

DELIBERAZIONE 23 NOVEMBRE 2021

526/2021/R/TLR

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI
TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO PER IL SECONDO PERIODO DI
REGOLAZIONE**

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

Nella 1182^a riunione del 23 novembre 2021

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e successive modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 e successive modifiche e integrazioni (di seguito: decreto legislativo 102/14);
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr (di seguito: deliberazione 661/2018/R/tlr), il relativo Allegato A e successive modifiche ed integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 16 luglio 2019, 313/2019/R/tlr, il relativo Allegato A e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: TITT);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2019, 548/2019/R/tlr, il relativo Allegato A e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: RQTT);
- la deliberazione dell'Autorità 17 novembre 2020, 478/2020/R/tlr, il relativo Allegato A e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: TIMT);
- la deliberazione dell'Autorità 26 ottobre 2021, 463/2021/R/tlr (di seguito: deliberazione 463/2021/R/tlr) e i relativi Allegato A (di seguito: TUAR) e Allegato B (di seguito: TUD);
- la deliberazione dell'Autorità 26 gennaio 2021, 27/2021/R/tlr (di seguito: deliberazione 27/2021/R/tlr);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 15 giugno 2021, 254/2021/R/tlr (di seguito: documento per la consultazione 254/2021/R/tlr);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 27 luglio 2021, 329/2021/R/tlr (di seguito: documento per la consultazione 329/2021/R/tlr).

CONSIDERATO CHE:

- il decreto legislativo 102/14, all'articolo 10, comma 17, lettera a), prevede che l'Autorità definisca, tra l'altro, *standard* di qualità nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento (di seguito: telecalore);

- ai sensi dell'articolo 10, comma 17, del decreto legislativo 102/14 e dell'articolo 1 della legge 481/95, nell'esercitare i propri poteri l'Autorità persegue la promozione della concorrenza, nonché dello sviluppo del settore del 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 urbani;
- l'Autorità, con la deliberazione 661/2018/R/tlr, ha approvato il Testo unico della regolazione della qualità commerciale del servizio di telecalore per il periodo di regolazione 1 luglio 2019 – 31 dicembre 2021;
- stante l'approssimarsi del termine del primo periodo di regolazione, l'Autorità, con la deliberazione 27/2021/R/tlr, ha avviato un procedimento per la revisione della disciplina in materia di qualità commerciale del servizio di telecalore per il secondo periodo di regolazione;
- nel documento per la consultazione 329/2021/R/tlr, l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti per la revisione della disciplina in materia di qualità commerciale del servizio di telecalore; e che nel documento è stata proposta una sostanziale conferma delle disposizioni vigenti, prevedendo esclusivamente un affinamento della disciplina degli *standard* di qualità e una generale razionalizzazione degli obblighi regolatori tra le discipline del settore del telecalore;
- in particolare, l'Autorità, nel documento per la consultazione 329/2021/R/tlr, ha proposto:
 - a) una durata ordinaria di 4 anni (2022-2025) del periodo di regolazione, al fine di garantire un'adeguata stabilità e certezza del quadro regolatorio di riferimento;
 - b) di definire la classe dimensionale degli utenti sulla base della sola potenza contrattualizzata, prevedendo un periodo transitorio per gli utenti i cui contratti siano ancora sprovvisti di tale dato, come prospettato nel documento per la consultazione 254/2021/R/tlr;
 - c) nel caso in cui il servizio non sia svolto da un unico soggetto verticalmente integrato:
 - di confermare che gli obblighi informativi previsti dalla disciplina siano di competenza del venditore;
 - di prevedere che il perimetro di responsabilità e le modalità di gestione dei flussi informativi tra venditore e distributore siano definiti autonomamente tra le parti, al fine di limitare la complessità del quadro normativo;
 - d) con riferimento all'ambito di applicazione della disciplina:
 - di confermare il vigente regime di esenzioni per alcune categorie di esercenti ed utenti;
 - di introdurre un regime di esenzioni anche per le reti operanti in aree aeroportuali, in cui il servizio sia erogato in forza di una concessione da parte

- dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, tenuto conto della presenza di vincoli contrattuali tra esercente e utente (anche in materia di qualità del servizio) derivanti dalle concessioni stesse;
- e) di razionalizzare la trattazione del tema del pronto intervento nelle diverse discipline, prevedendo il trasferimento:
- delle disposizioni inerenti all'obbligo di dotazione del servizio di pronto intervento nella RQTT;
 - delle disposizioni inerenti agli obblighi informativi nei confronti degli utenti nel TITT;
- f) con riferimento agli *standard* di qualità sulle prestazioni eseguite, al fine di potenziare ulteriormente la tutela degli utenti:
- di applicare anche agli esercenti di medie dimensioni *standard* specifici sull'esecuzione di lavori, sia semplici sia complessi, attualmente previsti solo per gli esercenti di maggiori dimensioni;
 - di introdurre uno *standard* specifico alla prestazione di scollegamento, da applicare sia agli esercenti di maggiori dimensioni sia a quelli di medie dimensioni;
- g) di confermare le disposizioni in materia di indennizzi automatici all'utente in caso di mancato rispetto degli *standard* specifici, prevedendo inoltre l'estensione del meccanismo di incremento dell'indennizzo in caso di prolungato ritardo a quelle prestazioni i cui termini di esecuzione sono definiti sulla base di un accordo tra esercente e utente (esecuzione di lavori complessi e di scollegamento dalla rete); in particolare è stata proposta l'erogazione:
- del doppio dell'indennizzo base nel caso di ritardo oltre i 30 giorni lavorativi dopo il termine ultimo;
 - del triplo dell'indennizzo base nel caso di ritardo oltre i 60 giorni lavorativi dopo il termine ultimo;
- h) di prevedere un'unica scadenza per il rispetto degli obblighi informativi nei confronti dell'Autorità per tutte le discipline del settore, inclusa la qualità commerciale, come prospettato nel documento per la consultazione 254/2021/R/tlr.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le associazioni di rappresentanza di consumatori e utenti non hanno presentato osservazioni in merito alle proposte dell'Autorità.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le associazioni di rappresentanza degli operatori e le singole società hanno condiviso, in generale, le proposte dell'Autorità ma hanno presentato osservazioni puntuali in merito ad alcune tematiche; in particolare:
 - a) con riferimento alla classificazione dimensionale degli utenti, l'associazione Elettricità Futura e le società Iren ed Egea hanno segnalato la necessità di chiarire

- la differenza tra i termini “potenza contrattualizzata” e “potenza impegnata”, al fine di evitare dubbi nell’applicazione della disciplina;
- b) con riferimento ai canali di comunicazione da mettere a disposizione dell’utente per la richiesta di prestazioni, le associazioni Airu, Utilitalia ed Elettricità Futura e le società Iren, Hera e Edison hanno proposto di eliminare i riferimenti a strumenti obsoleti quali il fax e, più in generale, di lasciare maggiore libertà agli operatori nel definire gli strumenti di comunicazione ritenuti più adatti;
 - c) con riferimento alle modalità di computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a *standard* di qualità, le associazioni Airu e Utilitalia e la società Hera hanno evidenziato l’opportunità di precisare che il giorno della festa patronale del paese in cui è ubicato il punto di fornitura deve essere considerato giorno festivo, analogamente a quanto stabilito per altri servizi a rete regolati dall’Autorità;
 - d) con riferimento alla proposta di confermare lo *standard* di qualità attualmente in vigore per la riattivazione a seguito di sospensione per morosità, l’associazione Aiget e la società Edison hanno proposto di ampliarne il valore da 2 a 3 giorni feriali, in ragione della rarità di tali prestazioni;
 - e) con riferimento all’introduzione di uno *standard* specifico per le prestazioni di scollegamento, in luogo del monitoraggio previsto nel primo periodo regolatorio:
 - le associazioni Airu, Utilitalia ed Elettricità Futura e le società Iren ed Egea non hanno condiviso la proposta, in ragione della rarità di tali prestazioni;
 - la società A2A ha proposto di applicare uno *standard* generale all’insieme delle prestazioni eseguite anziché uno *standard* specifico sulla singola prestazione erogata all’utente;
 - f) con riferimento all’estensione del meccanismo di incremento dell’indennizzo base in caso di prolungato ritardo nell’esecuzione delle prestazioni ai casi in cui i termini di esecuzione della prestazione sono definiti sulla base di un accordo tra esercente e utente (lavori complessi e scollegamento dalla rete), le associazioni Airu, Utilitalia ed Elettricità Futura e le società Iren e A2A hanno proposto di utilizzare come base di calcolo i giorni solari anziché quelli lavorativi, ricalcolando di conseguenza il valore della soglia, in quanto tale approccio ne renderebbe più semplice l’implementazione;
 - g) con riferimento agli elementi minimi da registrare per le prestazioni di preventivazione dei lavori, le associazioni Airu e Utilitalia e la società Hera hanno ribadito che, al fine di eseguire correttamente il calcolo dei tempi di esecuzione di tali prestazioni, sarebbe necessario aggiungere agli obblighi di registrazione attualmente previsti le date di completamento delle eventuali attività in capo al richiedente e le date di ottenimento degli atti autorizzativi richiesti;
 - h) con riferimento al termine per la comunicazione annuale all’Autorità di dati e informazioni sulle prestazioni erogate nell’anno precedente, le associazioni Airu, Utilitalia, Elettricità Futura e Aiget e le società A2A, Hera e Edison hanno proposto di rinviare ulteriormente le scadenze per gli obblighi informativi, in particolare proponendo la data del 30 giugno per quanto riguarda la qualità commerciale.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l’Autorità, con deliberazione 463/2021/R/tlr, ha tra l’altro previsto di trasferire nella disciplina della qualità commerciale le disposizioni in materia di contenuti minimi dei preventivi e delle risposte alle richieste di disconnessione, in un’ottica di razionalizzazione dei contenuti dei testi integrati del settore del telecalore.

RITENUTO CHE:

- in materia di regolazione della qualità commerciale del servizio di telecalore, sulla base delle osservazioni pervenute, sia opportuno:
 - a) confermare le proposte condivise dagli *stakeholder* nell’ambito della consultazione;
 - b) confermare le modalità di classificazione dimensionale degli utenti, tenuto conto che:
 - a partire dal 1 gennaio 2023, tutti i contratti, inclusi quelli sottoscritti antecedentemente al primo periodo di regolazione, dovranno includere un riferimento alla potenza contrattuale;
 - con la deliberazione 463/2021/R/tlr, l’Autorità ha modificato il testo della RQTT al fine di evitare potenziali fraintendimenti in merito al significato del termine “potenza contrattuale”;
 - c) razionalizzare la disciplina, prevedendo il trasferimento nella RQCT delle disposizioni in materia di:
 - preventivo per l’allacciamento, semplificandole e integrandole con quelle già previste nel primo periodo regolatorio per il preventivo per l’esecuzione di lavori;
 - obblighi informativi all’utente in caso di richiesta di disattivazione o di scollegamento;
 - d) con riferimento ai canali di comunicazione con l’utente, eliminare l’elencazione del fax, mantenendo tuttavia il riferimento ai comuni canali di contatto quali il telefono, la posta elettronica e ordinaria e, ove presenti, gli sportelli sul territorio;
 - e) con riferimento alle modalità di computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di qualità erogate agli utenti, precisare che il giorno della festa patronale del paese in cui è ubicato il punto di fornitura è da considerare festivo;
 - f) con riferimento allo *standard* di qualità per la riattivazione a seguito di sospensione per morosità, confermare il valore di 2 giorni feriali, tenuto conto della particolare importanza della prestazione per l’utente e del buon livello di rispetto dello *standard* finora rilevato nei dati comunicati all’Autorità;
 - g) confermare l’introduzione di uno *standard* specifico per le prestazioni di scollegamento, tenuto conto della particolare importanza della prestazione per l’utente e del generale rispetto dei tempi concordati per l’esecuzione delle prestazioni finora rilevato nei dati comunicati all’Autorità; per quanto concerne la tipologia di *standard* applicabile, si ritiene che l’introduzione di uno *standard*

- generale in luogo di uno specifico non sia una scelta ottimale, anche in considerazione del numero molto limitato di prestazioni;
- h) applicare il meccanismo di *escalation* dell'indennizzo automatico anche alle prestazioni la cui data ultima di esecuzione è concordata tra esercente e utente, prevedendo un incremento pari al doppio e al triplo dell'indennizzo base nel caso in cui la prestazione avvenga rispettivamente oltre i 45 giorni o i 90 giorni solari dalla data concordata;
 - i) integrare gli elementi minimi da registrare per le prestazioni di preventivazione dei lavori, includendo le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività che deve realizzare il richiedente e le date di richiesta e di ottenimento degli atti autorizzativi, anche al fine di ridurre le possibilità di contestazioni in merito al rispetto dello *standard* di qualità;
 - j) con riferimento agli obblighi informativi nei confronti dell'Autorità:
 - individuare nel 30 giugno il termine per la comunicazione annuale all'Autorità dei dati e delle informazioni sulle prestazioni erogate nell'anno precedente, in coerenza di quanto disposto dall'Autorità con la deliberazione 463/2021/R/tlr per il TUAR, il TITT e il TIMT;
 - prevedere che, nell'anno 2022, l'adempimento degli obblighi informativi tenga conto degli obblighi di registrazione vigenti nel primo periodo regolatorio;
 - sia opportuno razionalizzare alcune disposizioni dei testi integrati in vigore, prevedendo in particolare:
 - a) il trasferimento nella RQTT delle disposizioni inerenti all'obbligo, per gli esercenti, di dotarsi del servizio di pronto intervento;
 - b) il trasferimento nel TITT delle disposizioni inerenti agli obblighi informativi in materia di pronto intervento;
 - c) la precisazione nel TITT che gli standard di qualità e i relativi indennizzi possono essere previsti, oltre che dalla RQCT, anche da altri provvedimenti dell'Autorità, al fine di tenere conto dell'entrata in vigore del TIMT;
 - d) la precisazione nel TITT che anche i micro esercenti devono rendere disponibili agli utenti le informazioni sugli standard di qualità applicabili, al fine di tenere conto dell'entrata in vigore del TIMT;
 - e) l'eliminazione del fax dall'elenco dei canali di contatto che l'esercente è tenuto a mettere a disposizione degli utenti ai sensi delle disposizioni del TITT;
 - f) la modifica della definizione di tipologia di utente nel TIMT, al fine di assicurarne la coerenza con gli altri testi integrati, tenuto conto dell'obbligo, previsto dal TITT, di includere il dato della potenza contrattuale in tutti i contratti di fornitura entro il 31 dicembre 2022

DELIBERA

1. di approvare il “Testo Unico della Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1 gennaio 2022

- 31 dicembre 2025 (RQCT)”, allegato alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*), affinché entri in vigore il 1 gennaio 2022;
2. di apportare, a valere dal 1 gennaio 2022, le seguenti modifiche alla RQTT:
 - a) al comma 1.1 è inserita la definizione “• servizio di pronto intervento è il servizio messo a disposizione dall’ esercente, eventualmente avvalendosi di personale esterno, finalizzato a raccogliere le segnalazioni di dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura, presentate da utenti o da soggetti terzi, e ad intervenire tempestivamente per ripristinare le condizioni di funzionalità e sicurezza sulle parti di rete e di sottostazioni di utenza di cui è responsabile;”;
 - b) al comma 10.1, lettera a), prima delle parole “adeguate risorse umane” sono inserite le parole “un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno, dotato di”;
 3. di apportare, a valere dal 1 gennaio 2022, le seguenti modifiche al TITT:
 - a) al comma 1.1 è inserita la definizione “• servizio di pronto intervento è il servizio messo a disposizione dall’ esercente, eventualmente avvalendosi di personale esterno, finalizzato a raccogliere le segnalazioni di dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura, presentate da utenti o da soggetti terzi, e ad intervenire tempestivamente per ripristinare le condizioni di funzionalità e sicurezza sulle parti di rete e di sottostazioni di utenza di cui è responsabile;”;
 - b) al comma 5.3, lettera e), le parole “pronto intervento” sono sostituite dalle parole “pronto intervento; gli esercenti riportano inoltre nei documenti di fatturazione la dicitura «Il pronto intervento per segnalazione di dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni della fornitura è gratuito e attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno»”;
 - c) al comma 5.11, lettera c), le parole “in attuazione della RQCT” sono sostituite dalle parole “in attuazione dei provvedimenti dell’ Autorità”;
 - d) al comma 6.1, lettera a), le parole “recapito postale, recapito telefonico, fax e indirizzo e-mail” sono sostituite dalle parole “recapito postale, recapito telefonico e indirizzo e-mail”;
 - e) al comma 6.2 le parole “comma 6.1, lettere da a) a e)” sono sostituite dalle parole “comma 6.1, lettere da a) a f)”;
 4. di apportare, a valere dal 1 gennaio 2022, le seguenti modifiche al TIMT:
 - a) al comma 1.1, la definizione “tipologia di utente” è modificata come segue: “• tipologia di utente è la tipologia di utente definita sulla base della potenza contrattuale associata alla fornitura; sono previste le seguenti tipologie di utente:
 - i. utente di minori dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale non superiore a 50 kW;
 - ii. utente di medie dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;
 - iii. utente di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattuale superiore a 350 kW;”;

- b) dopo l'articolo 28 è inserito l'articolo 29, "Disposizioni transitorie" e il seguente comma: "29.1 Fino al 31 dicembre 2022, nel caso in cui il contratto di fornitura non includa il dato della potenza contrattuale, ai fini della determinazione della classe dimensionale dell'utente si considera la potenza convenzionale dell'utente, calcolata secondo le disposizioni di cui all'articolo 28 dell'Allegato A alla deliberazione 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr.";
5. di pubblicare il presente provvedimento e il relativo Allegato A sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

23 novembre 2021

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini