

SCHEDA TECNICA

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO DI TELECALORE (TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO)

46/2017/R/Tlr (*)

Con il documento per la consultazione 46/2017/R/tlr, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico illustra i *primi orientamenti* per la regolazione di alcuni profili della *qualità contrattuale* del servizio di pubblica utilità di "telecalore" (cioè di teleriscaldamento e teleraffrescamento).

Gli orientamenti dell'Autorità sono formulati in esito alla raccolta dati avviata con la delibera 574/2016/E/tlr, che ha evidenziato alcune criticità nel settore, tra le quali: la *scarsa diffusione delle Carte dei servizi* e degli standard di qualità contrattuale; la *disomogenea adozione di standard* di qualità contrattuale da parte degli operatori; le notevoli *differenze nei livelli prestazionali* e negli standard contrattuali adottati; la *scarsissima diffusione di indennizzi automatici* agli utenti nel caso di inadempienze o disservizi per cause imputabili all'esercente.

Tali disomogeneità discendono dal fatto che, diversamente dagli altri settori regolati dall'Autorità, per il servizio di telecalore non esiste uno schema generale di riferimento normativo in materia di Carte dei servizi; di conseguenza, ove in vigore, le Carte dei servizi e gli standard di qualità contrattuale sono stati adottati dagli operatori su base volontaria e, dunque, definiti unilateralmente; oppure sono stati previsti nell'ambito di convenzioni, concessioni o contratti per l'affidamento del servizio da parte di Enti Locali riferite, dunque, a singole reti.

L'intervento dell'Autorità - potendo cogliere opportune analogie con la regolazione della qualità contrattuale nei settori elettrico, del gas naturale e del servizio idrico integrato - rafforza la tutela degli utenti garantendo:

- a) *livelli qualitativi minimi* del servizio a tutti gli utenti;
- b) *livelli qualitativi omogenei sul territorio nazionale* per prestazioni omogenee;
- c) strumenti idonei sia a consentire all'Autorità il *controllo e monitoraggio* dell'andamento della qualità delle prestazioni, sia a garantire agli utenti la *trasparenza sulla qualità* delle prestazioni erogate;
- d) *indennizzi automatici* e altre penalità nel caso di mancato rispetto degli standard minimi di qualità fissati dall'Autorità;
- e) il *progressivo miglioramento dei livelli qualitativi*, attraverso il periodico aggiornamento della regolazione.

In particolare, l'Autorità intende introdurre due tipologie di standard (livelli) minimi di qualità del servizio:

- *standard specifici* (che seguono un approccio di regolazione di tipo selettivo, focalizzato sulla qualità della prestazione da garantire al singolo utente ed espressi, generalmente, come soglie minime o massime); agli standard specifici sono associati *indennizzi automatici*;
- *standard generali* (che seguono un approccio di regolazione di tipo statistico, focalizzato sulla qualità del complesso delle prestazioni di un certo tipo fornite agli utenti ed espressi in termini di percentuale minima di prestazioni erogata nel rispetto di un certo livello minimo di qualità).

Gli standard di qualità riguardano sia la fase di avvio e di chiusura del rapporto contrattuale, sia la gestione dello stesso.

Le seguenti tabelle riassumono gli standard indicati, espressi in giorni lavorativi (giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e venerdì inclusi) ove non altrimenti indicato:

I. Standard specifici

Indicatore	Standard	Indennizzo (in €)
Tempo di preventivazione per allacciamento semplice	15	30
Tempo di preventivazione per allacciamento complesso	25	30
Tempo di esecuzione dell'allacciamento semplice	15	30
Tempo di attivazione della fornitura	7	30
Tempo di riattivazione in seguito a subentro nella fornitura	5	30
Tempo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità (giorni feriali)	2	30
Tempo di riattivazione in seguito ad altri motivi	3	30
Tempo di disattivazione su richiesta dell'utente	5	30
Tempo di esecuzione della voltura	5	30
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15	30
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	25	30
Tempo di esecuzione di lavori semplici	15	30
Tempo di intervento per la verifica del misuratore su richiesta dell'utente	5	30
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (in loco o in laboratorio)	10-30	30
Tempo di sostituzione del misuratore	5	30
Tempo per l'effettuazione della verifica dei parametri di qualità della fornitura su richiesta dell'utente	3	30
Tempo di ripristino del valore corretto dei parametri di qualità della fornitura (giorni solari)	1	30
Fascia di disponibilità per gli appuntamenti (ore)	3	30
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	20	30

II. Standard generali

Indicatore	Standard	Base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allacciamento complesso	≤ 40 giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 40 giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato con l'utente	≤ 3 giorni lavorativi	90% delle prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato con l'utente	≤ 24 ore	90% delle prestazioni
Tempo di risposta a chiamata per pronto intervento	≤ 120 secondi	90% delle prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	≤ 60 minuti	90% delle prestazioni
Tempo di risposta a richieste di informazioni	≤ 10 giorni lavorativi	90% delle prestazioni

In aggiunta a quanto sopra, l'Autorità prevede l'obbligo per i gestori del servizio di predisporre un'apposita sezione del proprio sito internet dedicata al servizio di telecalore nella quale presentare tutte le informazioni, i dati, i moduli ecc. relativi al servizio; *in primis* quelli obbligatori ai sensi dei provvedimenti emanati dall'Autorità. Tale obbligo è orientato ad aumentare la trasparenza del settore e a facilitare l'accesso degli utenti (anche potenziali) a tutte le informazioni più rilevanti inerenti l'offerta e la fornitura del servizio.

Il gestore del servizio sarà inoltre tenuto ad attivare specifici *numeri verdi* (se di pronto intervento, gratuiti ed attivi 24 ore tutti i giorni dell'anno) ed a pubblicare, oltre che sul sito, in ogni fattura, almeno un *recapito postale*, un indirizzo di *posta elettronica certificata* o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.

Infine, l'Autorità ritiene necessario implementare un sistema di *obblighi di registrazione e comunicazione* delle informazioni e dei dati sulle prestazioni fornite agli utenti che sono oggetto di regolazione della qualità contrattuale del servizio.

Per consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni l'esercente dovrà:

- mantenere il registro aggiornato con le informazioni e i dati richiesti;
- assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati;
- conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione per un periodo non inferiore a *tre anni solari* successivi a quello della registrazione.

Gli obblighi di *registrazione* riguardano: i preventivi; l'esecuzione di lavori ed allacciamenti; l'attivazione, riattivazione e chiusura del rapporto contrattuale; la verifica del contatore; la verifica dei parametri di fornitura; il pronto intervento; la fascia di puntualità per appuntamenti; i reclami scritti e le richieste scritte di informazioni.

Gli obblighi di *comunicazione* (da effettuare una volta all'anno, entro una data prestabilita) riguardano: il numero di utenti; le prestazioni effettuate soggette agli standard specifici e generali; il numero di appuntamenti; le verifiche dei misuratori e dei parametri di fornitura; le richieste ed i reclami scritti; la corresponsione degli indennizzi automatici.

E' prevista una soglia dimensionale relativa al singolo gestore del servizio, al di sotto della quale l'obbligo di *comunicazione* non troverà applicazione.

Al fine di garantire il tempo necessario per implementare le misure prospettate, l'Autorità è orientata a prevedere le seguenti modalità di entrata in vigore della regolazione:

- un *periodo transitorio di 6 mesi* dalla pubblicazione del provvedimento finale per gli operatori che svolgono attività di distribuzione e/o di vendita negli altri settori regolati dall'Autorità e che, dunque, sono già soggetti alla regolazione della qualità contrattuale di altri servizi regolati; tale periodo transitorio troverebbe applicazione anche nel caso di gestori del servizio "consolidati" in gruppi societari attivi in altri settori regolati dall'Autorità, in considerazione della possibilità per questi soggetti di accedere facilmente a sinergie intra-gruppo;
- un *periodo transitorio di 12 mesi* dalla pubblicazione del provvedimento finale per gli operatori che non svolgono attività negli altri settori regolati o che non sono consolidati in gruppi societari attivi in altri settori regolati dall'Autorità e per i quali il rispetto delle disposizioni regolatorie in materia di qualità contrattuale del servizio può richiedere tempi più lunghi per adeguare i processi organizzativi interni.

Rimane ferma la facoltà per tutti gli operatori di anticipare l'allineamento alla regolazione definita

dall'Autorità, dandone comunicazione alla stessa Autorità.

In considerazione della novità di questa materia per il settore, l'Autorità prevede che il primo periodo di vigenza della regolazione sia relativamente breve: pari a *due anni*.

Saranno oggetto di successivi documenti di consultazione ulteriori aspetti di *qualità contrattuale* (es: i criteri e le modalità di fatturazione e pagamento, la gestione delle richieste di rettifica di fatturazione) e i profili di *qualità tecnica* del servizio.

Alcuni profili aggiuntivi di qualità contrattuale saranno inoltre trattati nell'ambito di due documenti di consultazione di prossima pubblicazione: un primo documento in materia di *regolazione della trasparenza delle condizioni economiche di fornitura del servizio* ed un secondo documento in tema di *allacciamenti* (inclusa la regolazione in materia dei corrispettivi di allacciamento) *e di esercizio da parte dell'utente del diritto di scollegamento dalla rete*; entrambi, predisposti nell'ambito delle competenze attribuite all'Autorità dal D.Lgs. 102/14.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il 2 marzo 2017.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimentale.