



Iren S.p.A.
www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RF)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Sede Legale
Via Nubi di Magellano,30
47123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

**Osservazioni del Gruppo IREN al
Documento per la consultazione n. 329/2021/R/TLR "Orientamenti in materia
di regolazione della qualità commerciale per il secondo periodo di regolazione"**

Considerazioni di carattere generale

Il documento di consultazione 329/2021/R/TLR, di illustrazione degli orientamenti finali dell'Autorità per la revisione, per il secondo periodo regolatorio, della regolazione dei principali aspetti di qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento connessi con la sua fornitura, nonché con la gestione e la chiusura del rapporto di utenza, rappresenta un importante tassello del quadro regolatorio del settore, rispetto al quale la scrivente esprime – in analogia a quanto già effettuato con il testo sulla consultazione relativa all'aggiornamento del TUAR – il proprio favore ad un'impostazione regolatoria di sostanziale continuità con quella vigente.

Nell'esprimere il proprio apprezzamento per lo sforzo compiuto dall'Autorità riguardo all'evoluzione del disegno regolatorio della disciplina in oggetto, si espongono di seguito le proprie argomentazioni in merito al Documento per la consultazione in oggetto, con particolare riferimento alle richieste di:

- **aggiornamento dell'elenco dei canali di comunicazione previsti per le trasmissioni da parte dei clienti** (a titolo esemplificativo: eliminazione dall'elenco del canale fax);
- **non prevedere la definizione di uno standard per gli scollegamenti.**

Si richiede inoltre che sia resa esplicita la possibilità di utilizzare - per l'individuazione della classe dimensionale dei clienti – il dato relativo alla potenza contrattualizzata, nei casi in cui questa sia esplicitamente indicata in contratto. Negli altri casi, in via alternativa e non sostitutiva, verrà utilizzata la "potenza impegnata" di cui all'RQTT.



Iren S.p.A.
www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RF)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Sede Legale
Via Nubi di Magellano,30
47123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Risposte agli spunti di consultazione

S.1 Si condivide quanto prospettato per la durata del periodo di regolazione? Motivare la risposta.

Si condivide quanto prospettato per la durata del periodo di regolazione, stante l'assenza di particolari criticità, considerando positivamente sia l'adozione di una soluzione di continuità metodologica sia la proposta di **durata quadriennale del periodo regolatorio, utile ad assicurare condizioni di visibilità della disciplina su un orizzonte temporale di adeguata estensione.**

S.2 Si condivide quanto prospettato per il trattamento dei soggetti non verticalmente integrati? Motivare la risposta.

Si condivide quanto prospettato per il trattamento dei soggetti non verticalmente integrati, con particolare riferimento alla previsione relativa all'**affidamento al venditore del ruolo di interfaccia unica con i clienti del servizio e che anche gli obblighi informativi previsti dalla RQCT** (sia nei confronti degli utenti sia dell'Autorità) siano di competenza del venditore.

S.3 Si condivide quanto prospettato in materia di esenzione dalla regolazione delle prestazioni di qualità commerciale? Motivare la risposta.

Si condivide, e si chiede la possibilità di **estendere l'esenzione temporanea e parziale da alcuni obblighi di qualità commerciale – si fa riferimento in particolare allo standard generale relativo alla preventivazione dei lavori complessi – anche alle acquisizioni a seguito di campagne commerciale massive di saturazione delle reti, svolte su iniziativa dell' esercente in zone già servite, in quanto caratterizzate dalle stesse problematiche delle reti nel periodo di avviamento del servizio.**



Iren S.p.A.
www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RE)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Sede Legale
Via Nubi di Magellano,30
47123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

S.4 Si condivide quanto prospettato in materia di obblighi del servizio di pronto intervento? Motivare la risposta.

Si condivide quanto prospettato in materia di obblighi del servizio di pronto intervento, rappresentando le misure previste una razionalizzazione e semplificazione del corpo dei Testi Integrati sul teleriscaldamento.

S.5 Si condivide quanto prospettato in materia di prestazioni ed indicatori di qualità commerciale? Motivare la risposta.

Si condivide quanto prospettato in materia di prestazioni ed indicatori di qualità commerciale, con l'unica richiesta di aggiornare l'elenco dei canali di comunicazione previsti per le trasmissioni da parte dei clienti (a titolo esemplificativo, l'eliminazione dall'elenco del canale fax) e prevedere la possibilità di scelta da parte dell'operatore del canale preferenziale per le comunicazioni da parte dei clienti (ad esempio: solo la compilazione del form).

S.6 Si condivide quanto prospettato in materia di standard di qualità commerciale per il secondo periodo di regolazione? Motivare la risposta.

Si richiede di non prevedere uno standard specifico sugli scollegamenti, dal momento che l'esito del monitoraggio, dato l'esiguo numero di casistiche emerse, dovrebbe appunto essere quello di valutare la non necessità di applicazione di uno standard specifico.

S.7 Si condivide quanto prospettato in materia di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici per responsabilità dell'esercente? Motivare la risposta.

Si richiede che per le escalation previste per tali standard definiti sul "termine ultimo di esecuzione della prestazione" vengano conteggiati, in luogo dei giorni lavorativi previsti, gli equivalenti giorni solari, per un tema di semplificazione dell'implementazione sui sistemi.



Iren S.p.A.
www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RF)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Sede Legale
Via Nubi di Magellano,30
47123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

S.8 Si condivide quanto prospettato in merito ai dati e informazioni soggetti ad obbligo di registrazione? Motivare la risposta.

Si condivide quanto prospettato e pertanto la conferma delle disposizioni di cui agli articoli 17, comma 5 e 31 della RQCT.

S.9 Si condivide quanto prospettato in merito ai dati e informazioni soggetti ad obbligo di comunicazione all'Autorità? Motivare la risposta.

Si condivide quanto prospettato.

S.10 Si condivide quanto prospettato in materia di comunicazioni all'utente? Motivare la risposta.

Si condivide quanto prospettato in materia di comunicazioni all'utente.