

**Allegato A**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI  
TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO  
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE  
1° LUGLIO 2019 - 31 DICEMBRE 2021**

**(RQCT)**

## Indice

Titolo I – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE .....	3
<b>Articolo 1</b> Definizioni .....	3
<b>Articolo 2</b> Ambito di applicazione.....	7
<b>Articolo 3</b> Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati .....	8
<b>Articolo 4</b> Pronto intervento .....	8
<b>Articolo 5</b> Sito internet .....	8
Titolo II – INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE .....	9
<b>Articolo 6</b> Indicatori di qualità commerciale .....	9
<b>Articolo 7</b> Tempo di preventivazione per esecuzione di lavori .....	9
<b>Articolo 8</b> Tempo di esecuzione di lavori semplici .....	11
<b>Articolo 9</b> Termine ultimo per l’esecuzione di lavori complessi.....	11
<b>Articolo 10</b> Tempo di attivazione della fornitura .....	11
<b>Articolo 11</b> Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità .....	11
<b>Articolo 12</b> Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente.....	12
<b>Articolo 13</b> Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall’utente.....	12
<b>Articolo 14</b> Fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati .....	12
<b>Articolo 15</b> Tempo di risposta motivata a reclami scritti .....	13
<b>Articolo 16</b> Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni .....	13
<b>Articolo 17</b> Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità .....	13
Titolo III – RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI .....	14
<b>Articolo 18</b> Classificazione delle richieste scritte dell’utente.....	14
<b>Articolo 19</b> Procedura di presentazione dei reclami scritti.....	15
<b>Articolo 20</b> Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e richieste scritte di informazioni.....	15
<b>Articolo 21</b> Reclami scritti multipli .....	16
Titolo IV – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE ....	17
<b>Articolo 22</b> Standard specifici di qualità commerciale.....	17
<b>Articolo 23</b> Standard generali di qualità commerciale .....	17

<b>Articolo 24</b> Obblighi di monitoraggio .....	18
<b>Articolo 25</b> Standard di qualità commerciale definiti dall'esercente.....	18
<b>Articolo 26</b> Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità commerciale.....	19
Titolo V – INDENNIZZI AUTOMATICI .....	19
<b>Articolo 27</b> Casi di indennizzo automatico.....	19
<b>Articolo 28</b> Potenza convenzionale .....	20
<b>Articolo 29</b> Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico .....	20
<b>Articolo 30</b> Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico.....	21
Titolo VI – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE .....	21
<b>Articolo 31</b> Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale .....	21
<b>Articolo 32</b> Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati.....	22
<b>Articolo 33</b> Comunicazione all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti .....	23
<b>Articolo 34</b> Informazioni all'utente .....	24
Titolo VII – DISPOSIZIONI TRANSITORIE.....	24
<b>Articolo 35</b> Prima attuazione degli obblighi di registrazione e comunicazione .....	24
Sintesi degli standard di qualità commerciale .....	26

## **Titolo I – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE**

### **Articolo 1**

#### *Definizioni*

- 1.1. Al fine del presente provvedimento si utilizzano le definizioni del TUAR, nonché le seguenti:
- **accettazione del preventivo** è l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo);
  - **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dall' esercente;
  - **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni o servitù, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell' esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
  - **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'alimentazione del punto di fornitura, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati alla sottostazione, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione;
  - **attività di distribuzione** comprende le attività di trasporto del fluido termovettore attraverso la rete di telecalore, dai punti di connessione alle centrali di produzione e/o accumulo fino ai punti di fornitura dell'energia termica agli utenti e la relativa misurazione;
  - **attività di vendita** comprende le operazioni di approvvigionamento, direttamente o attraverso terzi, di energia termica all'ingrosso, nonché le operazioni svolte per la gestione del rapporto commerciale con gli utenti;
  - **data di messa a disposizione** è:
    - i. per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell' esercente;
    - ii. per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell' esercente o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

- iii. per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
    - i. per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell'esercente;
    - ii. per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
    - iii. per le richieste e le conferme ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità commerciale del servizio comunicati dagli esercenti all'Autorità;
  - **distributore** è il soggetto che esercita l'attività di distribuzione e di misura nell'ambito del servizio di telecalore;
  - **esercenti di maggiori dimensioni** sono gli esercenti del servizio di telecalore con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 50 MW;
  - **esercenti di medie dimensioni** sono gli esercenti del servizio di telecalore con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 6 MW e non superiore a 50 MW;
  - **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
  - **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
  - **gruppo di misura** o **misuratore** è il componente della sottostazione d'utenza che serve per la misura dell'energia termica fornita all'utente; è composto dalle sonde di temperatura, da un misuratore di portata e da un calcolatore, eventualmente integrati in un unico corpo ed è comprensivo di un eventuale sistema di telecomunicazione o tele-gestione;
  - **lavori semplici** comprendono gli interventi che riguardano la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete attraverso l'allacciamento ed eventuali componenti a monte delle stesse;
  - **lavori complessi** comprendono la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, 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;

- **lettura** è la rilevazione da parte dell' esercente dei dati di misura di energia termica riportati dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente;
- **micro esercenti** sono gli esercenti del servizio di telecalore con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, non superiore ai 6 MW;
- **periodo di avviamento** è il periodo intercorrente tra la data di attivazione del primo utente del servizio, e il 31 dicembre del terzo anno successivo alla medesima data;
- **reclamo scritto** è una comunicazione scritta fatta pervenire all' esercente, anche per via telematica, dall' utente o, per suo conto, da un rappresentante legale o da un' associazione di consumatori, con la quale il richiedente 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;
- **riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità** è il ripristino dell' alimentazione del punto di fornitura che pone fine, a fronte del pagamento da parte dell' utente moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall' esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dei provvedimenti dell' Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- **richiedente** è l' utente del servizio; è altresì il soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di telecalore, richiede all' esercente il preventivo per l' esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all' esercente, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del telecalore non collegabile ad un disservizio percepito;
- **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;

- **servizio di teleriscaldamento/teleraffrescamento o servizio di telecalore** è il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita di energia termica a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste attività;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dall' esercente, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **tipologia di fornitura** è la tipologia di fornitura definita sulla base della destinazione d'uso dell'energia termica; comprende il riscaldamento, il raffrescamento, la fornitura di acqua calda igienico sanitaria e gli usi di processo;
- **tipologia di utente** è la tipologia di utente definita sulla base alla 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;
  - iii. utente di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW;
- **tipologia di utilizzo** è la tipologia di utilizzo dell'energia termica fornita, definita sulla base del segmento di mercato di appartenenza; sono previste le seguenti tipologie di utilizzo:
  - i. residenziale;
  - ii. terziario;
  - iii. industriale;
- **TUAR** è il Testo unico della regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso per il periodo di regolazione 2018-2021, approvato con la deliberazione dell'Autorità 24/2018/R/tlr, come successivamente integrato e modificato;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del telecalore;
- **venditore** è il soggetto che esercita l'attività di vendita.

## **Articolo 2**

### *Ambito di applicazione*

- 2.1 Il presente provvedimento definisce le modalità e gli standard di qualità commerciale che devono essere applicati nel corso del periodo di regolazione dagli esercenti il servizio di telecalore.
- 2.2 I micro esercenti sono tenuti al rispetto esclusivamente delle disposizioni di cui agli Articoli 4, 19, comma 19.1, e 33, comma 33.2, del presente provvedimento nonché all'obbligo di risposta motivata scritta al reclamo scritto di un utente.
- 2.3 Gli esercenti di medie dimensioni sono soggetti al rispetto degli standard di cui agli Articoli 22 e 23 limitatamente agli indicatori che riguardano la preventivazione di lavori semplici e complessi, l'attivazione, la riattivazione in seguito a sospensione per morosità, la disattivazione della fornitura e la risposta motivata ai reclami scritti degli utenti come definiti rispettivamente agli Articolo 7, Articolo 10, Articolo 11, Articolo 12 e Articolo 15, nonché dai relativi obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità di cui al Titolo VI e, infine, agli obblighi di pronto intervento di cui all'Articolo 4.
- 2.4 Nel caso di variazione della soglia dimensionale di cui ai precedenti commi 2.2 e 2.3, la modifica dell'ambito di applicazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento decorre dall'1 gennaio del secondo anno successivo a quello in cui si è verificata la variazione.
- 2.5 Le disposizioni di cui al presente provvedimento, ad eccezione degli obblighi di pronto intervento di cui all'Articolo 4 e di comunicazione di cui all'Articolo 33, comma 33.2, non si applicano agli utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW o ai richiedenti un allacciamento con una potenza superiore al medesimo valore.
- 2.6 Nel periodo di avviamento e nel caso di allacciamenti che richiedano l'estensione della rete sono soggette ad obblighi di qualità commerciale esclusivamente le prestazioni richieste successivamente all'attivazione della fornitura.
- 2.7 Nel caso in cui l'esercente del servizio di telecalore sia una società cooperativa, lo stesso attua:
  - a) le disposizioni di cui al presente provvedimento facoltativamente per gli utenti che siano soci della suddetta cooperativa, fatto salvo quanto indicato alle successive lettere b) e c);
  - b) quanto previsto all'Articolo 4 e all'Articolo 19, comma 19.1;
  - c) quanto previsto all'Articolo 33, comma 33.2, distinguendo ulteriormente i dati comunicati per utenti soci della cooperativa ed utenti non soci.

### **Articolo 3**

#### *Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati*

- 3.1 Il richiedente richiede le prestazioni soggette a regolazione della qualità commerciale esclusivamente tramite il venditore, il quale costituisce l'interfaccia unica con gli utenti del servizio ed è responsabile dell'erogazione di indennizzi, ove dovuti.
- 3.2 Il venditore ha diritto di rivalersi sul distributore nel caso in cui il mancato rispetto degli standard commerciali sia da attribuire a quest'ultimo.
- 3.3 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.

### **Articolo 4**

#### *Pronto intervento*

- 4.1 Gli esercenti mettono a disposizione degli utenti un servizio gratuito di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.
- 4.2 Gli esercenti riportano con evidenza in ogni documento di fatturazione inviato agli utenti del servizio 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 del precedente comma 4.1.
- 4.3 Nel caso di esercenti non verticalmente integrati:
  - a) il distributore adempie a quanto previsto dal comma 4.1;
  - b) il venditore adempie a quanto previsto dal comma 4.2.

### **Articolo 5**

#### *Sito internet*

- 5.1 L'esercente dispone di un proprio sito *internet* nel quale indica, in una apposita sezione, almeno le seguenti informazioni:
  - a) recapito postale, recapito telefonico, fax e indirizzo *e-mail* per l'invio di reclami e richieste di informazioni scritti da parte degli utenti;
  - b) orari di apertura degli sportelli, laddove presenti, del servizio telefonico e degli uffici;
  - c) modulistica per la richiesta di prestazioni da parte degli utenti;
  - d) condizioni contrattuali di fornitura del servizio;
  - e) informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità commerciale di sua competenza, nonché agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto;
  - f) il numero telefonico dedicato per il servizio di pronto intervento.

## **Titolo II – INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE**

### **Articolo 6**

#### *Indicatori di qualità commerciale*

- 6.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale, nel presente documento si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di esecuzione di lavori semplici;
  - b) termine ultimo di esecuzione di lavori complessi;
  - c) tempo di attivazione della fornitura;
  - d) tempo di riattivazione in seguito a disattivazione per morosità;
  - e) tempo di disattivazione richiesta dall'utente;
  - f) tempo di risposta motivata a reclami scritti.
- 6.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale, nel presente documento si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di preventivazione per lavori semplici;
  - b) tempo di preventivazione per lavori complessi;
  - c) fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati;
  - d) tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni.
- 6.3 Al fine di definire gli obblighi di monitoraggio, nel presente documento si fa riferimento al seguente indicatore:
- a) termine ultimo per lo scollegamento.

### **Articolo 7**

#### *Tempo di preventivazione per esecuzione di lavori*

- 7.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.
- 7.2 Il preventivo per l'esecuzione dei lavori viene predisposto dall' esercente e comunicato al richiedente per ogni richiesta di lavori indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto. Il preventivo contiene:
- 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 da realizzarsi;
  - c) i dati identificativi del richiedente;
  - d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;

- e) la data di ricevimento da parte dell' esercente della richiesta di preventivo del richiedente;
  - f) la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente;
  - g) l' indicazione del tempo massimo o della data entro la quale verrà eseguita la prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente provvedimento, l' indicazione dell' entità dell' indennizzo automatico dovuto all' utente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
  - h) l' indicazione del corrispettivo previsto per l' esecuzione del lavoro richiesto;
  - i) l' indicazione degli elementi necessari per l' esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l' esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
  - j) la stima dei tempi previsti per l' ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l' esecuzione del lavoro richiesto;
  - k) l' indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
  - l) la durata di validità del preventivo;
  - m) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto dell' esercente, nel caso in cui il preventivo si riferisca all' esecuzione di lavori complessi.
- 7.3 Il preventivo per l' esecuzione di lavori predisposto dall' esercente costituisce un' offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre (3) mesi. L' accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all' esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso, salvo diverso accordo scritto tra le parti.
- 7.4 Nel caso di richiesta di preventivo per l' allacciamento di un nuovo utente il richiedente fornisce all' esercente, all' atto della richiesta di preventivo, almeno i seguenti dati:
- a) ubicazione del vano o locale predisposto per l' installazione della sottostazione d' utenza;
  - b) dati identificativi dell' utente nel solo caso in cui il preventivo venga richiesto direttamente dall' utente o da un venditore per conto dell' utente;
  - c) potenza richiesta;
  - d) tipologia di fornitura.
- 7.5 L' esercente è tenuto a predisporre ed a comunicare al richiedente il preventivo per l' esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di fornitura non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte stradali. In tale caso l' esercente ha facoltà di rispondere

negativamente alla richiesta del richiedente di accesso alla rete, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro. Nel caso in cui sia possibile realizzare i lavori richiesti, l'esercente evidenzia nel preventivo in modo separato i costi per l'estensione e/o i potenziamenti della rete e i costi per l'esecuzione dell'allacciamento.

- 7.6 Nel caso di preventivi relativi a richieste di allacciamento si applicano le disposizioni di cui agli Articoli 5 e 6 del TUAR, fatto salvo quando diversamente disciplinato dal presente articolo.

### **Articolo 8**

#### *Tempo di esecuzione di lavori semplici*

- 8.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti.

### **Articolo 9**

#### *Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi*

- 9.1 Il termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi è la data, concordata tra esercente e richiedente, entro la quale l'esercente si impegna a completare i lavori complessi richiesti.

### **Articolo 10**

#### *Tempo di attivazione della fornitura*

- 10.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della domanda di attivazione della fornitura del richiedente e la data di attivazione della fornitura.
- 10.2 Qualora la richiesta di attivazione della fornitura sia contestuale all'accettazione del preventivo di allacciamento da parte del richiedente, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra il termine ultimo per il completamento di lavori di allacciamento concordato tra esercente e richiedente e la data di attivazione della fornitura.

### **Articolo 11**

#### *Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*

- 11.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente il servizio dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall'utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura.

- 11.2 Le richieste di riattivazione della fornitura di cui al comma precedente che pervengono all' esercente oltre le ore 18.00 nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì, possono essere trattate dall' esercente come pervenute il giorno successivo.
- 11.3 L' esercente è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio sospesa per morosità dell' utente a seguito del pagamento da parte di quest' ultimo delle somme dovute.
- 11.4 L' avvenuto pagamento può essere comunicato all' esercente tramite i canali di contatto disponibili al pubblico, con contestuale invio dell' attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica, fax, posta, o tramite gli sportelli eventualmente presenti sul territorio.
- 11.5 L' esercente può in ogni caso richiedere all' utente, successivamente alla riattivazione della fornitura, l' esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

#### **Articolo 12**

##### *Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell' utente*

- 12.1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell' utente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall' utente e la data di effettiva disattivazione.

#### **Articolo 13**

##### *Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall' utente*

- 13.1 Il termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall' utente è la data, concordata tra esercente ed utente, entro la quale l' esercente si impegna a concludere la prestazione di scollegamento.

#### **Articolo 14**

##### *Fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati*

- 14.1 La fascia di disponibilità per gli appuntamenti che necessitano della presenza del richiedente o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l' effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell' esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
- 14.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, l' esercente è tenuto a fissare l' ora di inizio e l' ora di fine della fascia di puntualità per l' appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

- 14.3 L' esercente ha facoltà di procedere, previo consenso del richiedente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
- 14.4 Il richiedente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il personale incaricato dall' esercente per tutta la fascia di puntualità concordata con l' esercente medesimo.

### **Articolo 15**

#### *Tempo di risposta motivata a reclami scritti*

- 15.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest'ultimo da parte dell' esercente della risposta motivata scritta.
- 15.2 La risposta motivata scritta al reclamo inviata al richiedente da parte dell' esercente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 20.

### **Articolo 16**

#### *Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni*

- 16.1 Il tempo di risposta a richieste di scritte di informazioni è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente della richiesta scritta di informazioni e la data in cui quest'ultimo invia al richiedente la risposta motivata scritta.
- 16.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazioni inviata al richiedente da parte dell' esercente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 20, comma 20.1, lettere a) e b).

### **Articolo 17**

#### *Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*

- 17.1 Fatto salvo quanto previsto dal comma 11.2, le richieste pervenute all' esercente oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il giorno lavorativo successivo. L' esercente dà ampia informazione sugli orari di apertura degli uffici tramite i documenti di fatturazione e il proprio sito *internet*.
- 17.2 Il tempo per l' esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l' effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del richiedente.
- 17.3 Nel caso in cui, per l' esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessario concordare un appuntamento con il richiedente:

- a) il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni comprende il tempo utilizzato dall' esercente per la fissazione dell'appuntamento con il richiedente, 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 dal richiedente stesso, in caso di appuntamento posticipato.
- 17.4 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del richiedente, documentata dall' esercente, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l' esercente.
- 17.5 Nel caso in cui, per l'esecuzione delle prestazioni elencate nel presente documento, siano necessari lavori da realizzarsi a cura del richiedente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.
- 17.6 Nel caso in cui la richiesta di attivazione della fornitura sia contestuale all'accettazione del preventivo di allacciamento da parte del richiedente e la data di esecuzione dell'attivazione della fornitura sia antecedente al termine ultimo concordato per il completamento di lavori di allacciamento, il tempo di esecuzione dell'attivazione della fornitura è posto convenzionalmente pari a zero.

### **Titolo III – RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

#### **Articolo 18**

##### *Classificazione delle richieste scritte dell'utente*

- 18.1 L' esercente adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni.
- 18.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

## **Articolo 19**

### *Procedura di presentazione dei reclami scritti*

- 19.1 L' esercente riporta in ogni documento di fatturazione in maniera evidente almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica o fax per l' inoltrato in forma scritta di reclami da parte degli utenti.
- 19.2 Le informazioni di cui al precedente comma 19.1 sono pubblicate anche sul sito *internet* dell' esercente.
- 19.3 Ai fini del rispetto dello standard di cui all' Articolo 22, l' esercente computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto a uno dei recapiti riportati nei documenti di fatturazione o sul sito *internet*.
- 19.4 Il richiedente può inviare all' esercente il reclamo scritto utilizzando un apposito modulo predisposto dall' esercente, laddove disponibile, ovvero redigerlo in maniera autonoma, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l' identificazione del richiedente che sporge reclamo e l' invio a quest' ultimo della risposta motivata scritta:
- a) nome e cognome dell' intestatario del contratto di fornitura, ove il richiedente sia un utente;
  - b) l' indirizzo di fornitura;
  - c) l' indirizzo postale, se diverso dall' indirizzo di fornitura, o telematico;
  - d) la tipologia di fornitura.

## **Articolo 20**

### *Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e richieste scritte di informazioni*

- 20.1 L' esercente è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune, e a indicare nella stessa almeno i seguenti dati:
- a) il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni inoltrata dal richiedente;
  - b) l' indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo dell' esercente incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- 20.2 Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, inoltre:
- a) la valutazione documentata effettuata dall' esercente rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dall' esercente;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

## **Articolo 21**

### *Reclami scritti multipli*

- 21.1 L' esercente, in caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al comma 19.4. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative agli standard di cui all' Articolo 22, e all' indennizzo automatico di cui all' Articolo 27.
- 21.2 Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un' associazione di consumatori, l' esercente fornisce un' unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell' associazione trovano applicazione le disposizioni relative agli standard di cui all' Articolo 22 e, nei confronti del primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al comma 19.4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all' Articolo 27.
- 21.3 In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, l' esercente adotta le seguenti procedure:
  - a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative agli standard specifici di cui all' Articolo 22, e all' indennizzo automatico di cui all' Articolo 27;
  - b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa nonché, ove opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa. In tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all' estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari; ai fini della registrazione si considera un unico reclamo e, in tali casi, non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all' Articolo 27. Qualora l' esercente opti per una risposta individuale trovano applicazione le disposizioni relative agli standard di cui all' Articolo 22.

## **Titolo IV – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE**

### **Articolo 22**

#### *Standard specifici di qualità commerciale*

22.1 Gli standard specifici di qualità commerciale sono definiti in Tabella 1.

*Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 9	Entro la data indicata dall'esercente nel preventivo
Tempo massimo di attivazione della fornitura, di cui all'Articolo 10	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui all'Articolo 11	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, di cui all'Articolo 12	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, di cui all'Articolo 15	30 giorni solari

### **Articolo 23**

#### *Standard generali di qualità commerciale*

23.1 Gli standard generali di qualità commerciale sono definiti in Tabella 2.

*Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici, di cui all'Articolo 7, messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi, di cui all'Articolo 7, messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore, di cui all'Articolo 14	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 16, inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90%

23.2 I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati sul totale complessivo delle prestazioni richieste all' esercente.

23.3 A partire dal 2020, la violazione dello standard generale di qualità commerciale per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

#### **Articolo 24**

##### *Obblighi di monitoraggio*

24.1 Gli esercenti di medie e di maggiori dimensioni, per ogni richiesta di scollegamento, registrano la data di effettiva ultimazione dei lavori. Nel caso di mancato rispetto del termine ultimo per lo scollegamento concordato con l'utente, ne documentano le cause.

24.2 Gli esercenti di medie dimensioni, per ogni richiesta di esecuzione di lavori complessi, registrano la data di effettiva ultimazione dei lavori. Nel caso di mancato rispetto del termine ultimo di esecuzione dei lavori concordato con il richiedente, ne documentano le cause.

#### **Articolo 25**

##### *Standard di qualità commerciale definiti dall' esercente*

25.1 Qualora l' esercente definisca standard specifici e generali di qualità commerciale ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 22 e dall'Articolo 23.

25.2 Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto degli standard specifici di cui al comma 25.1 definiti dall' esercente devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 27.

- 25.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall' esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all' Articolo 31, di comunicazione all' Autorità di cui all' Articolo 33, e di informazione di cui all' Articolo 34, l' esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall' Articolo 22 e dall' Articolo 23.

### **Articolo 26**

#### *Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità commerciale*

- 26.1 Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali 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 al richiedente 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).
- 26.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma 26.1, lettere a) e b), l' esercente documenta la causa del mancato rispetto.

## **Titolo V – INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **Articolo 27**

#### *Casi di indennizzo automatico*

- 27.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all' Articolo 22, l' esercente corrisponde all' utente, in occasione del primo documento di fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a:
- a) trenta (30) euro, nel caso di risposta motivata a reclamo scritto di un utente di minori e di medie dimensioni e per gli altri standard specifici di qualità di commerciale di cui all' Articolo 22, per prestazioni richieste da utenti di minori dimensioni;
  - b) settanta (70) euro, per prestazioni, diverse dalla risposta motivata a reclamo scritto dell' utente, richieste da utenti di medie dimensioni.
- 27.2 Gli indennizzi automatici base di cui al precedente comma 27.1, ad esclusione degli indennizzi relativi al termine ultimo per l' esecuzione di lavori complessi, sono crescenti in relazione al ritardo nell' esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- 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 28**

#### *Potenza convenzionale*

- 28.1 Al fine dell'individuazione della dimensione dell'esercente e, nei casi di assenza di un riferimento di potenza contrattuale, della tipologia di utente, si utilizza la potenza convenzionale ( $P_c$ ) calcolata sulla base della seguente formula:

$$P_c[MW] = K[h^{-1}] * E[MWh]$$

dove:

- a) E è l'energia termica erogata nell'anno 2017;
  - b) K è il parametro di conversione pari a  $1/845 h^{-1}$ .
- 28.2 Entro la data di entrata in vigore del presente provvedimento l'esercente attribuisce ad ogni utente una potenza convenzionale, nel caso non sia definita una potenza contrattuale.
- 28.3 Nel caso di nuovi utenti, al fine del calcolo della potenza convenzionale di cui al precedente comma 28.1, si effettua una stima del consumo annuale dell'utente.

### **Articolo 29**

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

- 29.1 L'esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 26, comma 26.1, lettere a) e b);
  - b) nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
  - c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste dal presente provvedimento.
- 29.2 L'esercente, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

### **Articolo 30**

#### *Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico*

- 30.1 L'esercente è tenuto ad accreditare all'utente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nel primo documento di fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo del primo documento di fatturazione addebitato all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, il documento di fatturazione deve evidenziare un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dal successivo documento di fatturazione ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
- 30.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al richiedente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo all'esercente di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente documento, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Articolo 29, comma 29.2, dal giorno in cui il richiedente provvede al pagamento delle somme dovute.
- 30.3 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

## **Titolo VI – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE**

### **Articolo 31**

#### *Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale*

- 31.1 Tutti gli esercenti, tenuto conto di quanto disposto ai commi 2.2 e 2.3, devono predisporre un registro, anche informatico, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale, 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).
- 31.2 Per tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale, l'esercente deve registrare:
- 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 del richiedente;
  - e) il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
  - f) i dati identificativi del punto di fornitura (ad eccezione delle utenze non ancora attive);
  - g) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
  - h) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
  - i) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.
- 31.3 Per ogni richiesta di preventivo pervenuta, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 31.2, l'esercente deve registrare:
- a) la data di messa a disposizione al richiedente del documento di preventivo.
- 31.4 Per ogni prestazione di esecuzione di lavori semplici e complessi, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 31.2, l'esercente deve registrare:
- a) la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente, nel caso di lavori semplici;
  - b) la data di completa esecuzione dei lavori richiesti.
- 31.5 Per ogni richiesta di prestazione concernente l'attivazione, la disattivazione e la riattivazione della fornitura, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 31.2, l'esercente deve registrare la data di esecuzione della prestazione insieme all'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente.
- 31.6 Per ogni reclamo scritto e richiesta scritta di informazioni, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 31.2, l'esercente deve registrare:
- a) la data di messa a disposizione della risposta motivata;
  - b) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.
- 31.7 Per ogni richiesta di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza del richiedente o di persona da lui incaricata, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 31.2, l'esercente deve registrare:
- a) la data proposta dall'esercente per l'appuntamento con il richiedente;
  - b) l'eventuale data concordata con il richiedente, in caso di richiesta di appuntamento posticipato;
  - c) la data e l'ora di inizio effettivo della prestazione;
  - d) l'eventuale assenza del richiedente all'appuntamento.

## **Articolo 32**

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

- 32.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle

disposizioni del presente provvedimento, l'esercente, fatto salvo quanto previsto dai commi 2.2 e 2.3, deve:

- a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 31 con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conservare 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 tre (3) anni solari successivi a quello della registrazione.

### **Articolo 33**

#### *Comunicazione all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

- 33.1 Entro il 31 marzo di ogni anno gli esercenti, tenuto conto di quanto disposto ai commi 2.2 e 2.3 del presente provvedimento, sono tenuti a comunicare all'Autorità le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo, relativi all'anno precedente.
- 33.2 L'esercente è tenuto a comunicare, per ogni tipologia di utente:
  - a) il valore complessivo della potenza contrattualizzata o convenzionale come risultante al 31 dicembre dell'anno precedente;
  - b) il numero di utenze come risultante al 31 dicembre dell'anno precedente;
  - c) il quantitativo di energia termica ceduta agli utenti nell'anno precedente;
  - d) limitatamente ai micro esercenti, il numero di reclami scritti ricevuti dagli utenti.
- 33.3 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità gli esercenti, tenuto conto di quanto disposto ai commi 2.2 e 2.3 del presente provvedimento, sono tenuti a comunicare, per ogni tipologia di prestazione:
  - a) il numero totale delle richieste di prestazioni;
  - b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nel presente documento, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 26, comma 26.1.
- 33.4 In relazione alle prestazioni soggette a obblighi di monitoraggio di cui all'Articolo 24, eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, gli esercenti sono tenuti a comunicare, per ogni tipologia di prestazione:
  - a) il numero totale delle richieste di prestazioni;

- b) nel caso di richieste di scollegamento e/o di esecuzione di lavori complessi, il numero totale di prestazioni per le quali non è stato rispettato il termine ultimo di completamento della prestazione.
- 33.5 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 livello specifico di qualità:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
  - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 33.6 L'esercente che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui al comma 33.1.
- 33.7 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 34**

##### *Informazioni all'utente*

- 34.1 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 e generali di qualità commerciale 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.
- 34.2 Gli obblighi di cui al comma 34.1 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.

### **Titolo VII – DISPOSIZIONI TRANSITORIE**

#### **Articolo 35**

##### *Prima attuazione degli obblighi di registrazione e comunicazione*

- 35.1 L'Articolo 31 e l'Articolo 32 si applicano a partire dal 1° gennaio 2020.

35.2 I commi da 33.3 a 33.7 si applicano a partire dal 1° gennaio 2021.

## Sintesi degli standard di qualità commerciale

Tabella 3 - Standard specifici e generali di qualità commerciale del servizio di telecalore

Prestazione	Tipologia standard	Livello standard	Classe dimensionale esercente	
			Maggiori dimensioni	Medie dimensioni
Preventivi per lavori semplici, di cui all'Articolo 7	Generale	almeno il 90% dei casi entro 10 giorni lavorativi	A	A
Preventivi per lavori complessi, di cui all'Articolo 7	Generale	almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi	A	A
Esecuzione di lavori semplici, di cui all'Articolo 8	Specifico	tempo massimo di 15 giorni lavorativi	A	N/A
Esecuzione di lavori complessi, di cui all'Articolo 9	Specifico	entro la data indicata dall'esercente nel preventivo	A	N/A
Attivazione della fornitura, di cui all'Articolo 10	Specifico	tempo massimo di 7 giorni lavorativi	A	A
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, di cui all'Articolo 11	Specifico	tempo massimo di 2 giorni feriali	A	A
Disattivazione della fornitura su richiesta dall'utente, di cui all'Articolo 12	Specifico	tempo massimo di 5 giorni lavorativi	A	A
Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore, di cui all'Articolo 14	Generale	Rispetto almeno nel 90% dei casi	A	N/A
Risposta motivata a reclami scritti, di cui all'Articolo 15	Specifico	tempo massimo di 30 giorni solari	A	A
Risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 16	Generale	entro 30 giorni solari almeno nel 90% dei casi	A	N/A

A = Applicabile; N/A = Non Applicabile