

*Stato e prospettive della regolazione del settore del
teleriscaldamento e teleraffrescamento*

Regolazione della qualità commerciale del telecalore (RQCT)

Alberto Grossi

Direttore Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento (DTLR) 

email: teleriscaldamento@arera.it

PEC: teleriscaldamento.aeggsi@pec.energia.it

RQCT - inquadramento generale

- **Decreto legislativo n. 102/14:** stabilisce che, tra l'altro, l'Autorità definisca standard di qualità del servizio di telecalore (articolo 10, comma 17, lettera a))
- Ricognizioni nel 2016 e 2018 della situazione iniziale del settore (**raccolte dati**):
 - limitata diffusione Carte del servizio e altri codici di autoregolamentazione
 - ove volontariamente adottate, significative differenze livelli di servizio e standard contrattuali
 - scarsa diffusione indennizzi automatici
 - valutazione puntuale prestazioni richieste agli operatori (numero prestazioni, diffusione registrazione, criticità segnalate)
- Avvio nel 2017 di un'ampia **fase di consultazione** con gli *stakeholder* per definire disciplina di regolazione della Qualità Commerciale del telecalore
- **Approvazione della RQCT:**
 - allegato A alla deliberazione 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr
 - **in vigore dal 1° luglio 2019**
 - conclusione primo periodo regolatorio: **31 dicembre 2021**

RQCT - principali definizioni

- Ai fini dell'RQCT si evidenziano le seguenti definizioni (art. 1):
 - **lavori semplici:** interventi di realizzazione, modifica o sostituzione, su richiesta del richiedente, di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete ed eventuali componenti a monte delle stesse
 - **lavori complessi:** realizzazione, modifica o sostituzione, su richiesta del richiedente, dell'impianto di allacciamento, della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici
 - **periodo di avviamento:** periodo tra attivazione del primo utente del servizio e 31 dicembre del terzo anno successivo a tale data
 - **dimensione esercenti:** sulla base della potenza convenzionale: micro esercente (≤ 6 MW), esercente di medie dimensioni (> 6 e ≤ 50 MW), esercente di maggiori dimensioni (> 50 MW)
 - **tipologia di utente:** sulla base alla potenza contrattualizzata (o convenzionale) associata alla fornitura: utente di minori dimensioni (≤ 50 kW), medie dimensioni (> 50 e ≤ 350 kW), maggiori dimensioni (> 350 kW)

RQCT - esclusioni, semplificazioni e misure di gradualità

- **Esclusi** dall'applicazione RQCT:
 - **micro esercenti** (≤ 6 MW), eccetto obblighi di: pronto intervento, risposta ai reclami ricevuti dagli utenti e comunicazione all'Autorità del numero, della potenza dei propri utenti e dell'energia erogata annualmente (comma 2.2)
 - **grandi utenti** (> 350 kW), eccetto servizio di pronto intervento e conteggio nelle comunicazioni di dati e informazioni degli esercenti all'Autorità (numero, potenza, energia utenti) (comma 2.5)
- Applicazione **facoltativa** RQCT:
 - **società cooperative**, limitatamente a prestazioni richieste da utenti soci e con le stesse eccezioni dei micro esercenti (ripartendo inoltre i dati nelle comunicazioni all'Autorità tra utenti soci e non soci) (comma 2.7)
- **Strumenti di gradualità:**
 - **periodo di avviamento e allacciamenti che richiedono estensione di rete:** applicazione RQCT solo a prestazioni successive all'attivazione della fornitura (comma 2.6)
 - **esercenti di medie dimensioni:** quadro regolatorio semplificato (minor numero di standard, si veda anche slide n. 6) (comma 2.3)

RQCT - pronto intervento

- **Servizio di pronto intervento (art. 4):**
 - gli esercenti riportano con evidenza in ogni fattura inviata agli utenti la dicitura “Il pronto intervento per **segnalazione di dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno**” seguita dal recapito telefonico riferito al servizio di pronto intervento
 - obbligo dal 1° luglio 2019, **per tutti gli esercenti e per tutte le reti soggette a regolazione**
 - esercenti non verticalmente integrati: il distributore è tenuto a predisporre il servizio, il venditore a riportare la dicitura in bolletta
- Prassi di riferimento per il pronto intervento e la gestione delle emergenze sono in corso di definizione da parte del Comitato Termotecnico Italiano (CT 235)

RQCT - sito internet

- A partire dal 1° luglio 2019, gli **esercenti di maggiori e medie dimensioni dispongono di un proprio sito internet**; in apposita sezione indicano almeno (art. 5):
 - **recapito** postale, recapito telefonico, fax e indirizzo *e-mail* per l'invio di reclami e richieste di informazioni scritte da parte degli utenti
 - **orari di apertura** di: sportelli (se presenti), servizio telefonico e uffici
 - **modulistica** per richiesta di prestazioni da parte degli utenti
 - **condizioni contrattuali** di fornitura del servizio
 - informazioni relative a:
 - **standard specifici e generali** di qualità commerciale di sua competenza
 - **indennizzi automatici** in caso di mancato rispetto standard specifici
 - numero telefonico dedicato per il servizio di **pronto intervento**

RQCT - standard di qualità (1)

prestazione	dimensione operatore	
	grande	medio
preventivo lavori semplici	10 gg, SG	
preventivo lavori complessi	30 gg, SG	
esecuzione lavori semplici	15 gg, SS	-
esecuzione lavori complessi	concordato, SS	monitoraggio
attivazione fornitura	7 gg, SS	
riattivazione post-morosità	2 gg ¹ , SS	
disattivazione fornitura	5 gg, SS	
scollegamento	monitoraggio	
fascia appuntamenti	2 h, SG	-
risposta a reclami	30 gg ² , SS	
risposta a richiesta informazioni	30 gg ² , SG	-

SS: standard specifico
SG: standard generale
(90% prestazioni)

RQCT - standard di qualità (2)

- Applicabili a prestazioni con richiesta pervenuta all' esercente **dal 1° luglio 2019**:
 - **standard specifici** o garantiti (art. 22): erogazione di un indennizzo automatico in bolletta all'utente per mancato rispetto dello standard della singola prestazione per cause imputabili all'operatore
 - **standard generali** (art. 23): obbligo al rispetto dello standard per una quota minima del totale prestazioni richieste all' esercente nell'anno (90%)
- Cause mancato rispetto standard di qualità (art. 26):
 - cause di forza maggiore (intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall' autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi)
 - cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi
 - **cause imputabili all' esercente** (non riconducibili alle precedenti)
- **Dal 2020**, violazione degli **standard generali** per cause imputabili all' esercente e per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un **procedimento sanzionatorio** da parte dell' Autorità (comma 23.3)

RQCT - indennizzi (1)

- **Standard specifici:** indennizzi in caso di mancato rispetto per cause imputabili all' esercente:
 - automatici: accreditati nella prima bolletta, o comunque entro 180 giorni (commi 30.1 e 30.2)
 - obbligo indicazione in bolletta della causale e possibilità per l'utente di rivalersi per eventuali danni subiti (comma 30.3)

prestazione	Indennizzi base per dimensione utente	
	Piccolo (≤ 50 kW)	Medio (> 50 e ≤ 350 kW)
esecuzione lavori semplici	30 €	70 €
esecuzione lavori complessi	30 €	70 €
attivazione fornitura	30 €	70 €
riattivazione morosità	30 €	70 €
disattivazione fornitura	30 €	70 €
risposta a reclami	30 €	30 €

RQCT - indennizzi (2)

- **Escalation dell'indennizzo automatico base:** incremento di 2 (o 3) volte per ritardo di 2 (o 3) volte superiore al tempo dello standard (non applicabile ai lavori complessi) (comma 27.2)
- **Casi esclusione** dell'indennizzo (comma 29.1):
 - cause di forza maggiore o imputabili al richiedente la prestazione o a terzi (art. 26, comma 26.1, lett. a) e b))
 - accredito di un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nello stesso anno solare
 - reclami o altra comunicazione ove non è possibile identificare l'utente (assenza informazioni minime previste dalla RQCT, es. nome e indirizzo utente)
- **Casi sospensione** dell'indennizzo (comma 29.2):
 - cliente moroso, fino al pagamento delle somme dovute da parte dello stesso

RQCT - lavori

- **Esempio lavoro semplice:**
 - a. richiesta di preventivo sostituzione filtro in sottostazione d'utenza, a valle delle valvole di intercettazione
 - b. consegna al richiedente del preventivo (entro 10 gg lav. dal ricevimento richiesta, SG) con gli elementi minimi (elenco al comma 7.2)
 - c. accettazione del preventivo (modalità indicate nel preventivo)
 - d. esecuzione lavori (entro 15 gg lav., SS pena erogazione indennizzo automatico¹)

- **Esempio lavoro complesso (allacciamento):**
 - a. richiesta preventivo di allacciamento, comprensiva degli elementi minimi (ubicazione, dati identificativi, potenza, ecc.: comma 7.4)
 - b. consegna del preventivo (entro 30 gg lav. dal ricevimento richiesta, SG), con il termine di validità (min. 3 mesi), una data concordata di termine esecuzione e l'eventuale indicazione di costi di estensione/ potenziamento rete
 - c. accettazione del preventivo (modalità indicate nel preventivo)
 - d. esecuzione lavori (entro la data concordata, SS pena erogazione indennizzo automatico¹)

¹Accreditato in bolletta nel caso di mancato rispetto dello standard per responsabilità dell'esercente

RQCT - risposta motivata a reclami e richiesta informazioni (1)

- Definizioni (art. 1)
 - **richiesta scritta di informazioni:** comunicazione scritta inviata all' esercente con la quale un soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio del telecalore non collegabile ad un disservizio percepito
 - **reclamo scritto:** comunicazione scritta inviata all' esercente dall' utente o un suo rappresentante legale o un' associazione di consumatori, che esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l' utente ha aderito, dal contratto di allacciamento o di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l' esercente del servizio e l' utente
- Il **richiedente** può inviare reclamo attraverso apposito modulo predisposto dall' esercente (se disponibile) o redigerlo in maniera autonoma; elementi minimi comunicazione (comma 19.4):
 - nome e cognome intestatario contratto di fornitura (se è un utente)
 - indirizzo di fornitura
 - indirizzo postale (se diverso dall' indirizzo di fornitura) o *e-mail*
 - tipologia di fornitura (riscaldamento, raffrescamento, fornitura di acqua calda sanitaria e usi di processo)

RQCT - risposta motivata a reclami e richiesta informazioni (2)

- **L'esercente:**
 - indica in ogni bolletta almeno un recapito postale, indirizzo *e-mail* o fax per l'inoltro di reclami (comma 19.1)
 - adotta criteri di classificazione prudenziali: richieste scritte di cui non è agevole stabilire se siano reclamo o richiesta di informazioni trattate come reclamo (comma 18.1)
 - calcola il tempo di risposta motivata al reclamo a partire dalla data di ricevimento dello stesso a uno dei recapiti riportati in bolletta (o sul sito) (comma 19.3)
 - non sono considerati solleciti o reiterazioni, se pervenuti entro i tempi massimi di risposta motivata (30 gg solari) (comma 18.2)
- **Contenuti minimi **risposta**** (scritta in modo chiaro, linguaggio uso comune) (art. 20):
 - riferimento al reclamo scritto (es. reclamo del Sig. Mario Rossi del gg/mm/aaaa)
 - indicazione nominativo e riferimento organizzativo dell'esercente incaricato di fornire eventuali ulteriori chiarimenti
 - valutazione documentata fondatezza o meno della lamentela, con riferimenti normativi o contrattuali
 - descrizione e tempi di eventuali azioni correttive poste in essere dall'esercente
 - elenco eventuale documentazione allegata

RQCT - risposta motivata a reclami e richiesta informazioni (3)

- **Più reclami** che si riferiscono al **medesimo disservizio** (commi 21.2 e 21.3):
 - nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, causa dell'esercente (o di terzi ad esso legati da rapporto contrattuale per l'erogazione del servizio), risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo ed indennizzo automatico, ove dovuto, ai singoli richiedenti
 - nel caso di reclamo multiplo inviato da una associazione di consumatori e utenti, unica risposta scritta motivata all'associazione; nel caso di mancato rispetto dello standard specifico per responsabilità dell'esercente, indennizzo automatico al primo firmatario se individuabile
 - nei casi di disservizio per cause di forza maggiore o di terzi facoltà di dare risposta a mezzo stampa (almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio) e sul proprio sito internet (se ne è dotato) nonché, ove opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati; tempo massimo di 30 gg solari, da registrare come unico reclamo, non si applicano le disposizioni sugli indennizzi. Qualora l'esercente opti per una risposta individuale trovano applicazione le disposizioni relative agli standard

RQCT - registro (1)

- Gli **esercenti di maggiori e medie dimensioni** predispongono un registro, anche informatico, di informazioni e dati sulle **prestazioni soggette a livelli specifici e generali** di qualità commerciale (art. 31):
 - **codice di rintracciabilità** della singola richiesta di prestazione (es. 0123/2019)
 - **codice della tipologia** di prestazione (es. A = allacciamento)
 - **tipologia di utente** (es. minori dimensioni)
 - dati identificativi del **richiedente** (es. Mario Rossi)
 - **codice utente**, se il richiedente è contrattualizzato (es. 1234)
 - dati identificativi del **punto di fornitura** (solo utenze attive; es. Via Roma, 10 - Milano)
 - **data di ricevimento** della richiesta di prestazione
 - **causa** dell'eventuale **mancato rispetto** dello standard specifico o generale di qualità (es. assenza utente all'appuntamento concordato)
 - ammontare dell'eventuale **indennizzo automatico** corrisposto (es. 70 euro)
 - per alcune prestazioni, informazioni aggiuntive (es. per allacciamento date accettazione preventivo e completamento esecuzione, comma 31.4)

RQCT - registro (2)

- Gli esercenti sono soggetti agli obblighi di registrazione a partire dal 1° gennaio 2020, inoltre (art. 32):
 - **mantengono aggiornato il registro**
 - **assicurano la verificabilità** delle informazioni e dei dati registrati (sistema di collegamento tra archivi contrattuali, archivi tecnici e altra documentazione ritenuta necessaria)
 - **conservano** tutta la documentazione in modo ordinato ed accessibile **per 3 anni**
- Le prestazioni soggette alla RQCT e richieste dal 1° luglio al 31 dicembre 2019 saranno comunque soggette a monitoraggio

RQCT - comunicazione all'Autorità (1)

- A partire dal 2021, entro il 31 marzo di ogni anno gli esercenti comunicano all'Autorità i **dati e informazioni** riepilogati nella slide successiva, con **riferimento all'anno (solare) precedente** (comma 33.1)
- Tali informazioni e dati possono essere utilizzati per (comma 33.7):
 - effettuare **controlli**, anche a campione, per accertarne la veridicità e assicurare il rispetto delle disposizioni della RQCT
 - un'eventuale pubblicazione, anche comparativa

RQCT - comunicazione all'Autorità (2)

- a. Per ogni tipologia di utente¹ e per l'anno di riferimento (comma 33.2):
 - **potenza totale** contrattualizzata o convenzionale al 31 dicembre
 - **numero di utenze** al 31 dicembre
 - **energia termica** ceduta agli utenti
 - numero di reclami scritti ricevuti dagli utenti (solo micro esercenti²)
- b. Gli esercenti di maggiori e medie dimensioni inviano inoltre:
 - per ogni prestazione soggetta a standard (specifico o generale) eseguita nell'anno, **numero tot. richieste di prestazioni** e numero di quelle per cui non è stato rispettato lo standard, distinte per causa di mancato rispetto (comma 33.3)
 - per ogni tipologia di utente e per ogni livello specifico di qualità, **numero e ammontare** complessivo degli **indennizzi** corrisposti nell'anno (comma 33.5)
 - per ogni prestazione soggetta solo a **monitoraggio** ed eseguita nell'anno, numero totale delle richieste di prestazioni e numero di quelle con data di completamento non rispettata (comma 33.4)

¹ Le società cooperative suddividono gli stessi dati anche tra utenti soci e utenti non soci

² I micro esercenti non sono soggetti agli obblighi di comunicazione specifici per ogni prestazione (commi da 33.3 a 33.6)

RQCT - informazioni all'utente

- A partire **dal 2020, entro il 30 giugno di ogni anno** gli esercenti di maggiori e medie dimensioni comunicano a ogni utente (art. 34):
 - **standard** specifici e generali di qualità commerciale di propria competenza
 - **indennizzi automatici** previsti in caso di mancato rispetto
 - **grado di rispetto** di tali standard, con riferimento all'anno precedente
- Tale comunicazione può avvenire:
 - tramite **allegati ai documenti di fatturazione**
 - **in alternativa**, indicando nei documenti di fatturazione l'indirizzo di una sezione del **proprio sito internet** in cui sono disponibili le medesime informazioni, dando adeguata evidenza dei contenuti consultabili

RQCT - potenza convenzionale

- **Potenza convenzionale:** funzionale a individuare **classe dimensionale** di (art. 28):
 - **esercenti**
 - **utenti** (nei casi di assenza di un riferimento di potenza contrattuale ¹)



¹ Ai fini del calcolo della potenza convenzionale per un nuovo utente, di cui non venga definita la potenza contrattuale, l'esercente effettua una stima del consumo annuale dell'utente

² Anno di riferimento definito per il primo periodo regolatorio (2019-2021)