l'inaccessibilità del misuratore; causa imputabile al gestore);
 - d) il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta, sia dei casi per i quali sia stato rispettato lo standard di qualità, sia dei casi per i quali tale standard non sia stato rispettato per cause imputabili al gestore.
- 9.6. Inoltre il gestore è tenuto a comunicare il numero di reclami e delle richieste di informazioni ricevute nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.
- 9.7. In relazione alla corresponsione di **indennizzi automatici**, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, il gestore dovrà comunicare, per ogni standard specifico di qualità:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
 - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 9.8. **L'Autorità potrà utilizzare le informazioni ed i dati di cui alla presente Parte IV** al fine di eseguire **controlli, anche a campione**, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati e per assicurare il rispetto delle disposizioni relative alla qualità contrattuale **e con finalità di pubblicazione, anche comparativa**, delle informazioni e dei dati medesimi.
- 9.9. Entro il 30 giugno di ogni anno **il gestore è tenuto a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative** agli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, inclusi gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, e quelle relative al grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione.

Spunti per la consultazione

S.39 Si condivide quanto prospettato in materia di obblighi di comunicazione in capo ai gestori del servizio? Motivare la risposta.

Appendice A

Nel seguito si riportano le principali definizioni utilizzate nel presente documento e che si sottopongono alla consultazione (cfr. Spunti di consultazione nel *box* successivo).

- a) **Accettazione del preventivo:** accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo.
- b) **Allacciamento alla rete:** complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori che costituiscono le installazioni necessarie a fornire energia termica all'utente; ha inizio dalla condotta principale della rete e si estende fino al punto di consegna.
- c) **Atti autorizzativi:** concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente.
- d) **Attivazione della fornitura:** avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).
- e) **Call center:** un servizio telefonico commerciale dotato di tecnologie che consentono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.
- f) **Codice di rintracciabilità:** un codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta di prestazione, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati
- g) **Dati di qualità:** dati e informazioni relativi alla qualità contrattuale del servizio di telecalore comunicati dai gestori all'Autorità.
- h) **Disattivazione della fornitura:** sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente, senza rimozione del gruppo di misura.
- i) **Gestore del servizio/gestore/esercente il servizio/esercente:** soggetto esercente l'attività di distribuzione e/o di vendita nell'ambito del servizio di telecalore.
- j) **Giorno feriale:** giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.
- k) **Giorno lavorativo:** giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.
- l) **Gruppo di misura o Misuratore** è la parte dell'impianto di allacciamento alla rete dell'utente atto a garantire la misurazione dell'energia termica fornita; è comprensivo di un eventuale sistema di telecomunicazione.

- m) **Indennizzo automatico:** importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il gestore del servizio non rispetti uno standard specifico di qualità per cause non imputabili all'utente o non di forza maggiore.
- n) **Lavori semplici:** tutti gli interventi effettuati dal gestore del servizio che: i) non comportino interventi sulla dorsale di distribuzione; ii) non comportino interventi su altri servizi primari, quali reti di energia elettrica, gas, telecomunicazioni e fognature, incanalati in apposite tubazioni; iii) non prevedano la necessità di ottenere autorizzazioni, come, ad esempio, nel caso di modifica della rete stradale
- o) **Lavori complessi:** tutte le prestazioni di lavori non riconducibili alla tipologia di lavoro semplice.
- p) **Operatore di centralino:** la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di Pronto Intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza
- q) **Punto di consegna:** è il punto in cui la rete si collega all'impianto di utenza, dove il gestore della rete consegna l'energia termica per la fornitura all'utente.
- r) **Reclamo scritto:** una comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, 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 il gestore del servizio e l'utente.
- s) **Registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento:** la registrazione sequenziale e inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento delle informazioni minime previste ai sensi del presente DCO.
- t) **Rete di teleriscaldamento/teleraffrescamento o rete di telecalore:** qualsiasi infrastruttura di trasporto dell'energia termica da una o più fonti di produzione o recupero verso una pluralità di utenti, realizzata prevalentemente su suolo pubblico e tale da permettere a chiunque interessato, nei limiti consentiti dallo sviluppo e dalla gestione efficiente dell'infrastruttura, di collegarsi alla medesima per l'approvvigionamento di energia per il soddisfacimento dei propri fabbisogni di calore (per il riscaldamento o il raffreddamento di spazi, per processi di lavorazione, per la copertura del fabbisogno di acqua calda sanitaria, ecc.).
- u) **Riattivazione:** ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità o per altri motivi.
- v) **Richiesta scritta di informazioni:** ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio non collegabile ad un disservizio percepito.

- w) **Servizio di teleriscaldamento/teleraffrescamento o servizio di telecalore:** servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, misura e vendita di energia termica agli utenti tramite reti di teleriscaldamento/teleraffrescamento, o anche relativi a più di una di queste attività.
- x) **Servizio telefonico commerciale:** il servizio telefonico commerciale che consente all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi commerciali, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico commerciale possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici.
- y) **Sportello fisico/sportello sul territorio/sportello aperto al pubblico:** un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore del servizio, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.
- z) **Subentro:** richiesta di riattivazione con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo.
- aa) **Standard (o livello) specifico di qualità:** il livello di qualità riferito alla singola prestazione, da garantire al richiedente; ad ogni standard (livello) specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici.
- bb) **Standard (o livello) generale di qualità:** il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.
- cc) **Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi:** tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo, come risultanti dal protocollo del gestore.
- dd) **Tipologia di servizio:** tipologia di servizio definita in base ai criteri che verranno stabiliti a valle del processo di consultazione sul presente DCO (es.: servizio di teleriscaldamento, servizio di teleriscaldamento e acqua calda sanitaria, servizio di teleraffrescamento).
- ee) **Tipologia di utenza:** tipologia di utenza definita in base ai parametri che verranno stabiliti a valle del processo di consultazione sul presente DCO (es.: utenza domestica condominiale, utenza domestica non condominiale, utenza civile non domestica, altri usi; oppure tipologia di utenza definita in base alla classe del gruppo di misura installato).
- ff) **Utenza condominiale:** utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce energia termica a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.
- gg) **Utenze:** persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di allacciamento e/o un contratto di fornitura per uso proprio. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze.
- hh) **Venditore:** soggetto che esercita l'attività di vendita di energia termica distribuita attraverso reti di teleriscaldamento/teleraffrescamento (telecalore).

- ii) Verifica del misuratore o gruppo di misura:** attività finalizzata a verificare il funzionamento del gruppo di misura in conformità alla normativa tecnica e metrologica vigente.
- jj) Verifica dei parametri di qualità della fornitura:** attività finalizzata a verificare la conformità alla normativa tecnica vigente dei valori della temperatura di mandata, della temperatura di ritorno e della portata.
- kk) Voltura:** richiesta di attivazione con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi di un punto di consegna attivo.

Spunti per la consultazione

S.40 Si condividono le definizioni sopra riportate? Motivare la risposta e, se ritenuto opportuno, proporre definizioni alternative a quelle proposte.

S.41 Si ritiene che debbano essere previste ulteriori definizioni a supporto della regolazione della qualità del servizio di telecalore che l’Autorità intende introdurre? In caso affermativo, segnalare i termini di cui si ritiene necessaria una definizione univoca ed eventualmente proporre tale definizione.

Appendice B

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici individuati nel presente documento per la consultazione. Ove non diversamente specificato, l'unità di misura degli standard sono giorni lavorativi.

I. Standard specifici

Indicatore	Standard	Indennizzo (in €)
Tempo di preventivazione per allacciamento semplice	15	30
Tempo di preventivazione per allacciamento complesso	25	30
Tempo di esecuzione dell'allacciamento semplice	15	30
Tempo di attivazione della fornitura	7	30
Tempo di riattivazione in seguito a subentro nella fornitura	5	30
Tempo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità (giorni feriali)	2	30
Tempo di riattivazione in seguito ad altri motivi	3	30
Tempo di disattivazione su richiesta dell'utente	5	30
Tempo di esecuzione della voltura	5	30
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15	30
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	25	30
Tempo di esecuzione di lavori semplici	15	30
Tempo di intervento per la verifica del misuratore su richiesta dell'utente	5	30
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (in loco o in laboratorio)	10-30	30
Tempo di sostituzione del misuratore	5	30
Tempo per l'effettuazione della verifica dei parametri di qualità della fornitura su richiesta dell'utente	3	30
Tempo di ripristino del valore corretto dei parametri di qualità della fornitura (giorni solari)	1	30
Fascia di disponibilità per gli appuntamenti (ore)	3	30
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	20	30

II. Standard generali

Indicatore	Standard	Base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento complesso	≤ 40 giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 40 giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato con l'utente	≤ 3 giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato con l'utente	≤ 24 ore	90% delle prestazioni
Tempo di risposta a chiamata per pronto intervento	≤ 120 secondi	90% delle prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	≤ 60 minuti	90% delle prestazioni
Tempo di risposta a richieste di informazioni	≤ 10 giorni lavorativi	90% delle prestazioni

Appendice C

Analisi statistica dei dati trasmessi dagli operatori che hanno risposto alla raccolta¹²

Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

	N ¹³	Minimo	Massimo	Media	Media ponderata ¹⁴	Mediana ¹⁵	Moda ¹⁶	Ricorrenza della moda (%)
Tempo di preventivazione per allaccio senza sopralluogo (semplice)	40	1	60	17	17	15	30	30
Tempo di preventivazione per allaccio con sopralluogo (complesso)	46	1	60	21	27	20	30	37

¹² Ove non diversamente specificato, l'unità di misura degli standard sono giorni lavorativi.

¹³ *N* rappresenta il numero di esercenti che hanno dichiarato di adottare uno standard diverso da zero.

¹⁴ La *media ponderata* è la media pesata per il numero di utenti serviti dal gestore del servizio.

¹⁵ La *mediana* è il valore centrale della serie numerica delle risposte (ordinate in modo crescente o decrescente).

¹⁶ La *moda* è il valore che si presenta con maggiore frequenza.

	N	Minimo	Massimo	Media	Media ponderata	Mediana	Moda	Ricorrenza della moda (%)
Tempo di esecuzione dell'allaccio semplice e complesso	47	15	180	64	49	60	60	30
Tempo di attivazione della fornitura	48	1	90	15	13	7	7	19
Tempo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità	46	1	15	3	2	2	1	39
Tempo di riattivazione in seguito a subentro nella fornitura	42	1	30	5	6	3	1	45
Tempo di riattivazione in seguito ad altri motivi	33	1	12	4	3	3	1	33
Tempo di disattivazione su richiesta dall'utente	53	1	180	17	10	8	5	28
Tempo di esecuzione della voltura	36	1	30	4	5	1,5	1	50

Gestione del rapporto contrattuale

	N	Minimo	Massimo	Media	Media ponderata	Mediana	Moda	Ricorrenza della moda (%)
Tempo di preventivazione per lavori	38	1	30	13	14	10	30	24
Tempo di esecuzione di lavori semplici	36	1	180	36	29	20	3	17
Tempo di esecuzione di lavori complessi	35	5	180	49	62	30	7	17
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	51	1	90	10	9	5	5	22
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	40	1	120	15	8	1	4	38
Tempo di sostituzione del misuratore	37	1	30	8	9	1	5	22
Tempo per l'effettuazione della verifica del/dei parametro/i di qualità della fornitura su richiesta dell'utente	27	1	10	4	3	1	3	30
Tempo di ripristino del valore corretto del/dei parametro/i di qualità	24	1	30	5	4	1	3	33
Fascia di disponibilità per appuntamenti con l'utente - ore	46	1	120	13	4	2	1	37
Tempo massimo per l'appuntamento concordato - giorni lavorativi	38	1	20	5	4	3	3	39
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato - ore	30	1	48	12	8	8	24	30
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento - minuti	53	20	1440	125	152	60	60	38

	N	Minimo	Massimo	Media	Media ponderata	Moda	Mediana	Ricorrenza della moda (%)
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	53	1	40	15	20	14	5	21
Tempo di risposta motivata a richiesta di informazioni	50	1	30	13	16	10	1	20