

# SCHEDA TECNICA

## REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO DI TELECALORE. PRESTAZIONI CONNESSE ALL'AVVIO, ALLA GESTIONE E ALLA CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE. ORIENTAMENTI FINALI

438/2017/R/TLR (\*)

Con il documento di consultazione 438/2017/R/TLR l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico illustra gli orientamenti finali per la regolazione di alcuni profili di qualità contrattuale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, ossia del telecalore, connessi all'avvio, alla gestione e alla chiusura del rapporto di utenza.

In particolare il documento muove dalle risultanze delle precedenti consultazioni sul tema (DCO 46/2017/R/TLR e, per alcuni temi, 112/2017/R/TLR), illustrando esclusivamente le modifiche a quanto precedentemente prospettato.

Con riferimento alla **durata del periodo di regolazione**, nel documento si prevede un periodo quadriennale, con una prima fase sperimentale di due anni, in cui:

- ✓ saranno introdotti standard di qualità minimi obbligatori per tutti gli operatori con riferimento alle prestazioni erogate su richiesta dell'utente che l'Autorità ritiene prioritarie ai fini della tutela dell'utente stesso; mentre per le restanti prestazioni saranno indicati dall'Autorità standard di qualità minimi opzionali, ossia la cui adozione da parte degli operatori sarà facoltativa, le cui prestazioni correlate non saranno comunque soggette ad obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità;

Nel secondo biennio del periodo di regolazione:

- ✓ gli standard minimi obbligatori nel primo biennio rimarranno invariati;
- ✓ gli standard minimi opzionali nel primo biennio diventeranno obbligatori per tutti gli esercenti.

Durante l'intero periodo di regolazione saranno previsti indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici per cause imputabili all'esercente, il cui valore sarà commisurato alla potenza contrattualmente impegnata dell'utente, così da tenere conto della dimensione dell'utente interessato dalla violazione.

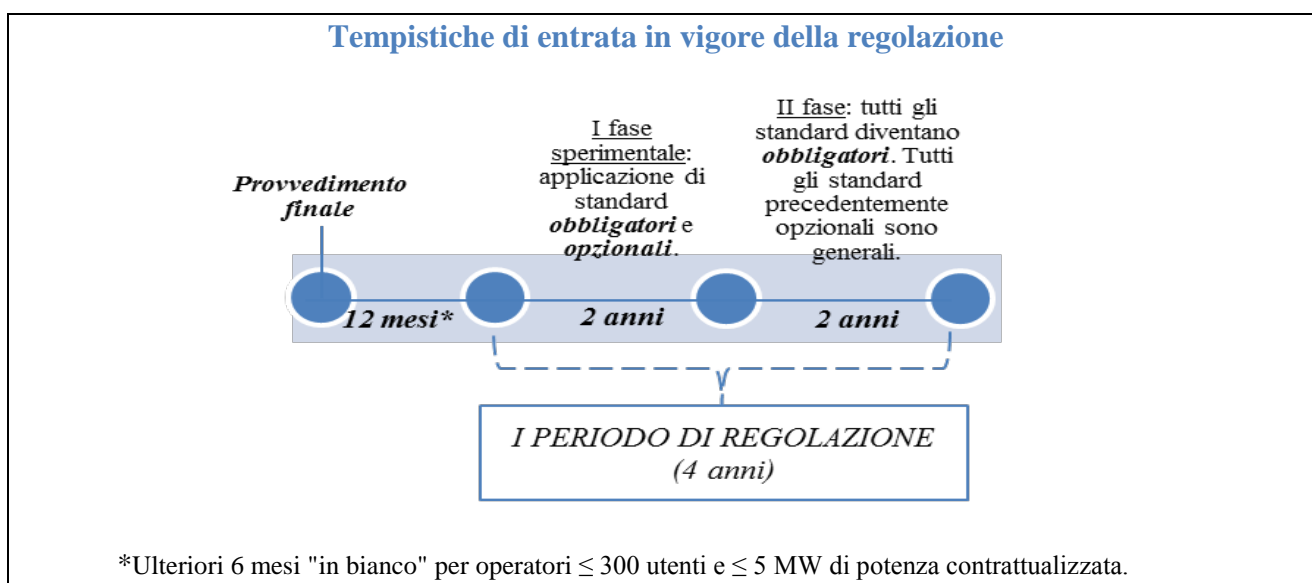
Tutte le prestazioni oggetto di standard (obbligatori) saranno oggetto di obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità. La regolazione degli obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità della qualità delle prestazioni erogate sarà asimmetrica, prevedendo, in particolare, un regime semplificato di registrazione e l'esenzione dagli obblighi di comunicazione all'Autorità per gli operatori di minori dimensioni, fatta eccezione per i casi in cui vi è obbligo di allaccio alla rete di telecalore, ai quali si applicheranno gli obblighi di registrazione e di comunicazione ordinari, indipendentemente dalla dimensione dell'esercente.

Nel documento si prevede che la **soglia dimensionale**, al di sotto della quale gli esercenti potranno beneficiare del regime semplificato di registrazione delle prestazioni soggette a standard di qualità contrattuale e dell'esenzione dagli obblighi di comunicazione dei dati relativi all'Autorità, sarà definita facendo riferimento a due parametri, tra loro complementari: il numero di utenti serviti e la potenza complessiva contrattualizzata dall'esercente; in particolare, potranno beneficiare di tali

facilitazioni gli operatori che servono fino a 300 utenti e che, al contempo, hanno una potenza complessivamente contrattualizzata non superiore a 5 MW.

Con riferimento alle diverse prestazioni, sono definite le **responsabilità** quando le attività afferenti alla vendita e alla distribuzione sono esercitate da soggetti diversi, e non si è in presenza di un soggetto verticalmente integrato.

Relativamente alle tempistiche di entrata in vigore della regolazione, l'Autorità prevede, in primo luogo, di estendere a tutti gli operatori l'applicazione del periodo transitorio di 12 mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento finale e, in secondo luogo, di introdurre un ulteriore semestre "bianco" nel corso del quale gli operatori di minori dimensioni non siano passibili di verifiche e ispezioni.



Nel documento viene, inoltre, confermato l'obbligo di predisposizione di una **sezione del sito internet** degli operatori interessati dedicata al servizio di telecalore, o la possibilità di assolvervi tramite il ricorso o la creazione di un sito *internet* condiviso da più operatori, o nel sito di associazioni o federazioni di operatori.

Sono successivamente illustrati gli orientamenti della regolazione relativi all'avvio e alla chiusura del rapporto contrattuale (preventivazione ed esecuzione lavori; attivazione, riattivazione e voltura fornitura; disattivazione della fornitura e scollegamento) e alla gestione del rapporto contrattuale (si veda tabella di seguito allegata).

Il documento dettaglia, quindi, gli **obblighi di registrazione e comunicazione delle informazioni e dei dati** sulle prestazioni oggetto di regolazione contrattuale del servizio, come strumento di monitoraggio da parte dell'Autorità e, insieme, di trasparenza. Infine viene illustrata la **metodologia per la verifica** semplificata a campione, dei dati di qualità contrattuale del servizio telecalore comunicati dagli esercenti che, in analogia con quanto previsto negli altri settori regolati, l'Autorità intende adottare, indicando le procedure di validazione dei dati e le penalità per i dati non validi (800 euro per prestazione oltre una franchigia) o non conformi (300 euro per prestazione oltre a una franchigia).

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il 17 luglio 2017.

(\*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento.

**Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici previsti nel documento di consultazione.**

<b>Indicatore</b>	<b>Tipo di standard°</b>	<b>Prestazioni obbligatorie (standard specifici e generali)</b>	<b>Prestazioni opzionali nella fase sperimentale (standard generali)</b>	<b>Indennizzo automatico / Base di calcolo</b>
Tempo massimo di preventivazione per allacciamento	SS*; SG	30 giorni lavorativi*	≤ 30 giorni lavorativi	25€ fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale/ 90% delle prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	SG	≤ 40 giorni lavorativi*		90% delle prestazioni
Tempo massimo di attivazione della fornitura	SS	7 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo massimo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità	SS	2 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo massimo di riattivazione in seguito ad altri motivi	SS	5 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo massimo di esecuzione della voltura	SS	5 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo massimo di disattivazione richiesta dall'utente	SS	5 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo di scollegamento richiesto dall'utente	SG	≤ 20 giorni lavorativi		90% delle prestazioni
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori	SS	30 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici	SS	15 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale

Tempo di esecuzione dei lavori complessi	SG	$\leq 40$ giorni lavorativi		90% delle prestazioni
Tempo massimo per l'invio della richiesta di intervento alla Camera di Commercio competente	SS	5 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	SG		$\leq 10$ giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Tempo di sostituzione del misuratore	SG	$\leq 20$ giorni lavorativi		90% delle prestazioni
Tempo per l'effettuazione della verifica dei parametri di qualità della fornitura	SG		$\leq 3$ giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Tempo di ripristino del valore corretto dei parametri di qualità della fornitura	SG		$\leq 3$ giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	SG		$\leq 3$ giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Fascia massima di disponibilità degli appuntamenti	SG		$\leq 3$ ore	90% delle prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	SG		$\leq 24$ ore	90% delle prestazioni
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	SS	30 giorni lavorativi		25 € fino a 100 kW di potenza contrattuale; 100 € oltre 100 kW di potenza contrattuale
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	SG		$\leq 30$ giorni lavorativi	90% delle prestazioni

°SG: standard generale; SS: standard specifico

\*Lo standard e l'eventuale indennizzo si applicano solo nei casi di obbligo di allaccio.