

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020

Prot. AIRU n. 114/2020

**DCO 331/2020/R/TLR**

**“Regolazione della misura del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento.**

**Orientamenti finali”**

*Osservazioni AIRU - Utilitalia*

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020  
Prot. AIRU n. 114/2020

## 1. PREMESSA

Il D.Lgs. 102/14 prevede, *inter alia*, che l'Autorità definisca gli standard relativi alla misura dell'energia termica fornita all'utente.

Nel primo documento di consultazione Arera ha presentato i primi orientamenti per la regolazione delle modalità di erogazione del servizio di misura e dei relativi standard di qualità, a completamento della regolazione della qualità commerciale.

Le associazioni scriventi apprezzano in linea generale il documento con gli orientamenti finali che tiene conto di alcune osservazioni inviate e discusse durante i proficui *focus group* organizzati da Arera stessa.

Tuttavia si ritengono necessarie alcune precisazioni e modifiche della bozza di articolato rivolte a meglio caratterizzare il settore del teleriscaldamento.

## 2. OSSERVAZIONI PUNTUALI

### Obiettivi e ambiti di intervento

**S1.** *Si condivide quanto proposto in tema di ambiti di intervento per la regolazione della misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.*

**R1.** Utilitalia ed Airu condividono gli obiettivi individuati ovvero a) assicurare la correttezza e tempestività di comunicazione del dato di misura alla controparte contrattuale; b) tutelare e fornire un dato di misura corretto all'utente; c) garantire la sostenibilità delle misure introdotte, attraverso un'adeguata gradualità.

In particolare, si apprezza l'accoglimento da parte dell'Autorità di rinviare ad un successivo provvedimento la definizione delle caratteristiche prestazionali minime dei misuratori.

Apprendono infine con piacere, con riferimento alle attività di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, che l'Autorità si limiti a precisare i compiti dei diversi soggetti coinvolti, in coerenza con la normativa primaria, al fine di assicurare la sua effettiva applicazione.

### Disposizioni di carattere generale

#### *Road map e durata del periodo di regolazione*

**S2.** *Si condivide la durata e la road map proposta per il primo periodo di regolazione? Motivare la risposta.*

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020  
Prot. AIRU n. 114/2020

**R2.** In seguito alle criticità organizzative derivanti dalla emergenza epidemiologica COVID-19, l'Autorità, in coerenza con le decisioni prese negli altri settori regolati e tenuto conto delle criticità evidenziate dagli operatori anche in merito alle ritardate implementazioni delle precedenti disposizioni regolatorie, propone di prevedere l'entrata in vigore della nuova disciplina (da definirsi entro il mese di novembre 2020) a partire dal 1° luglio 2021, in modo da garantire un tempo congruo per apportare le necessarie modifiche gestionali ed organizzative e per l'implementazione dei sistemi informativi.

Come più volte ribadito, le scriventi Associazioni ritengono che tale data non permetta di tener conto delle necessarie tempistiche per l'implementazione a cui gli operatori dovranno far fronte per applicare la regolazione, con i conseguenti oneri amministrativi/gestionali. In aggiunta, si ribadisce che in questi ultimi due anni, le innumerevoli implementazioni che gli operatori hanno dovuto avviare fino ad oggi, tra cui l'esperienza dell'implementazione della trasparenza e della qualità tecnica, hanno fatto emergere molteplici difficoltà nel garantire una comunicazione fluida tra i differenti sistemi informatici che gestivano diverse attività, causando inevitabilmente ritardi nelle implementazioni. La stessa regolazione della misura, così come proposta, impatterà su diverse attività (fatturazione, gestione delle misure e delle autoletture, registrazione e archiviazione dei dati ecc.) che utilizzano sistemi informatici differenti e che ad oggi non comunicano in alcun modo tra loro. Per far fronte a tale criticità le associazioni ritengono necessario che sia messo a disposizione degli operatori almeno un anno dalla pubblicazione del testo integrato della misura, affinché si possa disporre di un congruo periodo di tempo per effettuare (nonché testare) le implementazioni necessarie e verificare l'interazione tra i diversi sistemi, al fine di evitare possibili disservizi che si ripercuoterebbero inevitabilmente sui clienti.

Un altro aspetto che deve essere considerato, per valutare l'entrata in vigore delle disposizione, riguarda il protrarsi della situazione di emergenza epidemiologica che stiamo vivendo. L'aggravarsi della situazione, potrebbe determinare dei rallentamenti nello svolgimento delle attività degli operatori a causa di una riduzione del personale in attività per l'imposizione di possibili periodi di quarantena.

Pertanto per tali motivazioni si richiede che l'avvio della nuova disciplina avvenga dal 1° gennaio 2022.

***Trattamento dei soggetti verticalmente integrati***

**S3.** *Si condivide quanto prospettato in tema di misura in assenza di integrazione verticale? Motivare la risposta.*

**R3.** Si condivide

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020  
Prot. AIRU n. 114/2020

### **Definizioni**

**S4.** *Si condividono le definizioni riportate all'art. 1 dello schema di articolato? Si ritiene che vi siano altre definizioni rilevanti da aggiungere a quelle previste? Motivare la risposta.*

**R4.** Le definizioni individuate da codesta Autorità sono generalmente condivisibili, al netto di quelle di seguito riportate, per le quali si suggeriscono specificazioni:

- *misure o letture sono i valori di energia termica rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati all'esercente (autolettura).*

Dal punto di vista delle scriventi associazioni misure o letture non sono sinonimi pertanto si suggerisce di scrivere "letture sono i valori.....(autolettura)"

- *Periodo invernale è il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 15 aprile e tra il 15 ottobre e il 31 dicembre di ogni anno.*

Come già evidenziato nelle osservazioni al precedente DCO i periodi estivi ed invernale sono definiti dal DPR 412/93 che individua le fasce climatiche. Poiché gli impianti di teleriscaldamento sono presenti in almeno tre fasce climatiche diverse, si ritiene necessario che venga differenziato il periodo invernale in base alla fascia climatica di appartenenza, soprattutto a tutela degli utenti residenti nelle sopradette fasce climatiche.

Tale definizione si rende necessaria al fine di evitare possibili reclami da parte dei clienti o possibili contenziosi, per il mancato rispetto della frequenza minima di lettura.

Infine la definizione di *utente residenziale domestico*, mutuata dagli altri settori regolati quali energia elettrica e gas, non pare essere appropriata rispetto alla peculiarità del settore del teleriscaldamento e presenta qualche perplessità poiché così come definito confligge con definizioni presenti in altre normazioni (come per esempio nella fiscalità) pertanto si propone l'eliminazione di tale distinzione e la previsione di frequenze minime di lettura differenziate per fasce di potenza contrattuale (fino a 50 kW, da 50 a 350 kW, oltre 350 kW).

### **La regolazione della qualità del servizio di misura del telecalore**

#### **Modalità e frequenza di raccolta dei dati di misura**

**S5.** *Si condivide quanto prospettato in materia di modalità e frequenza di raccolta dei dati di misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.*

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020  
Prot. AIRU n. 114/2020

**R5.** In linea generale le associazioni scriventi concordando sull'importanza di mettere a disposizione misure attendibili per assicurare agli utenti una corretta e puntuale emissione dei documenti di fatturazione. Si ritiene inoltre che una puntuale rilevazione dei consumi possa anche fornire adeguati segnali al fine di indurre l'utente al risparmio energetico e ad un miglioramento del proprio profilo di consumo.

In particolare le associazioni scriventi concordano sul principio che una standardizzazione delle modalità e della frequenza di raccolta dei dati di misura costituiscano uno strumento fondamentale per aumentare la qualità del servizio di misura.

Inoltre si condivide la distinzione fra contatori teleletti e non teleletti. Tuttavia, si ritiene opportuno, in luogo della differenziazione tra utente residenziale domestico e non domestico, la differenziazione delle frequenze minime dei tentativi di lettura per fasce di potenza contrattuale. Infine, si ritiene opportuno che l'Autorità specifichi nell'ambito della differenziazione tra contatore teleletto e non teleletto che, ai fini di applicazione del presente provvedimento, nell'ambito di quelli non teleletti sono annoverati anche i misuratori con modalità di acquisizione lettura *walk by*.

Si ribadisce comunque il concetto riportato al punto precedente di inserire differenziazioni solo in base alla tipologia di contatori installati e per fasce di potenza contrattuale (fino a 50 kW, da 50 a 350 kW, oltre 350 kW). Si ritiene opportuno segnalare la necessità che all'interno dell'articolato, in merito alla frequenza di rilevazione dei contatori teleletti, venga esplicitato che per le utenze con fornitura di solo riscaldamento la lettura mensile sia da intendersi per il solo periodo invernale.

Le associazioni esprimono il proprio apprezzamento per l'eliminazione dell'obbligo di concordare un appuntamento con il cliente nel caso il tentativo di raccolta non vada a buon fine.

Si ribadisce però la criticità rilevata, e già espressa nel precedente DCO, legata all'obbligo di comunicazione al cliente finale con congruo preavviso e secondo le modalità concordate con l'utente della data prevista di passaggio per la lettura. Si fa presente che tale prassi è poco applicabile al settore del teleriscaldamento nel quale le utenze sono prevalentemente condominiali. Pertanto a differenza degli altri settori, come più volte ribadito, risulta inferiore l'utilità e la necessità di preavviso ad es. degli amministratori circa la data di passaggio del personale incaricato alla rilevazione della lettura. Peraltro **la data di passaggio deve essere considerata indicativa** (e di questo si chiede l'integrazione dell'art. 7.5 dell'articolato in quanto essa, specie per gli operatori di maggiori dimensioni, può subire variazioni derivanti dalla necessità di modifica della programmazione anche per cause non imputabili ai soggetti (forza maggiore, sciopero, fattori climatici, ecc.).

Infine, nell'ambito della gradualità auspicata da ARERA, si ritiene che debba essere lasciata facoltà all'operatore di definire una o più modalità di comunicazione di tale passaggio (senza la necessità di conciliarle con il cliente finale) e soltanto per gli utenti che ne abbiamo

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020  
Prot. AIRU n. 114/2020

espressamente fatto richiesta. A tal fine, si ribadisce che anche la cartellonistica (strumento utilizzato negli altri settori in cui gli intestatari delle forniture risiedono nei singoli appartamenti) non appare di alcun beneficio nel settore del teleriscaldamento.

Qualora si ritenga imprescindibile l'introduzione di tale obbligo, si richiede di rendere esplicito che anche la pubblicazione su sito internet è inclusa nel novero della scelta del canale di comunicazione da utilizzare per il preavviso della data indicativa prevista di passaggio del personale incaricato della raccolta della misura.

### **Autolettura**

**S6.** *Si condivide quanto prospettato in materia di autolettura dei dati di misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.*

**R6.** Le Associazioni scriventi apprezzano che l'Autorità intenda confermare la possibilità di autolettura nel solo caso di misuratori non teleletti, in modo da assicurare un'adeguata tutela del consumatore finale.

Sono favorevoli altresì all'intento di minimizzare, per quanto possibile, gli oneri amministrativi relativi alla funzionalità assicurando una adeguata gradualità nell'introduzione dell'obbligo di ricezione dell'autolettura e consentendo quindi agli operatori di definire autonomamente il canale di comunicazione da utilizzare per l'invio dell'autolettura. La flessibilità nella scelta del canale di comunicazione dovrebbe consentire di tenere conto di eventuali prassi operative già adottate dagli esercenti e di eventuali specificità del territorio servito.

Tuttavia, pur apprezzando la tutela del diritto dell'utente alla comunicazione dell'autolettura, si ritiene sproporzionato l'onere imposto agli operatori circa il riscontro della mancata validazione della lettura, in considerazione della percentuale residuale delle autoletture fornite.

Si evidenzia infatti che il riscontro, laddove non si voglia sostenere un ulteriore aggravio di costi per il contatto successivo *one to one* degli utenti che hanno comunicato un'autolettura non corretta, comporta la necessità di far interfacciare diversi sistemi aziendali in uso, con le conseguenti ed onerose implementazioni nonché tempistiche necessarie. **Si richiede pertanto l'eliminazione della necessità di riscontro in caso di mancato utilizzo dell'autolettura esplicitato all'art. 8.4 dell'articolo.** Alla stessa stregua dell'autolettura validata e fatturata, l'utente potrà verificare dalla bolletta il mancato utilizzo della stessa.

### **Stima e ricostruzione dei consumi in caso di indisponibilità di dati**

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020

Prot. AIRU n. 114/2020

**S7.** *Si condivide quanto prospettato in materia di stima dei consumi in caso di assenza di letture rilevate o autoletture? Motivare la risposta.*

**S8.** *Si condivide quanto prospettato in materia di ricostruzione dei consumi in caso di guasto o malfunzionamento del misuratore? Motivare la risposta.*

**R7 - R8.** Nel caso di indisponibilità di misure reali e/o autoletture, le Associazioni concordano nel lasciare all'esercente la facoltà di definire il dettaglio della modalità di calcolo (sia nel caso di stima che di ricostruzione dei consumi), fermo restando l'obbligo di tenere conto di alcuni principi generali definiti dall'Autorità, a garanzia degli utenti del servizio.

Quindi si concorda circa la previsione di effettuazione del calcolo, in caso di misuratore fermo o guasto, a partire dai consumi storici registrati dall'utente negli ultimi tre anni, ove disponibili.

Nel caso in cui sia invece possibile ricostruire l'errore del misuratore, si concorda che la ricostruzione dei consumi avvenga, come proposto nel primo documento di consultazione, attraverso l'applicazione di un fattore correttivo ai dati di misura registrati.

Al fine di garantire la massima trasparenza nei confronti degli utenti, si concorda di introdurre l'obbligo in capo agli esercenti di rendere disponibili, su richiesta, le informazioni ed i criteri adottati per la ricostruzione dei consumi, secondo le modalità e gli standard previsti per le richieste scritte di informazioni dall'RQCT.

In merito alla lettura stimata fatturata in acconto si ritiene opportuno sancire che l'operatore possa utilizzare criteri differenti da quanto stabili dall'art. 11.1 (ad es. possono essere considerati consumi relativi all'ultimo anno, ecc.)

#### ***Archiviazione e messa a disposizione delle misure***

**S9.** *Si condividono gli orientamenti finali dell'Autorità in merito alle modalità di archiviazione e messa a disposizione delle misure? Motivare la risposta.*

**R9.** In merito all'archiviazione e messa a disposizione delle misure le associazioni concordano il linea generale con quanto proposto ed esprimono il proprio apprezzamento all'Autorità per aver disposto che tali obblighi entrino in vigore a decorrere dall'entrata in vigore della normativa, escludendo così possibili effetti retroattivi

In merito all'archiviazione, Utilitalia ed Airu ribadiscono la necessità che l'Autorità introduca specifiche disposizioni per le reti acquisite, prevedendo che per reti di nuova acquisizione

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020  
Prot. AIRU n. 114/2020

l'obbligo di archiviazione decorra dalla data di acquisizione della singola rete, in quanto l'acquirente potrebbe non avere a disposizione la serie storica per adempiere a tali obblighi.

Le associazioni segnalano inoltre che non condividono l'art 23.1, nel quale si prevede che gli esercenti siano tenuti a mettere a disposizione i dati di misura oltre che alla parte contrattuale anche agli "altri eventuali soggetti aventi titolo". La regolazione del teleriscaldamento come soggetti del rapporto contrattuale, da cui derivano i relativi obblighi, l'operatore che fornisce il servizio e l'utente che ha firmato il contratto per poter accedere a tale servizio. Per tali motivazioni si ritiene che non possano sussistere altri soggetti ai quali l'operatore sia tenuto per normativa a fornire i dati di misura, pertanto quanto previsto al 23.1 è inapplicabile.

#### ***Indicatori e standard di qualità della misura***

**S10.** *Si condividono gli orientamenti finali dell'Autorità in merito agli standard di qualità della misura? Motivare la risposta.*

**R10.** Sulle definizioni degli indicatori non vi sono particolari osservazioni, ad eccezione della necessità che venga riportato nell'articolo la nota 6 presente a pagina 18, con la quale si precisa che per data di intervento dell'esercente, si intende la data in cui l'esercente effettua il sopralluogo presso la sottostazione, a seguito della richiesta di verifica del misuratore da parte dell'utente.

In merito alla richiesta, presentata nel precedente documento, di applicare nel primo periodo regolatorio standard generali anziché standard specifici, le associazioni evidenziano che quanto richiesto risulta essere conforme a quanto enunciato negli obiettivi di carattere generale che prevedono al punto 3.1 c) una certa gradualità degli interventi. L'introduzione di standard specifici nel primo periodo regolatorio rappresenterebbe infatti un onere troppo gravoso per gli operatori. Si ritiene opportuno che l'Autorità inserisca nella disposizione relativa alle frequenze dei tentativi di lettura (art. 7.1) che il Misuratore con modalità di acquisizione lettura walk by, ai fini di applicazione del presente provvedimento, è assimilato ai contatori non teleletti sotto il profilo della gestione delle letture.

Nello standard «Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore», e specificamente nel caso di verifica in laboratorio, si rischia una penalizzazione per l'operatore nel caso in cui lo standard venga sfiorato per tempi indipendenti dall'operatore stesso. A tal fine, si richiede di non conteggiare nello standard i tempi impiegati dal laboratorio per la verifica.

A tal proposito, si precisa che il termine laboratorio dovrebbe essere sostituito con il termine "ex situ" secondo le prassi di riferimento in fase di predisposizione da parte del CTI. Si segnala inoltre che (Art.15.2), con riferimento allo standard «Tempo di sostituzione del misuratore», non è possibile stabilire a priori il giorno dell'intervento della sostituzione e pertanto non è possibile



Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020  
Prot. AIRU n. 114/2020

fornire informazioni circa la data di sostituzione in sede di risposta contenente l'esito della verifica.

Si propone invece di indicare - in sede di risposta contenente l'esito della verifica - entro che data si intende pervenire alla sostituzione, dando poi comunicazione preventiva al Cliente del giorno esatto in cui si andranno ad eseguire i lavori.

### **Obblighi di registrazione e comunicazione**

**S11.** *Si condividono gli orientamenti finali dell'Autorità in merito agli obblighi di registrazione e comunicazione delle informazioni e dei dati sul servizio di misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta*

**R11.** In merito agli Obblighi di registrazione e comunicazione si segnala che, come già evidenziato in sede di Focus Group, non sempre è possibile documentare le cause di mancato accesso al gruppo di misura (Art.22.2.a). Si propone pertanto che l'impossibilità non sia da "documentare", ma da "dettagliare". Per quanto concerne l'art. 22.2 lett. b) si ritiene che quanto previsto non sia coerente con l'obiettivo di descrivere le causali del fallimento del tentativo di lettura. Infatti, in caso di malfunzionamento del gruppo di misura la lettura è rilevata, ma non è utilizzabile ai fini della fatturazione. Conseguentemente si richiede di modificare la causale lett. b) eliminando la parte del malfunzionamento del gruppo di misura e mantenendo soltanto in "necessità di intervento tecnico".

Le associazioni scriventi apprezzano le indicazioni, già fornite dall'Autorità nel precedente DCO, di non adottare, nel primo periodo di regolazione, una metodologia predefinita di validazione e verifica dei dati comunicati dagli operatori, con un corrispondente livello predeterminato di penalità in caso di dati non validi/non conformi, riservandosi tuttavia di effettuare controlli, anche a campione, sui dati comunicati per assicurare il rispetto delle disposizioni in tema di misura.

L'introduzione di una metodologia dettagliata e predefinita per la verifica dei dati sarà considerata nel secondo periodo di regolazione, previo confronto con gli stakeholder, sulla base dell'esperienza maturata.

## **Osservazioni all'Appendice A: schema di articolato**

### **ARTICOLATO**

#### **Titolo I – DISPOSIZIONI GENERALI**

##### **Articolo 1**

##### *Definizioni*

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020  
Prot. AIRU n. 114/2020

## **Articolo 2**

*Finalità e oggetto*

.....

## **Articolo 3**

*Ambito di applicazione*

.....

## **Articolo 4**

*Criteri generali*

4.1 I consumi rilevanti ai fini della fatturazione .....

## **Articolo 5**

Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati

.....

## **Titolo II – DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA**

## **Articolo 6**

*Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori*

.....

## **Articolo 7**

*Obblighi di raccolta delle misure*

**7.1**

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020  
 Prot. AIRU n. 114/2020

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

<b>Tipologia di contatore</b>	<b>Potenza contrattuale utente</b>	<b>Numero minimo di tentativi di letture all'anno</b>	<b>Finestra temporale di lettura</b>
<i>Contatore non teleletto o walk by</i>	Fino a 50 kW	Una	Una all'anno
	'> 50kW e < 350 kW	Due	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una nel periodo invernale</li> <li>• Una nel periodo estivo</li> </ul>
	'> 350 kW	Tre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Due nel periodo invernale</li> <li>• Una nel periodo estivo</li> </ul>
<i>Contatore teleletto</i>	<i>Qualsiasi</i>	<i>Dodici</i>	<i>Una al mese</i>

7.5 Nel caso di utenti dotati di contatore non teleletto, l'esercente nell'espletamento delle attività programmate ai fini del rispetto di quanto previsto ai precedenti commi 7.1 e 7.3, è tenuto a comunicare con congruo preavviso agli utenti che ne hanno fatto richiesta, la data indicativa di passaggio del personale incaricato della raccolta della misura.

7.6 In caso di contatore non teleletto l'utente ha facoltà di scegliere la modalità di comunicazione in sede contrattuale, tra quelle proposte dall'esercente.

## **Articolo 8**

### *Procedura di autolettura*

.....

8.5 La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dall'esercente, fatto salvo quanto stabilito al comma 7.2, lettera b).

Il sopradDETTO comma è incompatibile con il prossimo 10.1 lettera a) e b)

## **Articolo 9**

### *Validazione delle letture*

.....

## **Articolo 10**

### *Criterio di priorità delle misure*

10.1 Vedasi quanto detto al comma 8.5

.....

## **Articolo 11**

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020  
Prot. AIRU n. 114/2020

### *Stima e ricostruzione dei consumi*

#### *Introduzione della definizione di lettura stimata per la fatturazione in acconto secondo criteri definiti dall'operatore*

**11.1** Le letture stimate di cui al comma 10.1, lettera c), sono effettuate dall'esercente nel caso di assenza delle misure di cui al comma 10.1, lettere a) e b), con la stessa periodicità minima delle letture rilevate di cui al comma 7.1, tenuto conto almeno di:

- a) consumi storici di almeno 1 anno, ove disponibili;
- b) eventuali evidenze documentali fornite dall'utente.

## **Titolo III – INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO**

### **Articolo 12**

#### *Indicatori di qualità del servizio di misura*

.....

### **Articolo 13**

#### *Tempo di intervento per la verifica del misuratore*

13.2 Nei casi in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, l'esercente può addebitare all'utente i costi dell'intervento esplicitandone separatamente l'ammontare in bolletta, tenuto conto di quanto previsto dal TITT. L'esercente può addebitare all'utente tali costi di verifica del misuratore solo a condizione di aver fornito per iscritto l'informazione all'utente medesimo in sede di richiesta di verifica del misuratore.

### **Articolo 14**

#### *Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore*

.....

### **Articolo 15**

#### *Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante*

**15.2** Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, l'esercente procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente in sede di risposta contenente l'esito della verifica.

**15.3** L'esercente ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020  
Prot. AIRU n. 114/2020

## **Articolo 16**

### *Norme tecniche*

.....

## **Titolo IV – STANDARD DI QUALITÀ**

### **Articolo 17**

#### *Standard specifici di qualità*

.....

Sostituire la parola “in laboratorio” con la parola “ex situ”

### **Articolo 18**

#### *Standard di qualità definiti dall’ esercente*

.....

### **Articolo 19**

#### *Indennizzi automatici*

.....

### **Articolo 20**

#### *Cause di mancato rispetto degli standard di qualità*

.....

### **Articolo 21**

#### *Casi di esclusione e sospensione del diritto all’ indennizzo automatico*

## **Titolo V – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI**

### **Articolo 22**

#### *Registrazione e archiviazione dei dati di misura*

**22.2** L’ esercente è tenuto a registrare ed archiviare, per un periodo minimo di 5 (cinque) anni, le cause che hanno determinato il fallimento del tentativo di lettura effettuato ai sensi del comma 7.1. A tal fine, sono individuate le seguenti casistiche:

a) impossibilità di accesso al luogo dove il gruppo di misura è installato per cause imputabili all’ utente, da dettagliare opportunamente a cura dell’ esercente;

Prot. Utilitalia n. 1922/2020/AR/E del 12 ottobre 2020  
Prot. AIRU n. 114/2020

b) necessità di intervento tecnico;

c) altre motivazioni, da dettagliare opportunamente a cura dell'esercente.

**22.3** Nel caso in cui l'esercente acquisti una da rete soggetti terzi gli obblighi definiti agli articoli 22.1 e 22.2 decorreranno dalla data di acquisizione.

Aggiungere reti acquisite

### **Articolo 23**

*Messa a disposizione dei dati di misura*

**23.1** L'esercente è tenuto a garantire all'utente, quale controparte contrattuale, la fruizione delle serie storiche dei dati di misura.

### **Articolo 24**

*Registrazione di informazioni e di dati delle prestazioni relative alla misura*

.....

### **Articolo 25**

*Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

.....

### **Articolo 26**

*Comunicazione dell'esercente all'Autorità*

.....

### **Articolo 27**

*Informazioni all'utente*

.....

## **Titolo VI – DISPOSIZIONI TRANSITORIE**

### **Articolo 28**

*Disposizioni transitorie*

.....