

## Orientamenti in materia di regolazione della qualità commerciale per il secondo periodo di regolazione

Documento per la consultazione 329/2021/R/TLR

Osservazioni di Eletticità Futura

7 settembre 2021

### Osservazioni di carattere generale

Eletticità Futura condivide gli orientamenti finali dell'Autorità circa la revisione della regolazione dei principali aspetti di qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento connessi con la fornitura, la gestione e la chiusura del rapporto di utenza per il secondo periodo di regolazione. Apprezziamo in particolare gli elementi di continuità con il quadro vigente. Per una sua opportuna evoluzione proponiamo di prevedere l'aggiornamento dell'elenco dei canali di comunicazione per le trasmissioni da parte dei clienti, superando le opzioni obsolete come il fax, e di evitare l'applicazione di uno standard per gli scollegamenti. In un'ottica di allineamento delle disposizioni contenute nei vari testi integrati, riteniamo opportuno ribadire in questa sede quanto già espresso in occasione del DCO 254/2021 (DCO revisione TUAR) in merito alla revisione delle modalità di classificazione di esercenti e utenti:

- quanto alle soglie dimensionali degli esercenti, riteniamo inadeguato il valore di 6 MW come soglia discriminante tra i micro e i medio esercenti e rinnoviamo l'invito ad elevarlo a 15 MW;
- quanto alle soglie dimensionali degli utenti, ravvisiamo il permanere di scarsa chiarezza per quanto concerne i distinti concetti di potenza contrattuale e di potenza impegnata che, sulla base di diverse disposizioni, sembrerebbero dover entrambi essere riportati nei contratti di fornitura, con ciò generando ulteriori dubbi su quale valore debba essere considerato ai fini della classificazione dimensionale del singolo cliente.

### Risposte agli spunti di consultazione

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

Quanto prospettato appare condivisibile: sia l'approccio metodologico, di sostanziale continuità, sia la proposta di durata quadriennale del periodo regolatorio concorrono all'efficacia della disciplina.

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

In merito al trattamento dei soggetti non verticalmente integrati, condividiamo quanto proposto. Appare opportunamente delineato il ruolo del venditore, unica interfaccia con gli utenti, responsabile degli obblighi informativi nei confronti degli utenti e di ARERA, indicati dalla RQCT.

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

Condividiamo quanto prospettato circa l'esenzione dalla regolazione delle prestazioni di qualità commerciale. Tuttavia, occorre porre attenzione ad un caso particolare: quello in cui l'esercente, svolgendo campagne massive di saturazione, acquisisce un consistente numero di nuovi clienti in aree già servite, incontrando sulle reti le problematiche caratteristiche del periodo di avviamento del servizio. Per questo caso proponiamo di prevedere l'esenzione temporanea e parziale da obblighi di qualità commerciale come la standardizzazione della preventivazione dei lavori complessi.

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

Quanto prospettato in materia di obblighi del servizio di pronto intervento risulta condivisibile. In particolare, approviamo gli interventi tesi a razionalizzare e semplificare la disciplina del teleriscaldamento ed i Testi Integrati pertinenti.

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

Approviamo le previsioni del DCO circa le prestazioni e gli indicatori di qualità commerciale. Tuttavia, segnaliamo che occorre aggiornare l'elenco dei canali di comunicazione previsti per le trasmissioni da parte dei clienti, superando opzioni ormai obsolete come quella del fax. Inoltre, la scelta del canale preferenziale per le comunicazioni da parte dei clienti dovrebbe spettare all'operatore.

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

Non condividiamo l'introduzione di uno standard specifico sugli scollegamenti. L'esiguo numero di casistiche di scollegamento emerse nel monitoraggio non sostiene la necessità di applicare uno standard specifico.

Appreziamo invece, l'approccio utilizzato dall'Autorità, teso ad introdurre in modo graduale nuovi adempimenti in capo agli operatori. Riteniamo che tale approccio possa essere ulteriormente rafforzato per i casi in cui l'esercente si trovi nel passaggio dimensionale tra micro e medi esercenti, laddove gli obblighi previsti hanno complessità ed onerosità differenti. Le tempistiche tra la data di introduzione dei nuovi obblighi e la data di decorrenza degli stessi – se ravvicinati – possono infatti rendere difficoltosa un'immediata implementazione dei nuovi adempimenti. In tali casi valutiamo con favore l'introduzione di periodi transitori entro cui sia possibile adeguarsi ai nuovi obblighi.

*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.*

Riteniamo che l'implementazione sui sistemi informatici delle escalation previste per i suddetti standard, definiti sul "termine ultimo di esecuzione della prestazione", potrebbe essere semplificata conteggiando, in luogo dei giorni lavorativi previsti, gli equivalenti giorni solari.

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

In continuità con le disposizioni di cui agli artt. 17, comma 17.5, e 31 della RQCT, condividiamo quanto prospettato.

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

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

Condividiamo gli orientamenti proposti. Apprezziamo anche l'indirizzo di uniformazione temporale proposto nell'invio delle informazioni all'Autorità; tuttavia, rispetto a quanto già prospettato nel DCO 254/2021/R/TLR suggeriamo due diverse tempistiche, ovvero la data del 30 giugno per le comunicazioni di cui al TUAR, RQCT e TITT e quella del 30 settembre per le disposizioni previste dal RQTT.