

Classificazione dimensionale – TUD (del ARERA 463/2021/R/tlr s.m.i.)

Entro il 30 giugno di ogni anno, è comunicata all'ARERA la classe dimensionale della Società, calcolata come disposto dall'Autorità.

L'Area Tecnica elabora, con l'eventuale supporto di un consulente esterno qualificato, la potenza convenzionale erogata nel perimetro della rete servita nell'anno di riferimento.

Ad ogni nuova estensione o riduzione di rete, avvalendosi di professionista abilitato, sono elaborati gli aggiornamenti della cartografia.

Obblighi di Trasparenza – TITT (del. ARERA 313/2019/R/tlr e s.m.i.)

Dati relativi ai prezzi

Entro il 30 giugno di ogni anno gli esercenti sono comunicati all'ARERA:

- a) per ciascuna tipologia di prezzo applicata all'utenza nell'anno precedente l'indicazione del metodo utilizzato per la determinazione del prezzo;
- b) per ciascuna tipologia di prezzo e di utente:
 - a. il numero di utenti al 31 dicembre dell'anno precedente;
 - b. il quantitativo di energia termica fornita nell'anno precedente;
 - c. gli importi totali fatturati nell'anno precedente.

Il soggetto incaricato della contabilità e l'Area Tecnica elaborano i dati con due mesi di anticipo.

Dati relativi al sito

Entro e non oltre entro e non oltre 15 giorni solari dalla data di modifica, sono comunicati via PEC all'ARERA i nuovi url dell'home page del sito.

L'A.U. ne cura la tempestiva comunicazione.

Dati relativi alla misura (TIMT del. ARERA 478/2020/R/tlr e s.m.i.)

Entro il 30 giugno di ogni anno sono comunicati all'ARERA, contestualmente a quanto previsto ai fini della qualità tecnica dalla RQCT, le informazioni e i dati, relativi all'anno precedente di seguito elencati:

- 1) il numero di misuratori installati al 31 dicembre dell'anno di riferimento, per ogni tipologia di utente, distinto tra misuratori teleletti e non teleletti.
- 2) in relazione alle prestazioni soggette a standard di qualità della misura eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, per ogni tipologia di prestazione:
 - a. il numero totale delle richieste di prestazioni:
 - i. intervento di verifica del misuratore,
 - ii. comunicazione degli esiti della verifica del misuratore
 - iii. sostituzione del misuratore.
 - b. il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'esercente non abbia rispettato lo standard specifico di qualità definito dall'ARERA (tempo di esecuzione), suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto degli standard di qualità definite dall'ARERA all'art. 21.1 della delibera sopra indicata, di seguito riportato.

“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”.

L'Area Tecnica avrà cura di conservare le evidenze documentali delle cause del mancato rispetto indicate al punto 21.2 sopra riportato.

Negli stessi termini sono comunicati all'ARERA, 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.*

Calcolo degli indennizzi automatici relativi alle prestazioni di misura (del. ARERA 478/2020/R/tlr e s.m.i.)

Ai fini del calcolo degli indennizzi si fa riferimento alla tabella *Tabella 2: Standard specifici di qualità del servizio*) indicata nella delibera sopra citata, all'art. 18, i cui contenuti sono di seguito riportati:

- “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”.*

Il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni sopra elencate è compiuto ricorrendo ai criteri dettati dall'ARERA nella delibera sopra indicata (art. 16), di seguito riportati:

“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”.

L'importo degli indennizzi è calcolato considerando quanto previsto dall'ARERA nella delibera sopra indicata (art. 20), che qui si riporta:

“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:

- 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”.

Qualità Commerciale (RQCT del ARERA 526/2021/R/tlr e s.m.i.)

Entro il 30 giugno di ogni anno, sono comunicati all'ARERA i dati previsti dalla delibera sopra indicata all'art. 29, relativi all'anno precedente, corredati da una dichiarazione del legale rappresentante dell'esercente che attesti la veridicità e correttezza dei valori trasmessi (art. 29.1):

“29.2 L'esercente è tenuto a comunicare, per ogni tipologia di utente:

- a) il numero di utenti come risultante al 31 dicembre dell'anno precedente;
- b) il valore complessivo della potenza contrattuale degli utenti come risultante al 31 dicembre dell'anno precedente;
- c) il quantitativo di energia termica erogata agli utenti nell'anno precedente.

29.3 Il micro esercente è tenuto a comunicare, per ogni tipologia di utente, il numero di reclami scritti ricevuti dagli utenti nell'anno precedente”.

L'Area Tecnica elabora i sopra indicati dati con due mesi di anticipo rispetto alla scadenza.

Qualità Tecnica(RQTT del. ARERA 548/2019/R/tlrr e s.m.i.)

Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità

L'Area Tecnica cura la registrazione dei seguenti dati, richiesti a mente dell'art. 23 della delibera sopra menzionata:

- a) il periodo di gestione, espresso in mesi; il mese viene conteggiato solo nel caso di gestione per un numero di giorni maggiore di 15;

- b) il codice univoco attribuito dall'Autorità alla rete all'atto dell'iscrizione della stessa nell'Anagrafica Territoriale;
- c) la tipologia di fluido termovettore utilizzato nelle tubature di mandata, scegliendo tra vapore, acqua surriscaldata, acqua calda e/o acqua fredda; d) la tipologia di cartografia, specificando se informatizzata, parzialmente informatizzata o cartacea;
- e) l'elenco dei comuni serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
- f) il numero di utenti serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddivisi per tipologia di utente e ulteriormente distinto tra:
 - i) utenti non dotati di telelettura e telecontrollo;
 - ii) utenti dotati di telelettura;
 - iii) utenti dotati di telelettura e telecontrollo;
- g) l'energia termica immessa nella rete, misurata in MWh, indicando separatamente l'eventuale energia frigorifera immessa nella rete;
- h) l'energia termica fatturata agli utenti, misurata in MWh, suddivisa per tipologia di utente, indicando separatamente l'eventuale energia frigorifera fatturata agli utenti;
- i) la lunghezza della rete, misurata in chilometri di tracciato, al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddividendo tra le seguenti tipologie di materiale del tubo di servizio:
 - i) acciaio;
 - ii) polietilene;
 - iii) ghisa;
 - iv) cemento;
 - v) altro (specificare);
- j) il numero di analisi della qualità del fluido termovettore, distinguendo tra quelle con esito conforme e non conforme alle prescrizioni della normativa tecnica;
- k) per ogni analisi con esito non conforme di cui alla precedente lettera j), la descrizione delle azioni correttive poste in essere al fine di far rientrare i parametri nei valori consentiti dalla normativa tecnica;
- l) il valore totale annuo di acqua di reintegro, misurato in metri cubi.

Per l'ispezione dell'impianto di distribuzione l'Area Tecnica registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale appartiene la rete ispezionata;
- b) la lunghezza della rete ispezionata con ricerca programmata delle dispersioni, misurata in chilometri di tracciato;
- c) il Comune nel quale è ubicata la rete oggetto di ispezione e la data di effettuazione.

Comunicazioni all'ARERA

Entro il 30 settembre di ogni anno, sono comunicati all'Autorità, per ciascun impianto di distribuzione, individuato dal relativo codice, l'elenco dei comuni serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento.

Entro la stessa data, sono altresì comunicati le informazioni e i dati seguenti, per ogni impianto di distribuzione:

- a) il numero di utenti serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddividendo per tipologia di utente e tra:
 - a) utenti non dotati di telelettura e telecontrollo;
 - b) utenti dotati di telelettura;

- c) utenti dotati di telelettura e telecontrollo;
- b) l'energia termica immessa nella rete, misurata in MWh, indicando separatamente l'eventuale energia frigorifera immessa nella rete;
- c) l'energia termica fatturata agli utenti, suddivisa per tipologia di utenza, misurata in MWh, indicando separatamente l'eventuale energia frigorifera fatturata agli utenti;
- d) i chilometri di rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddividendo in base al fluido termovettore e distinguendo a sua volta tra tubature in:
 - i) acciaio;
 - ii) polietilene;
 - iii) ghisa;
 - iv) cemento;
 - v) altro;
- e) la lunghezza della rete ispezionata con ricerca programmata delle dispersioni, misurata in chilometri di tracciato;
- f) la quantità totale di acqua di reintegro, misurata in metri cubi;
- g) il numero di analisi della qualità del fluido termovettore, distinguendo tra quelle con esito conforme e non conforme alle prescrizioni della normativa tecnica.

Entro la stessa data, per ogni impianto di distribuzione l'esercente dichiara, per l'anno di riferimento, l'avvenuto o il mancato rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza di cui all'Articolo 9, che di seguito si riporta:

“9.1 L'esercente ha l'obbligo di:

- a) *predisporre una cartografia provvisoria di tratti di rete di nuova realizzazione o soggetti a modifiche, in modo che sia disponibile all'atto della loro messa in esercizio;*
- b) *aggiornare la cartografia, riportando quanto indicato alla lettera a), entro il 31 dicembre dell'anno successivo a quello di messa in esercizio dei tratti di rete di nuova realizzazione o di modifica della rete;*
- c) *indicare in cartografia il materiale delle condotte, il loro diametro e il fluido termovettore;*
- d) *limitatamente ai tratti di rete realizzati prima del 1° gennaio 2021, predisporre la relativa cartografia entro il 31 dicembre 2021; per tali tratti di rete l'esercente, qualora non disponga dell'informazione certa su materiale e/o diametro delle condotte, ha facoltà di indicare in cartografia il dato presunto.*

9.2 L'esercente è tenuto al rispetto dei seguenti obblighi di servizio:

- a) *periodicità di ispezione del 100% della rete: 5 anni mobili;*
- b) *periodicità di esecuzione dei controlli della qualità del fluido termovettore: secondo le prescrizioni della normativa tecnica, con obbligo di adottare le opportune azioni correttive al fine di far rientrare i parametri nei valori operativi consentiti, qualora non risultassero rispettati, in conformità alla normativa tecnica applicabile;*
- c) *messa in sicurezza di una dispersione di classe T1: tempestiva e comunque entro le 24 ore successive all'istante della sua localizzazione;*
- d) *misura dell'acqua di reintegro: registrazione del dato misurato con cadenza almeno trimestrale”.*

Quanto alle ispezioni della rete trova applicazione l'art. 5 della delibera sopra indicata, che qui si riporta:

5.1 La percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%RI = \frac{LI}{L}$$

dove:

- *LI* è la lunghezza, misurata in chilometri di tracciato, della rete sottoposta ad ispezione nell'anno di riferimento;
- *L* è la lunghezza, misurata in chilometri di tracciato, della rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

5.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, un tratto di rete può essere classificato come ispezionato a condizione che:

- a) *l'ispezione del tratto di rete sia stata eseguita in conformità a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia;*
- b) *l'esercente abbia provveduto a redigere un rapporto di ispezione dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto di rete ispezionato e l'esito dell'ispezione.*

5.3 Ai fini del calcolo della lunghezza *LI*, uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento”.

La dispersione di classe T1 è la dispersione di massima pericolosità che, a giudizio dell'esercente ed in base alle norme tecniche vigenti, richiede una messa in sicurezza tempestiva e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione.

L'acqua di reintegro è l'acqua che si immette nell'impianto di distribuzione al fine di garantirne il corretto esercizio.

I dati e le informazioni sono elaborati dall'incaricato alla contabilità e dall'Area Tecnica con un mese di anticipo.