

**DELIBERAZIONE 11 DICEMBRE 2018
661/2018/R/TLR**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI TELERISCALDAMENTO E
TELERAFFRESCAMENTO PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 1 LUGLIO 2019 – 31
DICEMBRE 2021**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1045^a riunione del 11 dicembre 2018

VISTI:

- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento e del Consiglio, del 25 ottobre 2012;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: decreto legislativo 102/14);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 giugno 2008, GOP 38/05 (di seguito: deliberazione GOP 38/05);
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2010, ARG/elt 113/10;
- la deliberazione dell'Autorità 16 febbraio 2012, 46/2012/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 411/2014/R/com (di seguito: deliberazione 411/2014/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 29 gennaio 2015, 19/2015/R/tlr (di seguito: deliberazione 19/2015/R/tlr);
- la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2018, 24/2018/R/tlr (di seguito: deliberazione 24/2018/R/tlr), e il relativo allegato A (di seguito: *TUAR*);
- la deliberazione dell'Autorità 3 maggio 2018, 277/2018/R/tlr (di seguito: deliberazione 277/2018/R/tlr);
- la deliberazione dell'Autorità 13 novembre 2018, 574/2018/R/tlr;
- il documento di consultazione dell'Autorità 2 febbraio 2017, 46/2017/R/tlr (di seguito: documento di consultazione 46/2017/R/tlr);
- il documento di consultazione dell'Autorità 15 giugno 2017, 438/2017/R/tlr (di seguito: documento di consultazione 438/2017/R/tlr);
- il documento di consultazione dell'Autorità 26 luglio 2018, 413/2018/R/tlr (di seguito: documento di consultazione 413/2018/R/tlr).

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 10, comma 17, lettera a), del decreto legislativo 102/14, ha attribuito, all'Autorità, il compito di definire, tra l'altro, *standard* di qualità nel settore del

- teleriscaldamento e del teleraffrescamento (di seguito: telecalore);
- ai sensi dell'articolo 10, comma 18, del decreto legislativo 102/14:
 - a) la regolazione introdotta dall'Autorità si applica secondo criteri di gradualità anche alle reti in esercizio alla data di entrata in vigore del suddetto decreto, ferma restando la salvaguardia degli investimenti effettuati e della concorrenza del settore;
 - b) l'Autorità esercita, anche nel settore del telecalore, i poteri di controllo, ispezione e sanzione previsti dalla legge 481/95, in analogia a quanto avviene nei settori dell'energia elettrica, del gas, dei servizi idrici e dei rifiuti anche differenziati, urbani e assimilati;
 - ai sensi del citato articolo 10, comma 17, del decreto legislativo 102/14 e dell'articolo 1 della legge 481/95, nell'esercitare i predetti poteri l'Autorità persegue la promozione della concorrenza, nonché dello sviluppo del settore del telecalore, nella prospettiva di una maggiore efficienza del servizio e di tutela dell'utente;
 - l'Autorità con la deliberazione 411/2014/R/com, come successivamente integrata dalla deliberazione 19/2015/R/tlr, ha avviato un procedimento finalizzato alla formazione di provvedimenti in materia di regolazione e controllo nel settore del telecalore, ai fini dell'attuazione delle disposizioni del decreto legislativo 102/14;
 - nella definizione della disciplina della qualità commerciale per il settore del telecalore, l'Autorità intende perseguire i seguenti obiettivi di carattere generale:
 - a) prevedere un approccio della regolazione graduale e proporzionale per tenere conto delle caratteristiche sia dimensionali che territoriali degli impianti di telecalore;
 - b) garantire a tutti gli utenti del servizio di telecalore una qualità commerciale equivalente a quella degli altri settori regolati dall'Autorità, pur nel rispetto delle specificità del settore;
 - c) adottare, almeno per gli esercenti di maggiori dimensioni, meccanismi di regolazione simili a quelli degli altri settori regolati, al fine di ridurre i costi di implementazione della regolazione;
 - d) favorire adeguati strumenti di informazione e tutele degli utenti aumentando la percezione da parte degli stessi dell'affidabilità del servizio, graduando la regolazione in funzione delle diverse caratteristiche anche dimensionali dell'utenza;
 - e) facilitare il completamento del quadro normativo del settore valorizzando le *best practices* a livello nazionale e beneficiando di un confronto in ambito internazionale al fine di favorire lo sviluppo in Italia del servizio di telecalore;
 - nel documento di consultazione 46/2017/R/tlr, l'Autorità ha esposto i primi orientamenti in materia di regolazione della qualità commerciale; le proposte di regolazione sono state ulteriormente sviluppate nei due successivi documenti di consultazione, 438/2017/R/tlr e 413/2018/R/tlr, beneficiando di un percorso di consultazione e di confronto con gli *stakeholder* anche mediante *focus group* e incontri tematici con gli stessi;
 - in particolare, l'Autorità ha proposto nel documento di consultazione 413/2018/R/tlr:

- a) un primo periodo di regolazione relativamente breve, compreso fra il 1° luglio 2019 e il 31 dicembre 2020, al fine di allineare la durata del periodo di regolazione della qualità commerciale con quella del *TUAR*, e valutare entro tale termine un'eventuale revisione ed integrazione delle norme introdotte, alla luce dell'esperienza acquisita;
- b) di modulare gli obblighi di qualità commerciale in relazione alla dimensione degli esercenti, anche al fine di limitare gli oneri amministrativi per gli esercenti di minori dimensioni; in particolare è stata proposta la seguente modulazione degli obblighi:
- l'applicazione integrale della disciplina per gli esercenti di maggiori dimensioni (con una potenza complessiva contrattualizzata superiore a 50 MW e al servizio di circa il 78% degli utenti totali del settore del telecalore);
 - la previsione di un regime semplificato di applicazione della disciplina, limitato alle prestazioni commerciali più rilevanti, per gli esercenti di medie dimensioni (con una potenza complessiva contrattualizzata compresa fra 6 MW e 50 MW e al servizio di circa il 21% degli utenti totali del settore del telecalore);
 - l'esclusione dei micro esercenti (operatori con una potenza complessiva contrattualizzata non superiore a 6 MW e al servizio di poco più dell'1% degli utenti totali del settore del telecalore) dall'applicazione della regolazione della qualità commerciale, ad eccezione dell'obbligo di predisposizione del servizio di pronto intervento e degli obblighi informativi inerenti il rispetto della relativa soglia dimensionale;
- c) stante la significativa correlazione tra potenza contrattuale ed energia fornita agli utenti, evidenziata dall'analisi dei dati di qualità commerciale relativi al 2017 comunicati dai gestori delle reti di telecalore all'Autorità, di utilizzare una potenza convenzionale, nel caso in cui non fosse disponibile il dato della potenza contrattuale, per l'attribuzione della classe dimensionale di appartenenza all'esercente e della tipologia di utenza di appartenenza agli utenti, a partire dell'energia termica fornita;
- d) di ripartire gli utenti del servizio in tre distinte tipologie, in relazione alla potenza contrattuale:
- utenti di minori dimensioni, con potenza non superiore a 50 kW (coincidenti di norma con le utenze domestiche monofamiliari);
 - utenti di medie dimensioni, con potenza superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW (di norma coincidenti con condomini di piccole e medie dimensioni);
 - utenti di maggiori dimensioni, con potenza superiore a 350 kW (di norma coincidenti con condomini di grandi dimensioni, complessi scolastici, centri commerciali, ospedali, ecc.), da escludere dall'applicazione della disciplina della qualità commerciale, fatta eccezione per gli obblighi di pronto intervento (al rispetto dei quali sono tenuti tutti gli esercenti), stante la significativa forza contrattuale e competenza tecnica, analogamente a quanto fatto nel settore del gas naturale;

- e) al fine di assicurare una adeguata gradualità e proporzionalità nell'introduzione della disciplina della qualità commerciale, di focalizzare le disposizioni del primo periodo di regolazione sulle prestazioni più rilevanti, individuando *standard specifici e generali* che tengano conto delle specificità del settore del telecalore ed in particolare;
- *standard specifici* o garantiti per l'esecuzione di lavori semplici (tempo massimo di 10 giorni lavorativi), l'esecuzione di lavori complessi (entro la data concordata tra l'esercente e il richiedente), l'attivazione della fornitura (tempo massimo di 7 giorni lavorativi), la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (tempo massimo di 2 giorni feriali dal pagamento delle somme dovute), la disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (tempo massimo di 5 giorni lavorativi) e la risposta motivata al reclamo scritto dell'utente (tempo massimo di 30 giorni solari);
 - *standard generali* per i preventivi per lavori semplici (tempo massimo di 10 giorni lavorativi per almeno il 90% dei casi), preventivi per lavori complessi (tempo massimo di 30 giorni lavorativi per almeno il 90% dei casi), fascia di disponibilità di 2 ore per gli appuntamenti (rispetto per almeno il 90% dei casi) e risposta a richieste scritte di informazioni (tempo massimo di 30 giorni solari per almeno il 90% dei casi);
 - di non prevedere uno *standard* di qualità commerciale per la prestazione di scollegamento dalla rete, stante il numero esiguo di scollegamenti effettuati dagli operatori del settore, prevedendo però il monitoraggio delle tempistiche di scollegamento, in quanto eventuali criticità nello svolgimento di tale prestazione potrebbero costituire una barriera per il passaggio a servizi di climatizzazione alternativi e al corretto funzionamento del mercato;
- f) l'applicazione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli *standard specifici* per cause imputabili all'esercente, commisurati alla tipologia di utente, al fine di riflettere il differente impatto di eventuali disservizi in funzione della dimensione dell'utente; in particolare è stato proposto di applicare:
- un indennizzo automatico pari a 25-35 euro per utenti con potenza fino a 50 kW;
 - un indennizzo automatico di 70-100 euro per utenti con una potenza compresa fra 50 e 350 kW;
- g) di prevedere esenzioni parziali e temporanee dalla disciplina della qualità commerciale, con l'obiettivo di promuovere la diffusione del servizio; in particolare, è stato proposto di applicare la disciplina della qualità commerciale esclusivamente alle prestazioni richieste dagli utenti successivamente all'attivazione del servizio nei seguenti casi:
- reti nel periodo di avviamento; con riferimento alla durata del periodo di avviamento è stato proposto un periodo di 2-3 anni a partire dalla data di attivazione del servizio per il primo utente;
 - utenti il cui allacciamento renda necessaria l'estensione della rete di telecalore;

- h) di prevedere obblighi di registrazione e di comunicazione delle informazioni e dei dati sulle prestazioni oggetto di regolazione della qualità commerciale del servizio, al fine di assicurare il controllo e il monitoraggio delle performance degli operatori, in analogia con quanto previsto per gli altri settori soggetti alla regolazione, non definendo nel primo periodo di regolazione una metodologia predefinita di validazione e verifica dei dati di qualità commerciale, con penalità in caso di dati non validi/non conformi, in quanto la mancanza di una esperienza consolidata da parte degli esercenti può comportare una maggiore incidenza di errori nella registrazione dei dati; l'Autorità ha comunque previsto la possibilità di effettuare controlli dei dati comunicati dagli esercenti, anche a campione;
- i) che, nelle realtà in cui vi sia una distinzione tra la società di vendita e il gestore della rete, il venditore costituisca l'interfaccia unica con gli utenti del servizio e sia responsabile dell'erogazione di eventuali indennizzi automatici agli utenti, fatto salvo il diritto del venditore di rivalersi sulla società di distribuzione, nel caso in cui la causa del mancato rispetto degli standard commerciali garantiti sia da attribuire a quest'ultima;
- j) di rinviare il tema della verifica dei parametri di fornitura all'interno del procedimento avviato per la definizione della regolazione della qualità tecnica della distribuzione di calore, in quanto tale tematica è strettamente connessa con altri aspetti della qualità tecnica, quali ad esempio quello della continuità del servizio;
- k) di definire, sempre nell'ambito del procedimento di cui al precedente alinea, gli standard del servizio di pronto intervento, tenuto conto della regolazione in essere per tale servizio negli altri settori regolati dall'Autorità e della prassi di riferimento che sarà emanata dal Comitato Termotecnico Italiano; l'Autorità ha tuttavia proposto di introdurre, già nella disciplina della qualità commerciale, l'obbligo per ogni esercente di disporre di un servizio gratuito di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, e di indicare in fattura il relativo recapito telefonico, dedicato alla segnalazione di dispersioni dalla rete, irregolarità o interruzioni della fornitura;
- l) di rinviare ad un successivo procedimento la definizione della regolazione in tema di misura del calore fornito, stante la complessità del tema e la necessità di completare gli approfondimenti di natura tecnica e normativa già avviati dall'Autorità.

CONSIDERATO CHE:

- le associazioni di rappresentanza degli operatori e singole società hanno sostanzialmente condiviso le proposte dell'Autorità esprimendo in particolare apprezzamento per il metodo adottato di confronto mediante lo strumento della consultazione e la convocazione di appositi *focus group*, e in particolare:
 - a) in merito alla decorrenza e durata del periodo regolatorio:
 - Utilitalia e AIRU e la società A2A S.p.a. hanno evidenziato che le tempistiche di sviluppo dei sistemi informativi necessarie per la registrazione

delle prestazioni di qualità commerciale potrebbero non essere compatibili con la data proposta per l'avvio del periodo di regolazione e che pertanto sarebbe opportuno rinviare l'entrata in vigore degli obblighi di registrazione dei dati relativi alle prestazioni di qualità commerciale al 1° gennaio 2020, pur assicurando il monitoraggio nel secondo semestre del 2019 di tali prestazioni assoggettate alla regolazione;

- Utilitalia e AIRU e le società A2A S.p.a. e Iren S.p.a. hanno suggerito di prolungare di un anno la durata del primo periodo di regolazione della qualità commerciale, in modo da disporre di un tempo maggiore per valutare l'impatto dell'introduzione della nuova disciplina, e di estendere di un anno il periodo di validità del *TUAR*, in modo da far coincidere la durata del primo periodo di regolazione per entrambe le discipline;
- b) in merito alla definizione delle classi dimensionali degli esercenti, hanno concordato con le proposte dell'Autorità mentre solamente le società Egea S.p.a. ed Italgas S.p.a. hanno chiesto di rimodulare la soglia relativa ai micro esercenti, in quanto, a loro avviso, il regime semplificato comporterebbe comunque oneri sproporzionati per alcuni degli operatori ricompresi fra gli esercenti di medie dimensioni;
- c) in merito alle soglie dimensionali degli utenti, hanno di massima condiviso le proposte dell'Autorità, ma Utilitalia e AIRU, e le società A2A S.p.a. ed Egea S.p.a. hanno chiesto di valutare una revisione della soglia degli utenti di maggiori dimensioni, in quanto la soglia individuata sarebbe troppo elevata ed includerebbe utenti che potrebbero essere esclusi dall'applicazione della disciplina della qualità commerciale, perché caratterizzati da una elevata forza contrattuale; nella determinazione del perimetro di esclusione degli utenti dalla disciplina, l'associazione SEV ha chiesto di tenere conto delle specificità delle società cooperative, particolarmente diffuse in Alto Adige e attive nel settore del teleriscaldamento, in quanto in tali realtà la gran parte degli utenti risulta essere anche socio della cooperativa che eroga il servizio e quindi tutelato per altra via grazie alla sua appartenenza alla cooperativa stessa;
- d) in tema di *standard specifici e generali*, hanno di massima condiviso le proposte dell'Autorità, ma:
 - la società Italgas S.p.a. ha chiesto di incrementare il tempo massimo per la predisposizione dei preventivi per lavori semplici a 15 giorni lavorativi, in quanto i lavori semplici nel settore del telecalore presenterebbero una maggiore complessità rispetto ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale;
 - Utilitalia e AIRU hanno chiesto di incrementare il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici a 15 giorni lavorativi, in quanto, a loro avviso, le sottostazioni del servizio di telecalore presenterebbero una maggiore complessità a livello impiantistico rispetto ad interventi analoghi nel settore del gas naturale;
- e) in merito agli indennizzi automatici da riconoscere all'utente nel caso di mancato rispetto di uno *standard specifico* per responsabilità del gestore:

- Utilitalia e AIRU e le società A2A S.p.a. ed Iren S.p.a. hanno evidenziato che l'applicazione di un indennizzo automatico differenziato sulla base della tipologia di utente potrebbe comportare maggiori oneri amministrativi e che pertanto sarebbe preferibile l'applicazione di un unico indennizzo automatico;
 - FIPER ha invece condiviso la proposta dell'Autorità di differenziare l'indennizzo automatico in relazione alla tipologia di utente, in quanto la ripartizione degli utenti nelle tre tipologie proposte comporterebbe, a suo avviso, oneri limitati ed un intervento *una tantum*; l'associazione ha inoltre chiesto di applicare i limiti inferiori dei valori degli indennizzi automatici proposti in consultazione;
- f) in tema di esenzioni parziali e temporanee dalla disciplina della qualità commerciale, hanno sostanzialmente condiviso le proposte dell'Autorità ma la società Egea S.p.a. ha chiesto di incrementare la durata del periodo di avviamento a 4-5 anni, per tenere conto della maggiore complessità di realizzazione e messa in servizio di una rete di teleriscaldamento rispetto ad una rete di distribuzione del gas.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le associazioni di rappresentanza dei consumatori e utenti hanno sostanzialmente condiviso le proposte dell'Autorità, ma:
 - a) in merito all'esclusione dei micro esercenti dalla disciplina della qualità commerciale, Adusbef e Altroconsumo hanno segnalato la loro contrarietà a tale proposta e hanno evidenziato l'opportunità che i micro esercenti siano assoggettati almeno alla regolazione in tema di risposta ai reclami scritti degli utenti;
 - b) in tema di *standard specifici e generali*, Altroconsumo ha manifestato la propria perplessità in merito all'ipotesi di elevare lo *standard specifico* per l'esecuzione dei lavori semplici da 10 a 15 giorni lavorativi.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- le associazioni FIPER e SEV e la società Ecogena S.r.l., rispettivamente con comunicazione inviata in data 12 novembre 2018 (prot. Autorità A/32037 del 13 novembre 2018), in data 30 ottobre 2018 (prot. Autorità A/31599 del 7 novembre 2018) e in data 23 novembre 2018 (prot. Autorità A/33428 del 26 novembre 2018) hanno evidenziato che le disposizioni di cui ai commi 9.4 e 9.5 del *TUAR*, inerenti alle modalità di esercizio del diritto di recesso, possono mettere a rischio gli investimenti realizzati dagli esercenti e, ancor più, lo sviluppo di nuove iniziative nel settore; ciò in quanto il rientro degli investimenti nel settore può essere assicurato solo su un orizzonte temporale di medio-lungo termine, orizzonte temporale rispetto al quale l'attuale disciplina del recesso non offre garanzie; in particolare gli operatori hanno evidenziato che tale criticità è particolarmente rilevante per le reti di minori dimensioni, in quanto il recesso di un numero anche limitato di utenti può

compromettere la sostenibilità economica del servizio: gli operatori pertanto hanno invitato l'Autorità a rivalutare le disposizioni previste dal *TUAR* in materia di diritto di recesso, tenendo conto anche delle specificità delle reti di teleriscaldamento;

- allo stato, effettivamente, non si dispone di adeguate e complete informazioni tali da poter svolgere un'approfondita analisi, in termini di costi/benefici, dell'impatto della citata disciplina sul recesso rispetto all'equilibrio degli interessi pubblici che la medesima regolazione deve comunque garantire, ossia l'interesse alla promozione dello sviluppo del telecalore e quello della promozione della concorrenza nel settore della climatizzazione; ciò anche alla luce delle specificità del settore del telecalore che lo caratterizzano rispetto agli altri mercati dell'energia (elettricità e gas naturale), in cui l'introduzione di apposite clausole di recesso nei contratti può costituire un efficace strumento pro-competitivo nella fase di iniziale apertura dei mercati;
- l'Autorità, con delibera 277/2018/R/tlr, ha dato mandato al Direttore della Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento di definire le modalità di verifica dei dati comunicati dai gestori in attuazione del comma 7.1 del *TUAR*, anche in riferimento ai casi in cui l'allacciamento sia stato realizzato mediante un soggetto terzo.

RITENUTO OPPORTUNO:

- con riferimento alla regolazione della qualità commerciale e sulla base delle osservazioni pervenute:
 - a) confermare di massima le proposte formulate in tema di regolazione della qualità commerciale ove completamente condivise dagli *stakeholder*;
 - b) in tema di decorrenza e durata del periodo regolatorio:
 - accogliere la richiesta delle associazioni degli operatori e di alcune società di prevedere che gli obblighi di registrazione dei dati relativi alle prestazioni oggetto di regolazione della qualità commerciale decorrano dal 1° gennaio 2020, al fine di consentire agli esercenti di sviluppare i relativi sistemi informativi, fermo restando il monitoraggio da parte degli esercenti delle prestazioni erogate nel secondo semestre 2019 e la decorrenza dal 1° luglio 2019 degli *standard* di qualità commerciale con riferimento alle richieste di prestazioni ricevute dall'esercente a partire da tale data, al fine di assicurare in tempi ragionevoli l'introduzione di strumenti di tutela degli utenti almeno sulle prestazioni di maggiore interesse per gli stessi;
 - accogliere altresì la richiesta delle associazioni degli operatori e di alcune società, stante anche il favore a tale proposta manifestato dall'associazione dei consumatori Altroconsumo, di prolungare di un anno la durata del primo periodo regolatorio della disciplina della qualità commerciale per il settore del telecalore fino al 31 dicembre 2021, in modo da disporre di un tempo adeguato per valutare l'impatto dell'introduzione della nuova regolazione;
 - c) confermare le classi dimensionali degli esercenti, in quanto le soglie individuate consentono di contemperare le esigenze di tutela degli utenti con la sostenibilità del servizio per gli esercenti di minori dimensioni, anche considerato che l'implementazione del regime semplificato degli obblighi di qualità commerciale

- richiede esclusivamente interventi di natura organizzativa, finalizzati ad assicurare il rispetto degli standard su una tipologia limitata di prestazioni, senza la necessità di effettuare investimenti tali da mettere in repentaglio la sostenibilità economica del servizio degli esercenti di medie dimensioni; nel contempo, a parziale accoglimento delle istanze di alcune associazioni dei consumatori, di prevedere anche per i micro esercenti l'obbligo di risposta ai reclami scritti degli utenti, prevedendo per tali esercenti la comunicazione all'Autorità del numero di reclami annui ricevuti, suddivisi per tipologia di utente, al fine di assicurare una corretta gestione dei reclami, anche nelle realtà di minori dimensioni;
- d) confermare le tipologie di utenti proposte, non accogliendo la richiesta di parte degli operatori di una revisione della soglia degli utenti di maggiori dimensioni, al fine di assicurare l'applicazione della disciplina della qualità commerciale agli utenti caratterizzati da un minore forza contrattuale, tra i quali ricomprendere i condomini di medie dimensioni;
 - e) in accoglimento dell'istanza presentata da SEV, prevedere che, nel caso in cui il servizio sia erogato da una società cooperativa, l'applicazione della disciplina della qualità commerciale sia opzionale per gli utenti soci della cooperativa stessa, in quanto la forma societaria fornisce ai soci ulteriori strumenti di tutela per ottenere una adeguata qualità del servizio, ferma restando l'attuazione degli obblighi di pronto intervento;
 - f) confermare gli *standard* specifici proposti, stante l'ampia condivisione da parte degli *stakeholder*, ad eccezione dell'esecuzione dei lavori semplici, per i quali si propone un tempo massimo di esecuzione pari a 15 giorni lavorativi, al fine di tenere conto della minore standardizzazione nell'esecuzione dei lavori del settore del telecalore, non accogliendo l'istanza di Italgas S.p.a. in riferimento alla preventivazione dei lavori semplici, in quanto la maggior complessità degli impianti di allacciamento può comportare delle criticità nella fase di esecuzione, ma ha impatti limitati sulla fase di preventivazione;
 - g) confermare le proposte in tema di indennizzi automatici, prevedendo in particolare un indennizzo automatico di 30 euro per gli utenti fino a 50 kW di potenza contrattuale e di 70 euro per utenti con potenza contrattuale compresa tra i 50 kW e i 350 kW, in quanto si ritiene che la ripartizione degli utenti nelle tre tipologie comporti oneri limitati e che tale differenziazione consenta di riflettere il differente impatto di eventuali disservizi in funzione della dimensione dell'utente;
 - h) in accoglimento dell'istanza presentata da Egea S.p.a., incrementare di un anno la durata del periodo di avviamento rispetto al periodo proposto di 3 anni, per tenere conto della complessità di realizzazione e sviluppo delle reti di telecalore rispetto alle reti di distribuzione del gas naturale;
 - i) confermare le proposte in materia di obblighi di registrazione e comunicazione delle informazioni e dei dati sulle prestazioni oggetto di regolazione della qualità commerciale, in quanto il *set* di informazioni soggette a registrazione rappresenta il livello minimo necessario per consentire le operazioni di verifica del rispetto della disciplina della qualità commerciale; per limitare gli oneri amministrativi

- per gli operatori di medie dimensioni l’Autorità è peraltro già intervenuta sulla numerosità delle prestazioni soggette al rispetto degli *standard*, prevedendone l’applicazione esclusivamente sulle prestazioni più rilevanti;
- j) approvare la regolazione della qualità commerciale del servizio di telecalore per il periodo di regolazione 1° luglio 2019 – 31 dicembre 2021 (*RQCT*), al fine di dare attuazione alle disposizioni di cui all’art. 10, comma 17, lettera a), del decreto legislativo n. 102/14;
- con riferimento al *TUAR*:
 - a) avviare un procedimento per rivalutare l’effettivo impatto delle disposizioni di cui ai commi 8.1, 9.4 e 9.5:
 - sugli investimenti del settore del telecalore, con riferimento sia alla salvaguardia di quelli già effettuati sia alla promozione della diffusione del servizio;
 - sulla tutela degli utenti e della concorrenza, con riferimento all’efficacia di tali clausole ai fini pro-concorrenziali, tenuto conto della diffusione e della durata dei vincoli temporali previsti dai contratti di fornitura in essere e sulla corretta ed adeguata informazione agli utenti prima della sottoscrizione degli stessi;
 - b) prevedere che il procedimento di cui al precedente alinea si concluda entro 180 giorni dall’approvazione del presente provvedimento, al fine di dare certezza ad operatori e consumatori in merito alle modalità di esercizio del diritto di recesso;
 - c) abrogare le disposizioni di cui al comma 7.1, lettera g) del *TUAR*, in quanto l’indicazione del riferimento della fattura nel registro degli allacciamenti, nel caso di esecuzione da parte di società terze, risulta ridondante al fine di disporre di informazioni sui costi di allacciamento;
 - d) estendere la durata del *TUAR* al 31 dicembre 2021, in modo da far coincidere il termine del primo periodo di regolazione del *TUAR* con quello della *RQCT*

DELIBERA

1. di approvare la “Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° luglio 2019 - 31 dicembre 2021 (*RQCT*)”, allegata alla presente deliberazione di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*), affinché entri in vigore il 1° luglio 2019;
2. con riferimento alla deliberazione 24/2018/R/tlr e al “*Testo Unico in materia di allacciamenti e modalità di esercizio del diritto di recesso*” (*TUAR*), approvato dalla medesima deliberazione 24/2018/R/tlr, come successivamente modificato ed integrato con deliberazione 277/2018/R/tlr:
 - a) di sostituire, al comma 2.1 della deliberazione 24/2018/R/tlr, le parole “Il periodo di regolazione 2018-2020 ha inizio a partire dal 1 giugno 2018 e si conclude il 31 dicembre 2020.” con le parole “Il periodo di regolazione 2018-2021 ha inizio a partire dal 1° giugno 2018 e si conclude il 31 dicembre 2021.”;

- b) di sostituire al comma 2.1 del TUAR le parole “2018-2020” con le parole “1° giugno 2018 – 31 dicembre 2021”;
 - c) di abrogare la lettera g) del comma 7.1 del TUAR;
 - d) di sostituire al comma 9.4 del TUAR le parole “31 dicembre 2020” con le parole “31 dicembre 2021”;
 - e) di avviare un procedimento per la rivalutazione dell’impatto delle disposizioni di cui ai commi 8.1, 9.4 e 9.5 del *TUAR* sulla sostenibilità degli investimenti del settore del telecalore e sulla tutela degli utenti del servizio e della concorrenza, al fine di un’eventuale modifica delle modalità di esercizio del diritto di recesso:
 - attribuendo la responsabilità del procedimento al Direttore della Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento;
 - stabilendo che nell’ambito del procedimento, qualora ritenuto opportuno, possano essere acquisiti, tramite richieste di informazioni formulate ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95 e dell’articolo 2, comma 22, della medesima legge, elementi informativi dai gestori del servizio di telecalore, nonché convocati incontri e tavoli tecnici per approfondimenti specifici e pubblicati eventuali documenti di consultazione;
 - prevedendo che il procedimento si concluda entro 180 giorni dall’approvazione della presente deliberazione;
3. di pubblicare il presente provvedimento e il relativo Allegato A, nonché la deliberazione 24/2018/R/tlr e il *TUAR*, così come modificati, sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

11 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini