

DELIBERAZIONE 25 LUGLIO 2023
346/2023/R/TLR

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA DEI SERVIZI DI TELERISCALDAMENTO
E TELERAFFRESCAMENTO (RQTT)**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1260^a riunione del 25 luglio 2023

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e successive modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 e successive modifiche e integrazioni (di seguito: decreto legislativo 102/14);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 17 dicembre 2019, 548/2019/R/tlr (di seguito: deliberazione 548/2019/R/tlr) e il relativo Allegato A e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: RQTT);
- la deliberazione dell'Autorità 23 novembre 2021, 526/2021/R/tlr, il relativo Allegato A e successive modifiche ed integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 16 luglio 2019, 313/2019/R/tlr, il relativo Allegato A e successive modifiche ed integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 17 novembre 2020, 478/2020/R/tlr, il relativo Allegato A e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: TIMT);
- la deliberazione dell'Autorità 26 ottobre 2021, 463/2021/R/tlr (di seguito: deliberazione 463/2021/R/tlr) e i relativi Allegato A e Allegato B;
- la deliberazione dell'Autorità 24 gennaio 2023, 20/2023/R/tlr (di seguito: deliberazione 20/2023/R/tlr);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 23 maggio 2023, 229/2023/R/tlr (di seguito: documento per la consultazione 229/2023/R/tlr);
- la deliberazione dell'Autorità 24 gennaio 2023, 19/2023/R/tlr (di seguito: deliberazione 19/2023/R/tlr);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 23 maggio 2023, 230/2023/R/tlr.

CONSIDERATO CHE:

- il decreto legislativo 102/14, all'articolo 10, comma 17, lettera a), prevede che l'Autorità definisca, tra l'altro, *standard* di continuità e sicurezza dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento (di seguito: telecalore);

- ai sensi dell'articolo 10, comma 17, del decreto legislativo 102/14 e dell'articolo 1 della legge 481/95, nell'esercitare i propri poteri l'Autorità persegue la promozione della concorrenza, nonché dello sviluppo del settore del telecalore;
- ai sensi dell'articolo 10, comma 18, del decreto legislativo 102/14:
 - a) la regolazione introdotta dall'Autorità si applica secondo criteri di gradualità anche alle reti in esercizio alla data di entrata in vigore del suddetto decreto, ferma restando la salvaguardia degli investimenti effettuati e della concorrenza del settore;
 - b) l'Autorità esercita, anche nel settore del telecalore, i poteri di controllo, ispezione e sanzione previsti dalla legge 481/95, in analogia a quanto avviene nei settori dell'energia elettrica, del gas, dei servizi idrici e dei rifiuti urbani;
- l'Autorità, con la deliberazione 548/2019/R/tlr, ha approvato il Testo unico della regolazione della qualità tecnica del servizio di telecalore per il periodo di regolazione 1° gennaio 2021 – 31 dicembre 2023;
- stante l'approssimarsi del termine del primo periodo di regolazione, l'Autorità, con la deliberazione 20/2023/R/tlr, ha avviato un procedimento per la revisione della disciplina in materia di qualità tecnica del servizio di telecalore applicabile successivamente al primo periodo di regolazione;
- nel documento per la consultazione 229/2023/R/tlr, l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti per la revisione della disciplina in materia di qualità tecnica del servizio di telecalore; e che nel documento è stata proposta una generale conferma delle disposizioni vigenti, con applicazione a tempo indeterminato, prevedendo esclusivamente il potenziamento degli strumenti a garanzia della continuità del servizio e alcuni interventi di semplificazione e razionalizzazione degli obblighi regolatori tra le discipline del settore del telecalore;
- in particolare, l'Autorità, nel documento per la consultazione 229/2023/R/tlr, ha prospettato:
 - a) di prevedere una durata indeterminata del periodo di regolazione della qualità tecnica, in quanto l'esperienza maturata ha consentito di individuare gli ambiti di intervento rilevanti e di verificare l'efficacia delle misure introdotte;
 - b) di proseguire il costante monitoraggio della qualità tecnica del settore e organizzare periodici incontri con gli *stakeholder*, procedendo a una eventuale revisione della nuova disciplina solo nel caso si evidenzino necessità di adeguamento;
 - c) con riferimento agli strumenti di tutela della continuità del servizio per l'utente:
 - di introdurre uno *standard* specifico per la durata massima delle interruzioni non programmate, tenuto conto che tali interruzioni sono caratterizzate da un maggior impatto sull'utente;
 - di definire il valore dello *standard* in 12 e 24 ore, rispettivamente nel periodo invernale ed estivo, in quanto interruzioni di tale durata possono creare un evidente disagio per l'utente;
 - di applicare allo *standard* (specifico) un indennizzo automatico crescente con la taglia dell'utente, con l'applicazione di un meccanismo di *escalation* fino al doppio o al triplo del valore base, in modo da valorizzare il danno subito in

- modo crescente con la dimensione dell'utente/i coinvolto/i e con la durata dell'interruzione;
- di applicare lo *standard* ai soli esercenti di medie e di maggiori dimensioni, per i quali è già prevista la registrazione delle interruzioni ai sensi della disciplina in vigore, al fine di bilanciare l'obiettivo di migliorare la tutela degli utenti con la necessità di garantire la sostenibilità, per gli operatori, delle misure introdotte;
 - di applicare lo *standard* su base facoltativa agli utenti soci di società cooperative e agli utenti di reti operanti in aree aeroportuali, tenuto conto delle maggiori tutele già previste in tali contesti;
- d) di effettuare un intervento di razionalizzazione del quadro regolatorio del settore, spostando nella disciplina della trasparenza la definizione dei parametri tecnici di fornitura, al fine di integrare nello stesso provvedimento la definizione dei parametri e l'obbligo di includerli nei contratti di fornitura del servizio;
- e) con riferimento ad interventi di semplificazione della disciplina:
- di superare la definizione transitoria di interruzione del servizio, in modo da includere tra le interruzioni del servizio tutti gli eventi che possano comportare la mancata fornitura di energia termica;
 - di modificare la definizione di "fine dell'interruzione", in modo da consentire all'esercente di individuare il riferimento più adatto per la determinazione della durata dell'interruzione, tenuto conto della molteplicità delle cause che possono determinare un'interruzione del servizio;
 - di razionalizzare gli indicatori di sicurezza del servizio, prevedendo il superamento di alcuni obblighi di servizio e/o di comunicazione e la modifica delle modalità di calcolo dell'indicatore "*percentuale di rete ispezionata*";
 - di eliminare l'obbligo di comunicazione annuale all'Autorità dell'elenco dei Comuni serviti da ogni rete, in quanto tale informazione è già inserita dagli operatori nell'Anagrafica Territoriale Teleriscaldamento e teleraffrescamento;
 - di eliminare, per gli esercenti di medie dimensioni, gli obblighi di registrazione e comunicazione dei tempi di intervento a seguito di dispersioni di fluido termovettore, in quanto per tale categoria di esercenti non viene previsto uno *standard* di qualità;
 - di prevedere la comunicazione del registro delle interruzioni, in luogo della richiesta di predisporre indicatori e dati statistici sulle interruzioni, anche al fine di ridurre gli oneri amministrativi in capo agli esercenti.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nell'ambito dei *focus group* svoltisi nel mese di marzo 2023, un'associazione di consumatori ha espresso la propria condivisione per la proposta di introdurre uno *standard* di qualità in materia di continuità del servizio, al fine di contenere la durata delle interruzioni e il disagio per gli utenti coinvolti.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le associazioni di rappresentanza degli operatori e le singole società hanno condiviso, in generale, le proposte dell’Autorità ma hanno presentato osservazioni puntuali in merito ad alcune tematiche; in particolare:
 - a) con riferimento all’introduzione di uno *standard* specifico sulla durata delle interruzioni del servizio non programmate:
 - alcune associazioni ed esercenti hanno chiesto, anche al fine di disporre di un periodo di osservazione delle interruzioni più lungo, di prevedere un periodo transitorio, con il rinvio dell’applicazione dello *standard* a un periodo successivo;
 - alcune associazioni hanno proposto di applicare lo *standard* alle interruzioni programmate, in quanto l’esercente può prevedere le relative tempistiche di intervento solamente per tale tipologia di interruzione;
 - alcune associazioni ritengono che lo *standard* proposto non sia compatibile con le tempistiche di esecuzione dei lavori di ripristino della fornitura e che pertanto sarebbe necessario applicare uno *standard* di almeno 24 ore nel periodo invernale e 48 ore nel periodo estivo;
 - un esercente ritiene che l’introduzione dello *standard*, e dei relativi indennizzi, debba essere accompagnata dall’applicazione di una regolazione tariffaria incentivante;
 - b) con riferimento al perimetro di applicazione dello *standard* specifico sulle interruzioni:
 - un esercente ha proposto di rivalutare i criteri per la classificazione dimensionale degli operatori e, in particolare, di considerare il numero di utenti serviti in luogo della potenza contrattuale, in quanto tale parametro sarebbe più rappresentativo delle economie di scala per l’implementazione di misure di qualità tecnica;
 - un esercente ritiene che lo *standard* debba essere applicato solo agli esercenti di maggiori dimensioni, sia per le maggiori risorse nella disponibilità dell’esercente sia per il maggior numero di interruzioni registrate e di utenti coinvolti;
 - c) con riferimento alla definizione di interruzione del servizio, alcuni esercenti considerano più adatta la descrizione di fine dell’interruzione attualmente in vigore, che fa riferimento ad azioni fisiche (quali la chiusura di valvole di rete);
 - d) con riferimento alla ridefinizione dell’indicatore di sicurezza del servizio “percentuale di rete ispezionata”, un esercente ha proposto di lasciare maggiore flessibilità agli operatori nel rispetto dell’obbligo di ispezione del 100% della rete ogni 5 anni, ritenendo che la base di calcolo sull’anno “*n-1*” potrebbe scoraggiare importanti estensioni di rete;
 - e) con riferimento agli obblighi di registrazione in materia di interruzioni:
 - alcune associazioni e un esercente ritengono necessaria la trattazione, nella disciplina regolatoria, delle interruzioni richieste dall’utente, proponendone l’esclusione dagli obblighi di registrazione e comunicazione in quanto

- potrebbero durare anche molto tempo (ad esempio, nel caso di ristrutturazione di un immobile);
- alcune associazioni ritengono necessaria anche la previsione regolatoria di una esplicita esclusione, dagli obblighi di registrazione e comunicazione, delle interruzioni che avvengono nel periodo estivo, con riferimento ad utenze che hanno contrattualizzato il solo servizio di riscaldamento;
- f) con riferimento agli obblighi di comunicazione all’Autorità in materia di interruzioni, un esercente non ha condiviso l’obbligo di inviare il registro delle interruzioni in luogo degli indicatori di continuità, proponendo di lasciare all’esercente la scelta se inviare il registro oppure gli indicatori, al fine di ridurre l’impatto della modifica sui sistemi informativi sviluppati dagli esercenti.

RITENUTO CHE:

- in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio di telecalore, sulla base delle osservazioni pervenute, sia opportuno:
 - a) confermare le proposte condivise dagli *stakeholder* nell’ambito della consultazione;
 - b) con riferimento allo *standard* specifico in materia di continuità del servizio:
 - confermare l’introduzione dello *standard* con l’avvio della nuova disciplina, al fine di garantire una maggiore tutela agli utenti, anche considerato che i dati sulle interruzioni raccolti a partire dall’anno 2019 forniscono elementi coerenti e sufficienti per valutarne l’impatto;
 - confermare l’applicazione dello *standard* alle interruzioni non programmate in quanto le interruzioni di tale tipologia possono creare maggiori disagi agli utenti;
 - confermare la durata dello *standard* in 12 ore nel periodo invernale e 24 ore nel periodo estivo, in quanto interruzioni di durata superiore possono comportare gravi disagi per l’utente;
 - rivalutare l’opportunità di introdurre un sistema di premi e penalità in materia di qualità tecnica a valle della conclusione del procedimento per la definizione dei criteri di determinazione delle tariffe del servizio;
 - c) con riferimento al perimetro di applicazione dello *standard* sulle interruzioni:
 - confermare la modalità di determinazione delle classi dimensionali degli esercenti, in modo da assicurare la coerenza del criterio utilizzato nella qualità tecnica con quello previsto per le altre discipline di regolazione del settore;
 - confermare l’applicazione dello *standard* anche agli esercenti di medie dimensioni, in quanto la garanzia della continuità del servizio è un elemento essenziale per la tutela degli utenti; al riguardo si evidenzia che l’implementazione del meccanismo comporta costi incrementali relativamente ridotti, in quanto gli esercenti sono già tenuti a registrare le interruzioni del servizio;
 - d) confermare le definizioni proposte di interruzione del servizio e di fine dell’interruzione, in quanto:

- non si ravvedono peculiarità tali da rendere necessarie definizioni più articolate di quelle applicate in altri settori regolati;
 - oltre alla interruzione fisica del flusso del vettore energetico, anche la mancata cessione di energia, per assenza della differenza di temperatura necessaria allo scambio termico, comporta gravi disagi per l'utente;
- e) modificare la formula proposta per l'indicatore “percentuale di rete ispezionata” su base quinquennale, indicando come base di calcolo l'anno “n-4”, in modo da lasciare più flessibilità temporale agli operatori nell'ispezionare eventuali nuove tratte di rete;
- f) confermare la formulazione proposta degli obblighi di registrazione e comunicazione, in quanto sarebbe ridondante precisare che gli obblighi di continuità si applicano esclusivamente nel periodo di erogazione del servizio;
- g) confermare che gli operatori siano tenuti ad inviare annualmente all'Autorità il registro delle interruzioni, al fine di ridurre gli oneri amministrativi in capo agli esercenti

DELIBERA

1. di approvare il Testo Unico di “Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (RQTT)”, allegato alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (Allegato A), affinché entri in vigore il 1 gennaio 2024;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

25 luglio 2023

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini