

DCO 46/2017/R/TLR

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

Inquadramento e primi orientamenti

Osservazioni e commenti Anigas

Milano, 13 marzo 2017

Premessa

Con il presente documento, Anigas intende esprimere i propri commenti con riferimento ai primi orientamenti avanzati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il servizio idrico (di seguito Autorità) in riferimento alle proposte di inquadramento e ai primi orientamenti contenuti del documento per la consultazione 46/2017/R/TRL in materia di “Regolazione della qualità contrattuale del servizio di telecalore” di seguito DCO.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

In linea generale, Anigas pur condividendo i fini ultimi dell’Autorità di garantire a tutti gli utenti una gestione ottimale del servizio (ad oggi praticamente non soggetto a regolazione), reputa assolutamente indispensabile che siano introdotti opportuni elementi di gradualità, che tengano anche conto delle particolari condizioni previste dalle convenzioni di affidamento del servizio di teleriscaldamento, adottate in alcune realtà locali, al fine di consentire ai gestori di implementare sistemi operativi in linea con le disposizioni dell’Autorità senza che questo infici e vada a produrre un irrigidimento della attuale flessibilità gestionale con ovvie ripercussioni anche sui beneficiari del servizio di telecalore.

Inoltre si specifica che, anche qualora detti elementi di gradualità fossero introdotti, andrebbe prevista, come in altri ambiti della normativa vigente (v. regolazione relativa alle imprese di distribuzione), una necessaria valutazione di economicità (o anti-economicità) degli interventi proposti in funzione, specialmente, delle dimensioni tecniche e di servizio degli impianti interessati.

In particolare si propone che la nuova regolazione in materia di TLR venga applicata ai diversi impianti come segue:

1. impianti con più di 1000 sottostazioni (con entrambe le condizioni): applicazione piena della regolazione;
2. impianti con 200 - 1000 sottostazioni (con entrambe le condizioni): applicazione parziale della regolazione con gestione/registrazione delle pratiche in formato cartaceo;
3. impianti con meno di 200 sottostazioni: applicazione base, con esenzione dagli obblighi di comunicazione all’Autorità, sempre con procedure di registrazione in formato cartaceo.

In tale modo si evidenzia come l'Autorità potrebbe allo stesso tempo definire regole di base comuni per i gestori e svolgere le proprie attività di monitoraggio (anche attraverso le unità di ispezione e vigilanza) senza determinare dei deficit economici a carico degli operatori con ovvie conseguenze e impatti generali sulla funzione di efficientamento energetico rappresentata dal teleriscaldamento - teleraffrescamento.

Con riferimento all'applicazione della regolazione, oltre a considerare i parametri dimensionali sopra citati, si auspica in più che l'Autorità determini tempistiche per l'adeguamento a carico dei gestori adeguate; in tal senso, vista la mole di processi/prestazioni che si andrebbe a normare si ritiene dunque indispensabile che la tempistica per l'entrata in vigore della normativa, a decorrere dalla pubblicazione della delibera di riferimento, non possa essere inferiore a 12 mesi e comunque, in analogia alla disciplina del settore del gas naturale, a decorrere dal 1° gennaio dell'anno solare.

Inoltre si ritiene che in fase di prima applicazione, come fatto in altre circostanze dall'Autorità con riferimento ai settori regolati dell'energia elettrica e del gas naturale, gli standard minimi di qualità debbano essere applicati solo in modalità generale. In tal senso la trasformazione di detti standard generali in standard specifici per le attività/prestazioni per cui tali livelli siano applicabili potrebbe essere definita in una seconda fase, dopo un adeguato periodo di osservazione dell'applicazione degli standard generali di qualità.

Quanto argomentato sopra è, a nostro avviso, in linea con l'obiettivo di promozione del servizio di teleriscaldamento/teleraffrescamento in quanto una regolamentazione opportunamente graduale può meglio favorire lo sviluppo e la diffusione di questo servizio; al contrario, l'introduzione di una regolazione molto di dettaglio (e con l'applicazione di penalità) in un settore che deve ancora esprimere le proprie potenzialità di sviluppo, che non sia preceduta da un'apposita fase "sperimentale", potrebbe disincentivare gli investimenti in questo settore.

Da ultimo, si ritiene necessaria una più precisa esplicitazione e distinzione delle definizioni di lavoro ed allacciamento, essendo i relativi indicatori entrambi presenti fra gli standard specifici e generali ma non essendo indicata, nel glossario allegato alla consultazione, la fattispecie di "*lavoro di allacciamento*".

RISPOSTA AI SINGOLI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

S.1 Si condividono gli obiettivi generali del presente documento per la consultazione come individuati dall’Autorità? Si ritiene che vi siano ulteriori obiettivi alla base dell’intervento di regolazione oggetto del documento? Motivare la risposta.

S.2 Si condivide l’approccio regolatorio complessivo illustrato dall’Autorità, articolato in standard minimi obbligatori, specifici e generali, indennizzi automatici e altre penalizzazioni, obblighi di registrazione e comunicazione? Motivare la risposta.

Come detto in premessa si reputa che gli obiettivi generali definiti nel DCO siano condivisibili.

Allo stesso modo si ritiene parimenti necessario che gli obblighi normativi i relativi standard di qualità vengano determinati con degli opportuni criteri di gradualità (per i dettagli si rimanda alle osservazioni generali).

S.3 Si ritiene che alcuni degli standard illustrati nel seguito del documento dovrebbero essere differenziati per tipologia di utenza? In caso affermativo, quali tipologie di utenza dovrebbero essere considerate (es.: distinte per classe di misuratore; distinte per tipologia di uso)? Motivare la risposta.

S.4 Si condivide l’orientamento dell’Autorità di introdurre indennizzi automatici crescenti al crescere della gravità della violazione (v. punto 3.14)? Motivare la risposta.

In linea generale non si ravvedono criticità nella possibilità di differenziare gli standard per tipologia di utenza o, come per esempio accade nel settore del gas naturale, per tipologia di misuratore.

Con riferimento agli indennizzi automatici, Anigas ritiene invece che, qualora fossero applicati (cosa su cui la scrivente, in questa fase iniziale, esprime nelle osservazioni generali, cui si rimanda, le proprie perplessità) debba essere applicato il limite del triplo rispetto al valore di base, così come attualmente disposto per i settori regolati.

S.5 Qualora l’attività di distribuzione e quella di vendita siano esercite da soggetti diversi, per quali delle prestazioni soggette agli standard di qualità illustrati nel presente DCO si ritiene che il soggetto tenuto al rispetto di tali standard debba essere il gestore della rete (su richiesta

dell'utente o del venditore per conto dell'utente) e per quali, invece, debba essere direttamente il venditore (su richiesta dell'utente)? Motivare la risposta.

Anigas ritiene che per definire il soggetto tenuto al rispetto di determinati standard contenuti nel DCO in oggetto, occorre preliminarmente definire, anche per questo settore (come già fatto nel gas e nell'energia elettrica) il perimetro delle attività caratteristiche della vendita e della distribuzione. Qualora il perimetro venisse definito in analogia con quanto già fatto per il settore gas, si può immaginare che gli standard specifici e generali connessi all'erogazione del servizio possano essere applicati al gestore della rete, mantenendo invece in capo al venditore gli standard correlati ai tempi di risposta a reclami scritti e richieste di informazioni.

Tuttavia, per l'adozione di questo modello occorre preliminarmente definire anche le regole di dialogo tra distributore e venditore (sul modello delle richieste di dati tecnici – c.d. M01-M02 – in vigore nei mercati gas ed elettrico) definendo specifici vincoli di tempestività e completezza della risposta dal distributore al venditore nei casi di richieste di informazioni necessarie per risolvere reclami presentati dal cliente; in assenza di una regolamentazione di questo tipo non sarebbe possibile lasciare in capo al venditore l'onere di rispondere ai reclami in tempistiche definite (e soggette a indennizzo), scaricando interamente il rischio su un unico soggetto.

Anche per quanto riguarda l'obbligo di predisporre un'apposita sezione del sito internet dedicata al servizio, tale proposta deve essere meglio valutata alla luce sia della definizione del perimetro delle attività di vendita/distribuzione, sia delle informazioni puntuali che dovranno essere inserite nel sito; ad esempio, per un venditore attivo su più reti di teleriscaldamento gestite da diversi distributori, non sarebbe ragionevole pensare di dover garantire la mappatura e l'aggiornamento (per la pubblicazione sul proprio sito) di tutta la modulistica prodotta dai diversi distributori.

S.6 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle tempistiche e ai criteri di entrata in vigore della regolazione in materia di qualità contrattuale? Motivare la risposta.

Come detto nelle considerazioni generali, Anigas ritiene che per l'implementazione normativa proposta non possano essere concessi meno di 12 mesi a decorrere dalla pubblicazione della delibera definitiva e comunque, in analogia alla disciplina del settore del gas naturale, a decorrere dal 1° gennaio dell'anno solare.

S.7 Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a rendere obbligatoria per tutti i gestori del servizio la predisposizione di una apposita sezione del proprio sito internet dedicata al servizio di telecalore, al fine di aumentare la trasparenza del settore e di facilitare l'accesso degli utenti (anche potenziali) a tutte le informazioni più rilevanti inerenti all'offerta e alla fornitura del servizio? Motivare la risposta.

Anigas condivide l'orientamento dell'Autorità, pur con le specifiche indicate in risposta allo spunto 5.

Inoltre, tenuto conto che, in alcuni casi (ad esempio in presenza di un ridotto numero di utenze servite) lo stesso obiettivo potrebbe essere raggiunto veicolando periodicamente tali aggiornamenti tramite altre modalità, ad esempio i documenti di fatturazione del servizio.

S.8 Si condivide la differenziazione tra allacci semplici e complessi in base alla distanza dalla dorsale di distribuzione? Si ritiene che vi siano altri elementi oggettivi e verificabili, rilevanti per differenziare gli allacci semplici e gli allacci complessi? Motivare la risposta.

Anigas non condivide; infatti si ritiene che la distanza rispetto alla dorsale non possa rappresentare l'unico parametro per determinare la distinzione tra un allaccio semplice e un allaccio complesso.

Vi sono infatti altri aspetti tecnico-operativi che necessitano di opportuni approfondimenti e che non sono direttamente ricollegati alla lontananza dalla dorsale (es. tempi per l'ottenimento di atti autorizzativi, potenzialità sottostazione influisce su diametro tubazioni e dimensione scambiatore, quindi anche sulla disponibilità e i tempi di consegna del materiale, necessità di richiedere servitù di passaggio, condizioni climatiche, ecc...).

A tale riguardo va sottolineato che nel caso del teleriscaldamento, rispetto ad altri servizi regolati, la realizzazione di un nuovo allaccio risulta sempre complessa per le problematiche connesse alle temperature e pressioni di esercizio, al maggior ingombro delle tubazioni e per le difficoltà connesse all'installazione del punto di fornitura (singolo o centralizzato) all'interno dell'edificio servito.

Pertanto, poiché secondo l'esperienza maturata ogni preventivo per allaccio richiede un sopralluogo, il suo svolgimento non può assolutamente risultare idoneo alla differenziazione tra allacciamento semplice e allacciamento complesso. Ne consegue che sarebbe opportuno valutare tutti gli allacci come complessi.

In relazione poi a quanto previsto al comma 4.10, si richiede di precisare che l'eventuale "impossibilità di eseguire il lavoro" possa essere riferita non solo a cause tecniche ma anche a una valutazione di diseconomicità dell'allacciamento (ovviamente ferma restando l'esclusione dei casi in cui sussiste un obbligo di allacciamento alla rete).

S.9 Si condivide la quantificazione dello standard specifico e del relativo indennizzo automatico per la preventivazione e l'esecuzione degli allacciamenti semplici? Motivare la risposta.

Anigas **non** condivide; si rimanda alle osservazioni generali e alla risposta di cui allo spunto S.8.

Si evidenzia inoltre che l'allaccio delle utenze viene effettuato solitamente durante il periodo primavera-autunno, poiché l'esecuzione dei lavori durante la stagione termica potrebbe implicare l'interruzione del servizio alle utenze collegate, a meno di affrontare oneri molto elevanti che renderebbero il servizio diseconomico per l'operatore.

S.10 Si condivide la previsione di uno standard generale per l'esecuzione dell'allaccio complesso ad esclusione dei casi in cui esiste un obbligo di allaccio alla rete (per il quale applicare il medesimo standard specifico previsto per gli allacci semplici e il connesso indennizzo automatico)? Motivare la risposta.

Dato quanto evidenziato nello spunto S.8, Anigas ritiene opportuno che si applichino degli standard generali a tutte le tipologie di allacci.

S.11 Si condivide la quantificazione dello standard specifico e del relativo indennizzo automatico per l'attivazione della fornitura? Motivare la risposta.

Anigas condivide l'inserimento di uno standard per l'attivazione, purché si tratti di uno standard generale.

S.12 Si ritiene che vi siano ulteriori profili di qualità del servizio connessi alla richiesta di attivazione della fornitura da parte dell'utente che dovrebbero essere considerati ai fini della regolazione del servizio definita dall'Autorità? Motivare la risposta.

Non ci sono osservazioni.

S.13 Si ritiene corretta la differenziazione degli standard di riattivazione nel caso di subentro, riattivazione a seguito di morosità e di altri motivi? Motivare la risposta.

Non si ravvedono particolari criticità.

S.14 Si condivide la quantificazione degli standard specifici e degli indennizzi automatici individuati? Motivare la risposta.

Si rimanda alle osservazioni generali e in particolare alle considerazioni relative all'applicazione degli standard specifici. In merito alle tempistiche standard individuate rimane comunque fermo quanto espresso ai punti S8, S9 e S10.

S.15 Si ritiene adeguato l'innalzamento dello standard nel caso in cui la riattivazione comporti una modifica della portata del misuratore? Motivare la risposta.

Anigas condivide l'opportunità di differenziare tra le diverse tipologie di riattivazione.

La modifica della portata del misuratore di calore comporta necessariamente un riesame dell'allaccio in quanto potrebbe verificarsi la possibilità, non remota che, per effettive esigenze tecniche (es. potrebbe non essere sufficiente una modifica della portata del misuratore o dei diametri delle tubazioni e/o della potenzialità dello scambiatore) rendano i 10 giorni lavorativi individuati insufficienti.

Si ritiene, comunque, che in tal caso lo standard da applicare alla prestazione di riattivazione sia pari a quello caratterizzante un lavoro di modifica impianto (15 giorni lavorativi).

S.16 Si ritiene che vi siano altri profili connessi alla riattivazione a seguito di sospensione per morosità che dovrebbero essere considerati ai fini della regolazione in materia di qualità del servizio definita dall'Autorità? Motivare la risposta.

Non vi sono ulteriori osservazioni.

S.17 Si condivide la distinzione tra disattivazione e scollegamento come sopra definiti? Motivare e dettagliare la risposta, con particolare riferimento alle attività che andrebbero ricomprese nei rispettivi perimetri delle due attività.

Anigas condivide.

S.18 Si condivide la quantificazione dello standard per la disattivazione e del relativo indennizzo automatico? Motivare la risposta.

Anigas condivide.

S.19 Si condivide la previsione di introdurre uno standard specifico per i tempi di scollegamento? Se sì, quale valore dello standard specifico si ritiene congruo? Motivare la risposta.

Si rimanda alle osservazioni generali e in particolare alle considerazioni relative all'applicazione degli standard specifici. In merito alle tempistiche standard individuate si ritiene opportuno prevedere due giorni lavorativi in più per i casi di scollegamento.

S.20 Si ritiene che vi siano ulteriori profili connessi alle richieste di disattivazione e di scollegamento dalla rete che dovrebbero essere oggetto di regolazione da parte dell'Autorità? Dettagliare e motivare la risposta.

Non vi sono ulteriori osservazioni.

S.21 Si condivide l'introduzione di uno standard specifico con relativo indennizzo automatico per l'esecuzione della voltura? Motivare la risposta.

Anigas reputa opportuna l'introduzione di uno standard generale.

Si specifica, comunque, che il computo dei tempi per l'esecuzione della prestazione di voltura debba comunque tenere conto di eventuali posticipazioni richieste dal cliente ai fini dell'effettuazione della lettura in contraddittorio.

S.22 Si ritiene che debbano essere previste condizioni procedurali specifiche per garantire che la voltura non avvenga con fini elusivi nel caso in cui l'utente uscente risulti moroso come previsto per altri settori regolati?

Anigas ritiene opportuno che venga consentito agli operatori di implementare modalità atte a ridurre al minimo il fenomeno della morosità.

S.23 Si condivide la differenziazione tra lavori semplici e lavori complessi sulla base dei criteri illustrati ai punti precedenti? Motivare la risposta.

Si rimanda alle osservazioni già formulate in tema di allacciamenti alla rete di cui la risposta allo spunto S.8.

S.24 Si ritengono congrui gli standard specifici individuati per la preventivazione di lavori semplici e complessi e per l'esecuzione di lavori semplici e i relativi indennizzi automatici? Motivare la risposta.

Si rimanda alle osservazioni generali e in particolare alle considerazioni relative all'applicazione degli standard specifici.

S.25 Si condivide la scelta di introdurre uno standard generale per l'esecuzione di lavori complessi? Si condivide la quantificazione di tale standard? Motivare la risposta.

Anigas in generale si condivide, ma in relazione a quanto già espresso nelle considerazioni di carattere generale e in particolare nello spunto S.8, si richiede un maggior chiarimento circa la distinzione lavori semplici e complessi e, più in generale, tra allacciamenti e lavori.

S.26 Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a scomputare dal calcolo del tempo per l'esecuzione dei lavori complessi i tempi necessari all'ottenimento di atti autorizzativi a carico del gestore? Motivare la risposta.

Anigas condivide. Più in generale, resta ferma la necessità di una miglior precisazione della distinzione tra lavori complessi e allacciamenti complessi.

S.27 Si condivide la quantificazione degli standard specifici di qualità e dei relativi indennizzi automatici per la verifica, la comunicazione dell'esito della verifica e la sostituzione del misuratore? Motivare la risposta.

Si ritiene ragionevole la quantificazione per la verifica e la comunicazione dell'esito della verifica.

Si evidenzia che, ad oggi, non risulta che vi siano dei laboratori in Italia accreditati per le attività di verifica; perciò, in caso di richiesta, i misuratori dovrebbero essere inviati presso la sede del fornitore che provvederà a far eseguire le verifiche presso il laboratorio accreditato (ad esempio: presso l'ufficio metrico delle varie nazioni).

Per quel che concerne invece la sostituzione del misuratore (comprensiva di acquisto, appuntamento da concordare con il cliente e installazione) si reputa opportuno prevedere tempistiche che possano andare ben oltre i 5 giorni lavorativi indicati, poiché non è assicurata la disponibilità di contatori in magazzino e non sempre risultano disponibili in tempi rapidi presso il fornitore.

In merito alla tipologia di standard da applicare (generale), si ribadisce quanto espresso nei precedenti spunti di consultazione.

S.28 Si condivide la differenziazione dello standard specifico relativo al tempo massimo per la comunicazione dell'esito della verifica al fine di consentire l'eventuale esecuzione delle verifiche del misuratore in laboratorio?

Anigas condivide la necessità di differenziazione dello standard applicato, con l'incremento dei giorni lavorativi che tenga conto della limitata (se non nulla) presenza sul territorio nazionale di laboratori per i controlli metrologici sugli strumenti di misura disciplinati dal Decreto 30/10/2015 n. 155 (MID) dopo la loro immissione in servizio.

S.29 Si condivide l'individuazione e la quantificazione degli standard generali in tema di Tempo massimo entro il quale concordare l'appuntamento e di Preavviso minimo per la disdetta dello stesso? Motivare la risposta.

Si ritiene che il computo dei tempi per l'esecuzione di una prestazione debba tenere conto di eventuali posticipazioni richieste dal cliente.

S.30 Si condivide lo standard specifico per la Fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente e il relativo indennizzo automatico? Motivare la risposta.

Anigas condivide.

S.31 Si ritiene vi siano altri aspetti da considerare in relazione agli appuntamenti concordati ai fini della regolazione della qualità del servizio? Motivare la risposta.

Non vi sono ulteriori osservazioni.

S.32 Si condivide l'individuazione e la quantificazione degli standard per il tempo di risposta alle chiamate di pronto intervento e per il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento?

Anigas non concorda con l'individuazione di uno standard per il tempo di risposta alla chiamata, ma si ritiene invece opportuna l'introduzione di uno standard generale relativo al tempo di arrivo sul luogo della chiamata di pronto intervento.

S.33 Quali sono le situazioni di pericolo per le quali si ritiene dovrebbe essere prevista la rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata a valle della chiamata al Pronto Intervento? Motivare la risposta.

Si ritiene opportuno limitare la rilevazione a situazioni che potrebbero mettere a rischio l'incolumità degli utenti (es. fuoriuscita da vettore ad alta temperatura in prossimità di utente).

S.34 Si condivide la quantificazione dello standard specifico per il tempo di risposta scritta motivata a reclami scritti e del relativo indennizzo automatico? Motivare la risposta.

Anigas condivide.

S.35 Si condividono le condizioni procedurali previste per la presentazione dei reclami e quelle per la relativa risposta da parte del gestore del servizio? Motivare la risposta.

Si condividono le procedure per la presentazione del reclamo da parte dell'utente.

Con riferimento alle procedure di risposta da parte del gestore si ritiene invece opportuno prevedere una riduzione/semplificazione delle informazioni obbligatorie da riportare.

S.36 Si condivide la scelta di applicare uno standard generale al tempo di risposta motivata scritta alle richieste scritte di informazioni? Motivare la risposta.

Anigas condivide.

S.37 Si concorda con l'orientamento dell'Autorità di definire una soglia dimensionale relativa al singolo gestore del servizio al di sotto della quale non troverebbero applicazione gli obblighi di comunicazione previsti nel presente DCO? In caso affermativo, quale si ritiene debba essere questa soglia dimensionale, tenuto conto della forte frammentazione del settore (presenza di molti operatori di piccole dimensioni) e della necessità di garantire un'ampia tutela degli utenti? Motivare la risposta.

Anigas concorda con l'orientamento dell'Autorità di definire una soglia dimensionale minima, che si propone debba essere fissata in 200

sottostazioni/5.000 utenti, al di sotto della quale non trovino applicazione gli obblighi di comunicazione.

S.38 Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in materia di dati e informazioni che il gestore del servizio è tenuto a registrare con riferimento alle diverse prestazioni? Motivare la risposta.

Anigas condivide.

S.39 Si condivide quanto prospettato in materia di obblighi di comunicazione in capo ai gestori del servizio? Motivare la risposta.

Anigas condivide con le limitazioni di cui allo spunto 37. Inoltre, per non appesantire l’operatività di operatori attivi anche negli altri settori regolati, si richiede che le scadenze dei monitoraggi non coincidano con quelle annuali già previste per gas ed energia elettrica.

S.40 Si condividono le definizioni sopra riportate? Motivare la risposta e, se ritenuto opportuno, proporre definizioni alternative a quelle proposte.

Anigas condivide.

S.41 Si ritiene che debbano essere previste ulteriori definizioni a supporto della regolazione della qualità del servizio di telecalore che l’Autorità intende introdurre? In caso affermativo, segnalare i termini di cui si ritiene necessaria una definizione univoca ed eventualmente proporre tale definizione.

Con riferimento alle soglie dimensionali e agli obblighi di registrazione e di comunicazione, si rimanda a quanto definito nelle osservazioni generali e nei relativi spunti per la consultazione.

Pur non essendoci uno spunto di consultazione specifico a riguardo, si evidenziano delle criticità relative ai parametri individuati come rappresentativi della qualità della fornitura (comma 5.25 del DCO):

- la temperatura di ritorno non è un parametro che può essere garantito dal gestore di rete: l’operatore è responsabile solo della temperatura di mandata misurata a bocca di centrale;
- in generale, non necessariamente tutti gli operatori dispongono di un sistema di telecontrollo su ogni punto di allacciamento e di conseguenza, in caso di segnalazione sui parametri da garantire, il gestore della rete non può fare altro che verificare sul campo i parametri e, se gli stessi - al momento della verifica risultano corretti, il ripristino dei parametri s’intende

- realizzato (ai fini della verifica del rispetto dello standard “tempo di ripristino del valore corretto dei parametri di qualità della fornitura”);
- sarebbe opportuno prevedere strumenti che incentivino opportunamente l'utente di teleriscaldamento al rispetto delle prescrizioni contrattuali inerenti la potenza termica prelevata, la portata massima e il dT (inteso come differenza minima tra la temperatura di mandata e di ritorno nella condizione di massimo prelievo di potenza). In genere è proprio il mancato rispetto del dT che influisce considerevolmente sull'efficienza della rete e conseguentemente si potrebbe prevedere in caso si verificano periodi in cui ripetutamente non sono rispettati i parametri contrattuali, si possa provvedere ad una riduzione in limitazione della portata prelevabile e, in caso di mancato ripristino dopo un periodo concordato, l'eventuale interruzione temporanea del servizio (parallelamente a quanto accade nel settore elettrico quando il prelievo dell'utente supera la potenza contrattualizzata).