

**Allegato A**

**REGOLAZIONE DELLA MISURA NEL SERVIZIO DI  
TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO  
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE  
1° GENNAIO 2022 – 31 DICEMBRE 2024**

**(TIMT)**

## Allegato A

### Indice

Titolo I – DISPOSIZIONI GENERALI .....	4
<b>Articolo 1</b> Definizioni.....	4
<b>Articolo 2</b> Finalità e oggetto .....	6
<b>Articolo 3</b> Ambito di applicazione .....	6
<b>Articolo 4</b> Criteri generali.....	7
<b>Articolo 5</b> Esercenti non verticalmente integrati.....	7
Titolo II – DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA .....	7
<b>Articolo 6</b> Obblighi di installazione, manutenzione e verifica.....	7
<b>Articolo 7</b> Obblighi di raccolta delle misure .....	7
<b>Articolo 8</b> Procedura di autolettura .....	9
<b>Articolo 9</b> Validazione delle letture.....	9
<b>Articolo 10</b> Criterio di priorità delle misure .....	9
<b>Articolo 11</b> Stima e ricostruzione dei consumi .....	10
Titolo III – INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	10
<b>Articolo 12</b> Indicatori di qualità del servizio di misura.....	10
<b>Articolo 13</b> Tempo di intervento per la verifica del misuratore .....	11
<b>Articolo 14</b> Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore .....	11
<b>Articolo 15</b> Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante .....	11
<b>Articolo 16</b> Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità .....	12
<b>Articolo 17</b> Norme tecniche .....	12
Titolo IV – STANDARD DI QUALITÀ.....	12
<b>Articolo 18</b> Standard specifici di qualità.....	12
<b>Articolo 19</b> Standard di qualità definiti dall’ esercente .....	13
<b>Articolo 20</b> Indennizzi automatici .....	13
<b>Articolo 21</b> Cause di mancato rispetto degli standard di qualità.....	14
<b>Articolo 22</b> Casi di esclusione e sospensione del diritto all’indennizzo automatico .....	14

## **Allegato A**

Titolo V – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI.....	14
<b>Articolo 23</b> Registrazione e archiviazione dei dati di misura.....	14
<b>Articolo 24</b> Messa a disposizione dei dati di misura .....	15
<b>Articolo 25</b> Registrazione di informazioni e di dati delle prestazioni relative alla misura .....	15
<b>Articolo 26</b> Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati .....	16
<b>Articolo 27</b> Comunicazione dell' esercente all' Autorità .....	16
<b>Articolo 28</b> Informazioni all'utente .....	17

## Allegato A

### Titolo I – DISPOSIZIONI GENERALI

#### Articolo 1

##### *Definizioni*

- 1.1. Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni stabilite dalla RQCT e le seguenti:
- **anno di riferimento** è l'anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
  - **codice di rintracciabilità** è il codice comunicato all'utente in occasione della richiesta della prestazione, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
  - **CTI** è il Comitato Termotecnico Italiano Energia e Ambiente;
  - **dati di misura** sono le misure elaborate e validate dall' esercente;
  - **deliberazione 313/2019/R/tlr** è la deliberazione dell'Autorità 16 luglio 2019, 313/2019/R/tlr;
  - **deliberazione 548/2019/R/tlr** è la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2019, 548/2019/R/tlr;
  - **deliberazione 574/2018/R/tlr** è la deliberazione dell'Autorità 13 novembre 2018, 574/2018/R/tlr;
  - **deliberazione 661/2018/R/tlr** è la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr;
  - **gruppo di misura**, o **misuratore**, è la parte dell'impianto di alimentazione dell'utente che serve per la misura dell'energia termica ad esso fornita; è comprensivo di sonde ed elaboratore dei dati misurati;
  - **impianto di distribuzione** è l'infrastruttura costituita dai punti di immissione, dalla rete, dai gruppi di pompaggio, dagli accumuli, dagli allacciamenti e dalle sottostazioni di utenza, comprensive dei gruppi di misura;
  - **misura di utenza** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e alle prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
  - **misuratore non teleletto** è il misuratore diverso dal misuratore teleletto;
  - **misuratore teleletto** è il misuratore letto da remoto;
  - **misure**, o **letture**, sono i valori di energia termica rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto,

## Allegato A

oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati all' esercente (autolettura);

- **OITLR** è il Testo Unico degli Obblighi informativi per i soggetti operanti nel settore del telecalore approvato con deliberazione 574/2018/R/tlr e s.m.i.;
- **periodo di fornitura** è il periodo dell'anno in cui in cui è garantita l'erogazione del servizio;
- **periodo estivo** è il periodo che non rientra nella definizione di periodo invernale;
- **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;
- **ricostruzione del dato di misura** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura validato e non contestato, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- **stima del dato di misura** è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- **terzi** sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all' esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell' esercente medesimo;
- **RQCT** è il Testo Unico della Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento approvato con deliberazione 661/2018/R/tlr e s.m.i.;
- **RQTT** è il Testo Unico della Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento approvato con deliberazione 548/2019/R/tlr e s.m.i.;
- **sottostazione di utenza** è l'apparato terminale dell'allacciamento, generalmente composto da scambiatore di calore e/o gruppo frigorifero, gruppo di misura e strumenti di controllo e regolazione, che costituisce l'interfaccia tra l'impianto di distribuzione e l'impianto dell'utente;
- **tipologia di utente** è la tipologia di utente definita sulla base della potenza contrattualizzata o convenzionale associata alla fornitura; sono previste le seguenti tipologie di utente:
  - i. utente di minori dimensioni, per utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale non superiore a 50 kW;
  - ii. utente di medie dimensioni, per utenti con potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW;

## Allegato A

- iii. utente di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW;
- **TITT** è il Testo Integrato in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento approvato con deliberazione 313/2019/R/tlr e s.m.i.;
- **validazione delle misure** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte dell'esercente.

### Articolo 2

#### *Finalità e oggetto*

- 2.1 Il presente provvedimento è volto ad assicurare l'efficiente erogazione del servizio di misura nel telecalore, con riferimento alla misura di utenza articolata nelle seguenti fasi:
- a) installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, finalizzate a garantire la disponibilità e il buon funzionamento dei misuratori stessi; include la messa in loco, messa a punto, parametrizzazione e avvio del misuratore, nonché le operazioni ordinarie per il mantenimento del buon funzionamento del misuratore medesimo, comprese la verifica su richiesta dell'utente, il ripristino delle funzionalità o la sostituzione in caso di guasto e le verifiche *ex lege* per i profili in capo all'esercente;
  - b) gestione dei dati di misura, finalizzata a garantire, ai soggetti aventi titolo, la disponibilità dei dati di misura stessi; ricomprende la programmazione, la raccolta, la validazione delle misure, la registrazione e l'archiviazione, nonché l'eventuale stima, ricostruzione, rettifica e messa a disposizione dei dati di misura medesimi ai soggetti aventi titolo.

### Articolo 3

#### *Ambito di applicazione*

- 3.1 Gli esercenti hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nel presente provvedimento per ogni impianto di distribuzione non escluso dalla regolazione dell'Autorità ai sensi dell'OITLR.
- 3.2 Le disposizioni di cui al Titolo IV:
- a) non si applicano agli utenti di maggiori dimensioni;
  - b) nel caso l'esercente sia una cooperativa, si applicano facoltativamente agli utenti soci della cooperativa.

## **Allegato A**

### **Articolo 4**

#### *Criteria generali*

- 4.1 I consumi rilevanti ai fini della fatturazione dei corrispettivi per l'utenza sono esclusivamente quelli determinati ai sensi del presente provvedimento.
- 4.2 Il consumo di ciascun utente è determinato in base alla lettura rilevata dal misuratore, fatto salvo quanto disposto al successivo comma 11.2.

### **Articolo 5**

#### *Esercenti non verticalmente integrati*

- 5.1 L'utente richiede le prestazioni soggette a regolazione della qualità della misura esclusivamente tramite il venditore, il quale costituisce l'interfaccia unica con gli utenti del servizio ed è responsabile dell'erogazione di indennizzi, ove dovuti.
- 5.2 Il venditore ha diritto di rivalersi sul distributore nel caso in cui il mancato rispetto degli standard commerciali sia da attribuire a quest'ultimo.
- 5.3 Il venditore e il distributore non verticalmente integrati sono tenuti alla massima collaborazione al fine di garantire il corretto svolgimento dell'attività di misura e delle relative prestazioni all'utente. Il perimetro di responsabilità e le modalità di gestione dei flussi informativi tra venditore e distributore sono definiti autonomamente tra le Parti, entro la data di entrata in vigore del presente provvedimento.

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

### **Articolo 6**

#### *Obblighi di installazione, manutenzione e verifica*

- 6.1 L'esercente è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente, secondo quanto previsto dal presente provvedimento.
- 6.2 L'esercente è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi della normativa vigente.

### **Articolo 7**

#### *Obblighi di raccolta delle misure*

- 7.1 L'esercente è tenuto ad effettuare almeno i tentativi di raccolta della misura dell'energia termica erogata, espressa dal totalizzatore del gruppo di misura, definiti in Tabella 1.

## Allegato A

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

<b>Tipologia di contatore</b>	<b>Tipologia di utente</b>	<b>Numero minimo di tentativi di lettura all'anno</b>	<b>Finestra temporale di lettura</b>
contatore non teleletto	minori dimensioni	una	una all'anno
	medie dimensioni	due	una nel periodo invernale; una nel periodo estivo
	maggiori dimensioni	tre	due nel periodo invernale; una nel periodo estivo
contatore teleletto	qualsiasi	dodici	una al mese

- 7.2 Gli obblighi in materia di numero minimo di tentativi di raccolta definiti dal comma 7.1:
- non si applicano alle finestre temporali ricadenti prevalentemente all'esterno del periodo di fornitura;
  - non tengono conto delle autoletture.
- 7.3 L' esercente garantisce il rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta definiti dal comma 7.1 assicurando inoltre un'opportuna distanza tra letture successive.
- 7.4 Nel caso in cui il tentativo di raccolta della misura, effettuato nel rispetto di quanto indicato al comma 7.1, non vada a buon fine l' esercente è tenuto ad eseguire:
- con riferimento agli utenti dotati di contatore non teleletto, nel caso di assenza di autoletture validate nella finestra temporale di riferimento, almeno un ulteriore tentativo di lettura;
  - con riferimento agli utenti dotati di contatore teleletto, almeno due ulteriori tentativi di telelettura al più nel mese successivo a quello di riferimento e, nel caso di ulteriore fallimento della lettura, ad effettuare i successivi tentativi di raccolta della misura con le medesime modalità e frequenze previste per gli utenti dotati di contatore non teleletto, fino all'eventuale ripristino della funzionalità del sistema di telelettura.
- 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 un congruo preavviso e attraverso le modalità definite con l'utente, la data prevista di passaggio del personale incaricato della raccolta della misura.

## **Allegato A**

- 7.6 Laddove l'utente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, l'esercente provvede a comunicare le informazioni di cui al comma 7.5 anche mediante il proprio sito *internet* o l'affissione di avvisi presso l'utenza.

### **Articolo 8**

#### *Procedura di autolettura*

- 8.1 Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano con riferimento agli utenti presso i quali è installato un misuratore non teleletto.
- 8.2 L'esercente è tenuto ad indicare in ogni documento di fatturazione, ad integrazione di quanto previsto dal TITT:
- la possibilità per l'utente di effettuare l'autolettura;
  - le modalità di effettuazione e di comunicazione dell'autolettura;
  - la finestra temporale individuata per la comunicazione dell'autolettura.
- 8.3 L'esercente prende in carico la lettura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
- 8.4 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).

### **Articolo 9**

#### *Validazione delle letture*

- 9.1 L'esercente è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la lettura sia ottenuta da raccolta da parte di un suo operatore che da autolettura.
- 9.2 Ai fini della validazione delle letture, l'esercente adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.
- 9.3 I criteri di cui al comma 9.2 sono tali da non precludere la validazione di un'autolettura in assenza di letture rilevate validate.

### **Articolo 10**

#### *Criterio di priorità delle misure*

- 10.1 Fatto salvo il caso di guasto o malfunzionamento del misuratore, di cui al comma 11.2, al fine del computo dei consumi contabilizzati per il periodo di riferimento del documento di fatturazione, l'esercente è tenuto a utilizzare i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità:
- letture rilevate, ai sensi dell'Articolo 7, e validate;
  - autoletture comunicate dall'utente nella finestra temporale di raccolta, ai sensi dell'Articolo 8, e validate;
  - letture stimate.

## **Allegato A**

### **Articolo 11**

#### *Stima e ricostruzione dei consumi*

- 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) consumo storico degli ultimi tre (3) anni dell'utente, ove disponibile;
  - b) eventuali evidenze documentali fornite dall'utente.
- 11.2 La ricostruzione dei consumi viene effettuata dall' esercente nel caso di guasto o malfunzionamento del misuratore, attestato dall'esito della verifica, con riferimento ai consumi dell'utente nel periodo che va dall'ultima misura validata e non contestata al momento della sostituzione del misuratore. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante.
- 11.3 Nella definizione della metodologia di ricostruzione dei consumi, l' esercente:
- a) nel caso in cui sia stato possibile ricostruire l'errore di misura attraverso la verifica, corregge i dati di misura proporzionalmente all'errore rilevato;
  - b) nei casi diversi dal precedente, tiene conto almeno degli elementi di cui al comma 11.1, lettere a) e b).
- 11.4 L' esercente garantisce la risposta a richieste scritte di informazioni dell'utente in merito alla stima e/o alla ricostruzione dei consumi, nonché alla metodologia utilizzata per le stesse, secondo le modalità e gli standard previsti per le richieste scritte di informazioni dalla RQCT.

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

### **Articolo 12**

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

- 12.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità del servizio di misura si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
  - b) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore;
  - c) tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante.

## **Allegato A**

### **Articolo 13**

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

- 13.1 Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettuazione del sopralluogo 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*

- 14.1 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione del sopralluogo per la verifica del misuratore e la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente stesso del relativo esito.
- 14.2 Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui al comma 14.1, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli metrologici legali ai sensi della normativa vigente.

### **Articolo 15**

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

- 15.1 Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione all'utente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.
- 15.2 Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, l'esercente procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data entro la quale intende procedere alla sostituzione.
- 15.3 L'esercente ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso; nel caso di sostituzione del misuratore in data successiva, dà comunicazione preventiva all'utente della data esatta di sostituzione.

## **Allegato A**

### **Articolo 16**

#### *Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità*

- 16.1 Le richieste di prestazioni soggette agli standard specifici di qualità di cui all'Articolo 18 pervenute all' esercente oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il giorno lavorativo successivo.
- 16.2 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza dell'utente.
- 16.3 Nel caso in cui, per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità, sia necessario concordare un appuntamento con l'utente:
- a) il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni comprende il tempo utilizzato dall' esercente per la fissazione dell'appuntamento con l'utente, nel caso in cui l'appuntamento sia svolto nella data proposta dall' esercente;
  - b) il computo del tempo di esecuzione della prestazione decorre convenzionalmente dal primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dall'utente stesso, in caso di appuntamento posticipato.
- 16.4 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza dell'utente, o di un suo delegato, documentata dall' esercente, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui l'utente fissa un nuovo appuntamento con l' esercente.

### **Articolo 17**

#### *Norme tecniche*

- 17.1 Ai fini dell'attuazione del presente provvedimento si applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti UNI. In loro assenza vengono adottate linee guida o prassi definite dal CTI.

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

### **Articolo 18**

#### *Standard specifici di qualità*

- 18.1 Gli standard specifici di qualità del servizio di telecalore inerenti alla misura sono definiti nella Tabella 2.

## Allegato A

*Tabella 2: Standard specifici di qualità del servizio*

<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 13	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui all'Articolo 14	Tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, se effettuata in loco
	Tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi, se non effettuata in loco
Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante di cui all'Articolo 15	Tempo massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi

### **Articolo 19**

*Standard di qualità definiti dall'esercente*

- 19.1 Qualora l'esercente definisca standard di qualità della misura ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 18.
- 19.2 Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto degli standard specifici di cui al comma 18.1 definiti dall'esercente devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 20.
- 19.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 25, di comunicazione all'Autorità di cui all'Articolo 27, e di informazione di cui all'Articolo 28, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'Articolo 18.

### **Articolo 20**

*Indennizzi automatici*

- 20.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 18, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:
- a) trenta (30) euro, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
  - b) settanta (70) euro, per prestazioni richieste da utenti di medie dimensioni.
- 20.2 Gli indennizzi automatici base di cui al comma 20.1 sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

## **Allegato A**

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

### **Articolo 21**

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

- 21.1 Le cause di mancato rispetto degli standard di qualità sono classificate come di seguito:
- a) 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;
  - b) cause imputabili all'utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
  - c) cause imputabili all' esercente del servizio di telecalore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 21.2 Qualora le cause di mancato rispetto degli standard di qualità rientrino nelle classi di cui al comma 21.1, lettere a) e b), l' esercente documenta la causa del mancato rispetto.

### **Articolo 22**

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

- 22.1 L' esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al comma 21.1, lettere a) e b).
- 22.2 L' esercente, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

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

### **Articolo 23**

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

- 23.1 L' esercente è tenuto a registrare ed archiviare tutti i dati di misura validati ai sensi dell'Articolo 9 per un periodo minimo di 5 (cinque) anni.

## **Allegato A**

23.2 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 documentare opportunamente a cura dell' esercente;
- b) malfunzionamento del gruppo di misura o necessità di intervento tecnico;
- c) altre motivazioni, da dettagliare opportunamente a cura dell' esercente.

### **Articolo 24**

#### *Messa a disposizione dei dati di misura*

24.1 L' esercente è tenuto a garantire all'utente ed agli eventuali altri soggetti aventi titolo la fruizione delle serie storiche dei dati di misura.

24.2 L' esercente garantisce la risposta a richieste scritte di informazioni dell'utente in merito ai dati di misura, secondo le modalità e gli standard previsti per le richieste scritte di informazioni dall' RQCT.

### **Articolo 25**

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

25.1 L' esercente predisporre appropriati strumenti, anche su base informatica, al fine di registrare le informazioni e i dati relativi alle prestazioni in materia di misura del servizio di telecalore, nonché l' esecuzione delle prestazioni medesime pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico (eventuali sportelli fisici, sito *internet*, servizio telefonico, casella di posta elettronica).

25.2 Per tutte le prestazioni soggette a standard di qualità, l' esercente registra:

- a) il codice di rintracciabilità con cui l' esercente identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui l' esercente individua la tipologia di prestazione;
- c) la tipologia di utente;
- d) i dati identificativi dell'utente;
- e) il codice utente;
- f) i dati identificativi del punto di fornitura;
- g) la data di ricevimento della richiesta di prestazione, laddove applicabile;
- h) la causa dell' eventuale mancato rispetto dello standard di qualità;
- i) l' ammontare dell' eventuale indennizzo corrisposto.

25.3 Per ogni richiesta di verifica del misuratore pervenuta, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 25.2, l' esercente registra:

- a) la data di intervento per la verifica del misuratore e l' eventuale data ritardata richiesta dall'utente;

## **Allegato A**

- b) la data di invio all'utente del documento recante l'esito della verifica del misuratore;
- c) la tipologia di verifica effettuata, distinguendo tra verifica in loco e verifica non il loco;
- d) nel caso di sostituzione del misuratore, l'indicazione se il misuratore sia risultato guasto oppure malfunzionante;
- e) nel caso in cui il misuratore risulti guasto o malfunzionante, la data di sostituzione del misuratore, la data proposta dall'esercente per la sostituzione del misuratore e l'eventuale data posticipata richiesta dall'utente.

### **Articolo 26**

#### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

- 26.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, l'esercente:
- a) mantiene gli strumenti di cui al comma 25.1 continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
  - b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
  - c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a 5 (cinque) anni solari successivi a quello della registrazione.

### **Articolo 27**

#### *Comunicazione dell'esercente all'Autorità*

- 27.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, a partire dal 2023, l'esercente è tenuto a comunicare all'Autorità, contestualmente a quanto previsto dalla RQCT, le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo, relativi all'anno precedente.
- 27.2 L'esercente è tenuto a comunicare il numero di misuratori installati al 31 dicembre dell'anno di riferimento, per ogni tipologia di utente, distinto tra misuratori teleletti e non teleletti.
- 27.3 Nel caso in cui l'esercente sia una società cooperativa, lo stesso attua quanto previsto al comma 27.2, distinguendo ulteriormente i dati tra misuratori di utenti soci della cooperativa e misuratori di utenti non soci.
- 27.4 In relazione alle prestazioni soggette a standard di qualità della misura eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità l'esercente è tenuto a comunicare, per ogni tipologia di prestazione:

## **Allegato A**

- a) il numero totale delle richieste di prestazioni;
  - b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l' esercente non abbia rispettato lo standard specifico di qualità definito nel presente documento, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 21.1.
- 27.5 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all' Autorità, l' esercente è tenuto a comunicare per ogni tipologia di utente e per ogni standard specifico di qualità:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
  - b) l' ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 27.6 L' esercente che definisce propri standard di qualità informa l' Autorità con la comunicazione di cui al comma 27.1.
- 27.7 L' Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:
- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento;
  - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

### **Articolo 28**

#### *Informazioni all'utente*

- 28.1 Entro il 30 giugno di ogni anno l' esercente, tramite allegati ai documenti di fatturazione, è tenuto a comunicare a ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con l' esercente stesso gli standard specifici di qualità della misura di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all' anno precedente.
- 28.2 Gli obblighi di cui al comma 28.1 possono essere rispettati dall' esercente 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.