

Regolazione della qualità contrattuale del servizio di telecalore

Quadro di riferimento settoriale e primi orientamenti

*Osservatorio Permanente della Regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento
5ª Riunione del Gruppo di lavoro Teleriscaldamento, 6 febbraio 2017*

Direzione Servizi Ambientali (DSAM)

Quadro normativo

- **D.lgs. 102/14 e s.m.i., art. 10 co. 17 lett. a) e co. 18: l'Autorità [...] definisce gli standard di continuità, qualità e sicurezza del servizio di TLR e TLF, ivi inclusi gli impianti per la fornitura del calore e i relativi sistemi di contabilizzazione**
 - **per tutte le reti** (anche quelle già in esercizio, con criteri di gradualità, ferma restando la salvaguardia degli investimenti effettuati e della concorrenza nel settore)
 - con la finalità di promuovere lo sviluppo del settore e la concorrenzaesercita nel settore i **poteri di controllo, ispezione e sanzione previsti dalla legge 481/95**

- **Non esiste uno schema generale di riferimento normativo in materia di Carte dei servizi (CdS)**

Quadro settoriale

- Le CdS e gli standard di qualità contrattuale sono stati **fino ad oggi adottati dagli operatori su base volontaria e, dunque, definiti unilateralmente**
- **In pochi casi** l'adozione di standard di qualità è stata **prevista nell'ambito di convenzioni/concessioni/contratti di servizio con Enti Locali** (circoscritti a singole reti)
- **Codice di Condotta Commerciale AIRU (2012)**
 - linee guida sulla qualità del servizio destinato all'**adozione volontaria** delle imprese associate
 - **indica gli aspetti di qualità** che le imprese aderenti dovrebbero includere nelle proprie CdS: tempi delle prestazioni di allacciamento e erogazione della fornitura; continuità e regolarità (pronto intervento); correttezza della misura e della fatturazione; pagamenti e morosità; completezza e accessibilità delle informazioni
 - **non definisce livelli minimi** di qualità **e indennizzi**

Perché è necessaria la regolazione

- Una volta avviato il rapporto contrattuale → **monopolio naturale** su scala locale, con elevati costi di passaggio a tecnologie di climatizzazione alternative (*switching cost*) → **esigenza di tutelare i diritti degli utenti**, incluso quello di usufruire di un servizio di qualità adeguata
- Necessità di garantire all'utenza **trasparenza** delle procedure, **tempestività** e **corrette modalità** di erogazione delle prestazioni **anche nella fase di avvio del rapporto contrattuale** (allacciamento e attivazione fornitura) **e in quella di chiusura** (richiesta di disattivazione o di scollegamento dalla rete).

Le fasi dell'intervento dell'Autorità

1. **Prima ricognizione sul settore**, inclusi i profili di qualità contrattuale (411/2014/R/com e s.m.i.)
2. **Avvio di indagine conoscitiva e contestuale raccolta dati** in materia di misura e di qualità contrattuale del servizio (deliberazione 574/2016/E/tlr e Determina 2/2016 – TLR del 14 ottobre 2016):
 - verificare la **diffusione di CdS**/Carte della qualità/Codici di condotta commerciale
 - verificare gli **indicatori e gli standard di qualità** adottati dai diversi operatori e le relative modalità di applicazione, inclusa l'eventuale applicazione di **indennizzi**;
 - valutare le caratteristiche dei **sistemi di misura dell'energia fornita** agli edifici installati ed in uso nel settore e verificare le modalità di esercizio dell'**attività di misura** da parte degli esercenti
 - rivolta a tutti gli **operatori del settore (circa 200)**
 - **122** (circa il 58%) **hanno risposto** entro le tempistiche previste (oggetto di proroga); risposte rappresentative della realtà settoriale.

Evidenze emerse dalla raccolta dati (qualità contrattuale)

- **Scarsa diffusione delle CdS:** 28 operatori (circa il 23% dei rispondenti) hanno dichiarato di adottarne una; oltre 90 di non averne mai adottato una; mentre un numero più elevato ha dichiarato di aver adottato standard di qualità contrattuale anche se non nell'ambito di una CdS
- Gran parte dei rispondenti applica un **numero limitato di standard di qualità** rispetto a quelli introdotti dall'Autorità negli altri settori regolati; in media:
 - il 37% dei gestori di rete applica almeno uno standard relativo alle prestazioni connesse all'attività di distribuzione e il 32% almeno uno standard relativo all'attività di misura
 - Il 40% degli esercenti l'attività di vendita applica almeno uno standard relativo alle prestazioni erogate nell'ambito della vendita
- **Gli standard adottati per le stesse prestazioni differiscono** anche notevolmente tra i diversi operatori
- **Indennizzi scarsamente diffusi:** quando previsti (max 6 operatori), sono automatici ed hanno valori variabili tra 25€ (valore più diffuso) e 100€.

Evidenze emerse dalla raccolta: standard applicati

- **Standard relativi alle richieste di prestazioni connesse all'attività di distribuzione** (applicati, in media, dal 37% dei rispondenti):
 - standard più diffusi: tempo di disattivazione su richiesta dell'utente e tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (circa 47%).
Notevole variabilità
- **Standard relativi alla richiesta di verifica del misuratore** (applicati, in media, dal 26% dei rispondenti):
 - standard più diffuso: tempo di verifica del misuratore (circa 45%).
Notevole variabilità.
- **Standard relativi alle richieste di prestazioni connesse alla vendita** (applicati, in media, dal 40% dei rispondenti):
 - standard più diffusi: tempo di risposta motivata a reclami scritti e a richieste di informazioni (circa 45%).

Obiettivi dell'intervento regolatorio

L'Autorità ha l'obiettivo di garantire:

- **livelli qualitativi minimi** del servizio a tutti gli utenti
- **livelli qualitativi omogenei** sul territorio nazionale per prestazioni omogenee, superando le attuali forti disomogeneità a livello territoriale
- il **controllo** e il **monitoraggio** delle prestazioni effettivamente erogate dagli esercenti a fronte degli standard minimi obbligatori **e l'informazione agli utenti**
- il rispetto della regolazione (**enforcement**), attraverso la previsione di **indennizzi automatici e altre penalità** nel caso di violazione degli standard per cause imputabili all'esercente
- il **progressivo miglioramento** dei livelli qualitativi garantiti tramite il periodico aggiornamento della regolazione (ogni 2 anni).

L'approccio regolatorio

- Identificazione dei **profili di qualità contrattuale** - in termini di **prestazioni - più importanti** ai fini della percezione della qualità del servizio da parte degli utenti
 - Definizione di **indicatori di qualità** associati a tali prestazioni (es.: tempo della prestazione)
 - Fissazione di **standard (livelli) minimi** obbligatori per ciascun indicatore:
 - Specifici**: riferiti a prestazioni da garantire al singolo utente e espressi attraverso soglie massime o minime applicate ai relativi indicatori di qualità (p.e. tempo massimo di attivazione della fornitura)
 - Generali**: riferiti al complesso delle prestazioni fornite agli utenti ed espressi in termini di percentuale minima delle prestazioni complessivamente erogate nel rispetto di un determinato livello minimo di qualità (es.: % minima di risposte a richieste di informazioni evase entro un determinato termine temporale)
 - Previsione di **indennizzi automatici e crescenti** da corrispondere agli utenti in caso di mancato rispetto degli standard per cause imputabili all'esercente;
 - **Obblighi di registrazione e di comunicazione** delle informazioni all'Autorità in capo agli esercenti e **obblighi di informazione degli utenti**

Orientamenti dell'Autorità sottoposti alla consultazione (1)

- Obbligo per gli esercenti di **predisporre una sezione del sito *internet* dedicata al servizio di teleriscaldamento/teleraffrescamento.**
- **Standard minimi obbligatori - Avvio e chiusura rapporto contrattuale:**
 - i. Modalità e tempi di **attivazione, riattivazione, disattivazione/scollegamento;**
 - ii. Modalità e tempi di preventivazione ed esecuzione dell'**allaccio**
- **Standard minimi obbligatori - Gestione del rapporto contrattuale:**
 - i. Modalità e tempi di preventivazione ed esecuzione di **lavori**
 - ii. Modalità e tempi per la **verifica/sostituzione del misuratore** e **verifica dei parametri di qualità tecnica su richiesta dell'utente**
 - iii. Modalità e tempi relativi agli **appuntamenti**
 - iv. Pronto **intervento**
 - v. Modalità e tempi di risposta a **reclami e a richieste di informazioni**
- **Indennizzi automatici** con **valore base** pari a 30 €

Orientamenti dell'Autorità sottoposti alla consultazione (2)

- **Obblighi di registrazione** dei dati relativi alla *performance* effettivamente conseguita rispetto agli standard minimi di qualità fissati dalla regolazione
- **Obblighi di comunicazione** all'Autorità e di **informazione** agli utenti del servizio
- **Gradualità:**
 - i. **periodo transitorio di 6 mesi** per operatori che svolgono attività di distribuzione e/o di vendita negli altri settori regolati dall'Autorità, o “consolidati” in gruppi societari attivi in altri settori regolati dall'Autorità (possibilità di accedere facilmente a sinergie intra-gruppo);
 - ii. **periodo transitorio di 12 mesi** dalla pubblicazione del provvedimento finale per gli altri operatori (possibile necessità di tempi più lunghi per adeguare i processi organizzativi interni)
 - iii. **facoltà per tutti gli operatori** (esempio, quelli che ricadono in ii) ma che hanno già introdotto standard di qualità per il servizio **di anticipare l'allineamento** alla regolazione

Indicatore	Standard	Indennizzo base (€)
Tempo di preventivazione per allacciamento semplice	15	30
Tempo di preventivazione per allacciamento complesso	25	30
Tempo di esecuzione dell'allacciamento <i>semplice</i>	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

Ove non diversamente specificato, unità di misura = giorni lavorativi

Indicatore	Standard	Indennizzo base (€)
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 <i>semplici</i>	15	30
Tempo di intervento per la verifica del misuratore su richiesta dell'utente	5	30
Tempo di <i>comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (in loco o in laboratorio)</i>	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 conforme 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

Ove non diversamente specificato, unità di misura = giorni lavorativi

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

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando il modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o tramite posta elettronica **entro e non oltre il 2 marzo 2017***

Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico

Direzione Servizi Ambientali

Piazza Cavour 5 – 20121 Milano

tel.: 02 – 655.65.284 (dalle ore 9 alle ore 12.30)

fax: 02 – 655.65.230

e-mail: teleriscaldamento@autorita.energia.it