

DCO 413/2018/R/tlr: REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO - Orientamenti finali

Premessa

Il gruppo A2A (comprensivo delle società appartenenti ai gruppi LGH e ACSM AGAM) conferma l'apprezzamento (già esposto in occasione dei precedenti focus group e della visita di approfondimento effettuata dall'Autorità alla società ACS) per il percorso di approfondimento e confronto intrapreso, finalizzato alla miglior comprensione delle peculiarità e necessità del settore, onde introdurre una regolazione graduale e proporzionata che da un lato tuteli gli utenti, ma dall'altro non generi rilevanti oneri amministrativi per gli operatori.

Il DCO 413/2018 porta pertanto a compimento il suddetto confronto tra gli operatori del settore con l'Autorità sul tema della qualità commerciale iniziato con il DCO 46/17 e proseguito con il DCO 438/17.

In premessa, ed in generale, si condivide l'approccio delineato nella bozza di deliberato allegato al DCO per l'introduzione della regolazione della qualità commerciale, che appare fondato sulla gradualità e la proporzionalità delle misure.

In tema di gradualità si evidenzia comunque che la decorrenza proposta (1 luglio 2019 con emanazione del provvedimento entro la fine del mese di novembre 2018) potrebbe non risultare compatibile con le conseguenti necessità di implementazione della delibera, avviate necessariamente soltanto a valle della pubblicazione del provvedimento.

Al fine di coniugare l'esigenza dell'Autorità di disporre di un set informativo delle prestazioni soggette a regolazione e le necessarie tempistiche di implementazione degli operatori, analogamente a quanto effettuato nel settore idrico, il secondo semestre 2019 potrebbe essere oggetto di monitoraggio (in modo che gli operatori possano fornire elementi utili all'Autorità in merito alle prestazioni eseguite), mentre la rendicontazione (e la relativa verifica) secondo i registri definiti per ciascuna prestazione da Arera potrebbero essere introdotti dal 1 gennaio 2020.

Pur concordando con la necessità di una verifica complessiva ed armonizzazione, specie delle definizioni, che coinvolga la regolazione della qualità commerciale e la disciplina prevista dal TUAR, si propone di posticipare il termine del primo periodo regolatorio per entrambe alla fine dell'anno 2021, in quanto ciò consentirebbe ad Arera di usufruire di un set informativo riguardante una pluralità di anni, peraltro necessario ed opportuno per procedere ad una verifica dell'approccio regolatorio complessivo.

Infatti, parte del primo periodo regolatorio sarà utilizzato dagli operatori per un allineamento ed una convergenza verso le diverse modalità operative ed organizzative delineate dalla regolazione. Quindi, ulteriore anno (2021) potrebbe essere considerato a regime e effettivamente rappresentativo.

Soltanto su tali basi, il successivo periodo regolatorio potrebbe avere la durata di 3/4 anni ed introdurre fattori utili al miglioramento dei livelli di qualità del servizio rispetto al primo periodo.

In merito alle specifiche proposte, la soglia di potenza determinata per ciascun singolo esercente (inteso quale ragione sociale), definita all'art. 1 della bozza di articolato pare congrua e rappresentativa delle diverse realtà.

Per quanto invece attiene la determinazione della dimensione dell'utente meritevole di tutela, la soglia proposta, pari a 350 kW pare essere superiore alle reali necessità. Vi sono infatti, utenze di dimensione rilevante (e quindi dotate della necessaria capacitazione esercitata

mediante l'attività degli amministratori, energy manager o di professionisti all'uopo incaricati) che non raggiungono tale potenza convenzionale e/o contrattualizzata. Si propone, pertanto una riduzione a 300 kW della soglia per gli utenti di maggiori dimensioni.

Allo stesso modo si ritiene che in analogia a quanto previsto negli altri settori per i punti multisito, debbano essere considerati utenti di maggiori dimensioni gli utenti che abbaino stipulato più contratti (in quanto titolari di più punti di fornitura alimentati a teleriscaldamento) con potenza contrattuale complessiva (derivante dalla somma delle diverse potenze contrattuali di ogni contratto) superiore a 300 kW. Si ritiene infatti che anche questi utenti siano dotati di sufficiente capacitazione, in quanto la titolarità di una pluralità di punti di fornitura implica l'esercizio di un'attività (spesso commerciale) in cui è insita l'ottimizzazione dei costi energetici.

A tal proposito, si evidenzia l'opportunità di armonizzare la disciplina prevista dal TUAR inserendo i medesimi cluster ed il perimetro di tutela stabilito per la disciplina della qualità commerciale, oltre alle medesime definizioni.

In aggiunta, per quanto riguarda la proposta dell'Autorità in merito al calcolo della potenza convenzionale, ribadiamo quanto già descritto nelle osservazioni al DCO 438/17. In alcuni sistemi di teleriscaldamento particolarmente estesi (es. Brescia), le condizioni contrattuali sono basate sull'unità di misura della portata impegnata (m³/h), che è strettamente correlata alla potenza impegnata. Si ritiene opportuno inserire nel testo dell'articolo, la possibilità che il gestore utilizzi un algoritmo di equivalenza, definito su condizioni medie standard, per calcolare la potenza contrattuale di riferimento per ciascun utente. In tema di proporzionalità dell'applicazione della regolazione della qualità commerciale si condivide la scelta di rinviare a successivo provvedimento, e comunque all'esito dei lavori in atto presso il CTI, la regolazione di alcune prestazioni (es. parametri di fornitura, misura, ecc.). A tal proposito, si condivide la necessità di uniformare le definizioni introdotte dalla regolazione con quelle che emergeranno dai tavoli tecnici del CTI, al fine di utilizzare un unico linguaggio di settore.

Allo stesso modo, si ritiene che, le caratteristiche dell'obbligo di servizio del pronto intervento debbano essere definite in tale ambito, fermo restando che il pronto intervento deve essere un servizio finalizzato alla sicurezza degli impianti (dell'impresa e del cliente), ma non alla continuità della fornitura.

Un'ultima considerazione attiene alla mancata esplicitazione nell'articolo della corretta previsione di cui ai punti 4.21 e 4.22 del DCO, ossia la previsione di un indennizzo automatico qualora la data di attivazione della fornitura avvenga oltre i 7 gg lavorativi dalla data definita per l'ultimazione dei lavori.

Infatti, nel testo dell'articolo (art. 10 dell'allegato) i tempi (7 gg lavorativi) decorrono dalla data di ricevimento della domanda di attivazione della fornitura (che spesso si concretizza nella sottoscrizione del contratto). Specie nelle trasformazioni degli impianti da gasolio/gas a teleriscaldamento, la sottoscrizione contrattuale (proprio per evitare disagi agli utenti) avviene precedentemente alla conclusione dei lavori. Laddove i termini per il rispetto dello standard di attivazione decorressero dalla sottoscrizione del contratto, paradossalmente l'esercente si troverebbe costretto ad erogare un indennizzo automatico per mancato rispetto dei tempi previsti.

Si ritiene pertanto che il testo dell'articolo debba essere integrato, soprattutto al fine di tutelare gli utenti in fase di trasformazione degli impianti da gasolio/gas a teleriscaldamento, prevedendo la possibilità per l'esercente di sospendere i tempi (7 gg lavorativi) previsti per l'attivazione della fornitura, in caso di impossibilità di eseguire la prestazione (assimilabile a causa terzi) per mancata conclusione dei lavori.

In alternativa, previo consenso dell'utente in fase di sottoscrizione contrattuale, in caso di contratto stipulato prima della conclusione dei lavori, la prestazione di attivazione della fornitura potrebbe essere integrata con la prestazione di appuntamento posticipato, in cui i

tempi per l'esecuzione della prestazione decorrono convenzionalmente dal giorno precedente il giorno fissato per l'appuntamento programmato (vedi art. 17.3 lett. b) dell'articolo).

Un'ulteriore peculiarità del gruppo A2A attiene alla concentrazione delle richieste di riattivazione della fornitura sospesa per morosità registrata in occasione dell'avvio di ciascuna stagione termica da parte degli amministratori per condomini con uso riscaldamento (no acqua calda) siti nella città di Milano e sospesi, proprio per non creare particolari disagi agli utenti, al termine della stagione termica.

In particolare, nell'anno 2017 su un totale di 382 richieste di riattivazione, 160 si sono concentrate tra la seconda metà del mese di settembre e la prima metà del mese di ottobre (prima dell'avvio della stagione termica).

Tale concentrazione non registrata in altri periodi dell'anno, non consente una organizzazione efficiente né ottimale dell'attività da parte dell'esercente ed in alcuni casi, non permette il rispetto dei termini (2 gg feriali) previsti dalla disciplina. Preme evidenziare che tali inadempimenti non sarebbero comunque imputabili al corretto dimensionamento organizzativo dell'esercente. Si richiede pertanto che la regolazione, introduca un correttivo che non favorisca ulteriori comportamenti opportunistici da parte dei soggetti maggiormente capacitati (es. amministratori), eventualmente introducendo un limite alla capacità di riattivazione dimensionata sul normale numero di richieste (escludendo i picchi).

L'Autorità, oltre alle puntuali osservazioni ai singoli spunti di consultazione, chiede a tutti i soggetti consultati di fornire osservazioni circostanziate sul testo proposto nello schema di articolo.

In linea generale, la struttura dello schema di articolo appare condivisibile. Ci permettiamo tuttavia alcune considerazioni e suggerimenti derivanti dall'esperienza acquisita anche negli altri settori regolati.

All'art. 7 lett. g) deve essere integrato precisando che l'indicazione del tempo massimo entro il quale verrà eseguita la richiesta deve decorrere dalla data di accettazione del preventivo. Si pendono infatti ad un preventivo accettato (pagato) al 90° giorno di validità. Nel caso in cui non fosse precisato che i termini previsti decorrono dalla data di accettazione, si potrebbe incorrere nel mancato rispetto delle tempistiche derivanti da cause non dipendenti dalla volontà dell'esercente, in quanto .

All'art. 11.4 deve essere lasciata la facoltà all'esercente di definire quale sia l'attestazione di avvenuto pagamento ritenuta idonea da trasferire via posta elettronica, fax, posta ecc e finalizzata alla riattivazione della fornitura. A tal proposito si evidenzia che, in caso di disposizione di bonifico effettuata mediante canale on line, la stessa può essere annullata entro il medesimo giorno della richiesta. In più occasioni alcuni utenti hanno fornito riferimenti di bonifici rivelatisi poi inesistenti, con la conseguenza che, in considerazione delle necessarie tempistiche di verifica, la fornitura era già stata riattivata, senza alcun tipo di pagamento.

All'art. 17.4 in caso di mancata presenza del richiedente all'appuntamento, si ritiene che, al fine di non appesantire i sistemi informatici in fase di estrazione delle informazioni con prestazioni "aperte" per un tempo indefinito, nel caso in cui il richiedente non fissi un nuovo appuntamento con l'esercente entro 3 mesi dal tentativo fallito di appuntamento, la prestazione debba essere chiusa. Ne conviene che in caso di richiesta di appuntamento da parte del richiedente in un periodo successivo ai 3 mesi, sarà registrata una nuova e diversa prestazione (con relativo codice di tracciabilità) soggetta agli standard previsti.

L'art. 34 (informazioni all'utente) prevede che entro il 30 giugno di ogni anno l'esercente tramite allegati alle fatture, è tenuto a comunicare ad ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura gli standard specifici e generali di sua competenza.

A tal proposito, si evidenzia che tale informativa, generando ulteriori oneri di stampa e postalizzazione, ed anche al fine di evitare fraintendimenti con gli utenti, dovrebbe essere limitata ai soggetti inclusi nell'ambito di applicazione della regolazione (utenti di minori e medie dimensioni) escludendo gli utenti di maggiori dimensioni.

Per le ragioni sopra esposte, a tal fine di rendere più consapevoli i fruitori finali del servizio, si ritiene che la pubblicazione obbligatoria degli standard di competenza sul sito internet dell'esercente, in luogo dell'invio mediante allegato alle fatture, potrebbe contribuire a rendere edotti degli standard di qualità commerciale anche i condòmini che non hanno evidenza delle fatture (in quanto il riscaldamento è pagato nelle spese condominiali).

Inoltre, gli standard potrebbero essere resi disponibili su formato cartaceo a richiesta (e tale facoltà potrebbe essere evidenziata in fattura) o presso gli sportelli.

Si reputa infatti che la normativa applicata al teleriscaldamento, seppur mutuata da altri settori regolati, debba tenere in considerazione la peculiare tipologia di utenti a cui è rivolta.

RISPOSTE AGLI SPECIFICI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

S.1 Si condivide la durata proposta per il primo periodo di regolazione? Motivare la risposta.

Si condivide che la durata del primo periodo regolatorio sia coerente con quella prevista dalla disciplina del TUA. Tuttavia, come esposto in premessa si propone che il termine per entrambe le regolazioni sia fissato al 31/12/2021.

S.2 Si condivide l'articolazione proposta delle soglie dimensionali degli esercenti (6 e 50 MW)? Motivare la risposta.

Si condividono le soglie proposte.

S.3 Si condivide quanto prospettato in merito alla differenziazione degli obblighi di qualità commerciale sulla base delle dimensioni degli esercenti? Motivare la risposta.

Si condivide in forma generale, si ritiene comunque che la totale esenzione dalla rendicontazione annuale per gli operatori di minori dimensioni (i cui utenti allacciati sono spesso i più meritevoli di tutela) potrebbe impedire all'Autorità di disporre di un set completo di informazioni circa la qualità del servizio teleriscaldamento erogato in Italia.

S.4 Si condivide quanto prospettato in materia di perimetro degli utenti soggetti alla disciplina della qualità commerciale? Motivare la risposta.

Pur, condividendo l'esclusione dalla disciplina della qualità commerciale dei clienti di maggiori dimensioni (e conseguentemente con maggiore capacità), si ritiene eccessiva la soglia prevista di 350 kW. A tal proposito, si propone di abbassare la soglia oltre la quale un utente è considerato di maggiori dimensioni a 300 kW.

Si ribadisce infine quanto già esposto nelle precedenti consultazioni, ovvero che differenziare gli indennizzi rispetto alla classe dimensionale degli utenti comporta oneri amministrativi di implementazione dei sistemi informatici.

S.5 Si condivide la proposta di prevedere un regime di esclusione degli utenti di grandi dimensioni dall'applicazione di alcune disposizioni del TUAR? Si condivide la soglia di potenza contrattuale proposta per tale esenzione? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta di prevedere un regime di esclusione degli utenti di grandi dimensioni, con le precisazioni proposte al punto S.4, dall'applicazione delle disposizioni relative al corrispettivo di salvaguardia e ai vincoli temporali di durata del contratto e penali di recesso, in quanto si ritiene che essi siano dotati di sufficiente capacitazione e elementi di valutazione.

S.6 Si condivide quanto prospettato in materia di esenzioni temporanee e parziali dalla disciplina della qualità commerciale? Motivare la risposta.

La proposta prevede che nel caso di nuova rete o di allacciamenti su estendimenti di rete le prestazioni relative ai preventivi e lavori non siano soggette alla regolazione della qualità commerciale. Solo le prestazioni richieste successivamente all'attivazione della fornitura rientrano nel perimetro della qualità commerciale.

Si condivide la proposta.

S.7 Si condivide quanto prospettato di assetto delle responsabilità tra distributore e venditore? Motivare la risposta.

Come già affermato in occasione delle osservazioni al DCO 438/2017, A2A ritiene prematuro introdurre in Italia, dove il servizio è in genere offerto da imprese verticalmente integrate, una "separazione" tra attività di vendita e attività di distribuzione, specie in fase di prima applicazione della regolazione.

S.8 Si condivide quanto prospettato in materia di indennizzi automatici? Motivare la risposta.

Come evidenziato nella risposta allo spunto S4, almeno nel primo periodo regolatorio si ritiene opportuno non differenziare il livello degli indennizzi rispetto alla dimensione dell'utente interessato dalla violazione.

S.9 Si condivide quanto prospettato in tema obblighi di predisposizione di una sezione dedicata al servizio di telecalore sul sito internet degli operatori? Motivare la risposta.

Il Gruppo A2A ha, da sempre, creduto ed investito nelle forme di comunicazione più evolute come ad esempio il sito internet. Si ritiene, pertanto, che il sito internet possa essere un canale di comunicazione fruibile da tutti i clienti finali, soprattutto quelli di piccole e medie dimensioni, ed in aggiunta dai fruitori del servizio di teleriscaldamento che non hanno contezza della fattura (es. abitanti dei condomini). Il sito internet non può, invece, essere esaustivo per la gestione di grandi clienti (es. supercondomini), per i quali è necessaria una gestione commerciale più articolata e complessa.

S.10 Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione? Motivare la risposta.

Come descritto in premessa, la decorrenza proposta al 1 luglio 2019 con emanazione del provvedimento entro la fine del 2018 potrebbe non risultare compatibile con le conseguenti necessità di implementazione della delibera, avviate necessariamente soltanto a valle della pubblicazione del provvedimento.

In merito si propone di introdurre l'obbligo di registrazione e di possibile verifica secondo i criteri stabiliti da ARERA soltanto dal 1 gennaio 2020, mentre per il secondo semestre 2019, al fine di fornire le informazioni ad ARERA le società potrebbero eseguire un monitoraggio delle prestazioni.

S.11 Si condivide quanto indicato in tema di preventivazione di lavori semplici e complessi? Motivare la risposta.

S.12 Si condivide quanto indicato in tema di esecuzione di lavori semplici e complessi? Motivare la risposta.

Si condivide quanto proposto in tema di modalità di esecuzione dei preventivi e dei lavori, salvo quanto già descritto in premessa e alla risposta allo spunto S10.

S.13 Si condivide quanto indicato in tema di attivazione della fornitura? Motivare la risposta.

Si veda quanto esposto nelle considerazioni generali.

S.14 Si condivide quanto indicato in tema di riattivazione della fornitura? Motivare la risposta.

Si veda quanto esposto nelle considerazioni generali.

S.15 Si condivide quanto indicato in tema di disattivazione della fornitura? Motivare la risposta.

La proposta indicata è vincolata dall'art. 10 del TUA.

Si propone di considerare nel computo del tempo di esecuzione anche la possibilità prevista all'art. 10.4 del TUA che prevede: "Nel caso in cui, per ragioni tecniche, non sia possibile effettuare la piombatura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza, l'esercente deve effettuare altri interventi atti a impedire all'utente di prelevare energia dalla rete." Si propone in caso di criticità relativa all'intervento alternativo alla piombatura poter sospendere i tempi dell'esecuzione della prestazione per il tempo necessario alla risoluzione del problema.

S.16 Si condivide quanto proposto in tema di scollegamento? Motivare la risposta.

Si condivide e si rimanda alla successiva verifica prevista nel corso del 2020. Per le considerazioni si rimanda comunque alle ns. osservazioni ai DCO 46/17 e 438/17.

S.17 Si condivide la proposta di non prevedere, nel primo periodo di regolazione, uno standard di qualità commerciale per la prestazione di voltura della fornitura? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta di non considerare la voltura. Come già esposto nelle osservazioni ai precedenti DCO la prestazione "voltura della fornitura" non può essere considerata meramente un'attività amministrativa (ovvero di variazione dei dati identificativi relativi al cliente finale) in quanto la stessa può essere accompagnata dalla rilevazione della lettura del misuratore (utilizzata per l'emissione della bolletta finale del precedente intestatario e lettura iniziale del "nuovo" rapporto contrattuale) e dalla taratura della valvola limitatrice nel caso in

cui si modifichi la portata contrattuale. Pertanto anche in tale caso, se il misuratore risulta posto in luogo non accessibile, sarà necessario concordare un appuntamento per la rilevazione della stessa e/o tarare la valvola limitatrice. In tale fattispecie dovranno trovare applicazione le volture mortis causa. Si rimanda comunque la discussione della tematica della voltura alla verifica prevista nel 2020.

S.18 Si condivide la proposta di rinviare ad una successiva consultazione la definizione della regolazione della qualità relativa all'attività di misura del calore? Motivare la risposta.

Si condivide la scelta di affrontare l'argomento della misura in uno specifico documento di consultazione. Peraltro A2A ha descritto le diverse problematiche relative al servizio di misura in occasione delle osservazioni al DCO 438/2017. Gli esercenti inoltre stanno gestendo l'inevitabile aggravio organizzativo conseguente al piano di sostituzione imposto da DM 93/17, pertanto trattare la tematica della misura in maniera separata e con tempi diversi dalla regolazione della qualità commerciale è un aspetto positivo per tutto il segmento del teleriscaldamento e teleraffrescamento.

S.19 Si condivide la proposta di rinviare il tema della definizione e verifica dei parametri di fornitura al procedimento relativo alla regolazione della qualità tecnica del servizio? Motivare la risposta.

Come già descritto nelle nostre osservazioni al DCO 438/2017 la verifica dei parametri di fornitura necessita di approfondimenti. Pertanto si condivide la scelta di includere questa tematica all'interno della regolazione della qualità tecnica.

S.20 Si condivide quanto proposto per il primo periodo di regolazione in materia di appuntamenti? Motivare la risposta.

Il Gruppo A2A concorda con quanto proposto. Ritiene comunque opportuno considerare la seguente integrazione. Nel caso di un appuntamento posticipato in cui il cliente non decida una data entro un termine di tre mesi, tale prestazione si intende annullata.

S.21 Si condivide quanto previsto in materia reclami? Motivare la risposta.

S.22 Si condivide quanto proposto in materia di richieste scritte di informazioni? Motivare la risposta.

Si concorda con gli orientamenti finali dell'Autorità.

S.23 Si condivide quanto proposto in materia di pronto intervento? Motivare la risposta.

Si condivide la conferma della proposta già esposta nel DCO 438/2017 di definire le caratteristiche dettagliate di gestione del servizio di pronto intervento nell'ambito della regolazione della qualità tecnica, rimandando alle prassi di riferimento che saranno emanate dal CTI. Resta confermata la necessità di separare la prestazione del pronto intervento con i conseguenti profili di sicurezza, dalla continuità della fornitura e del servizio.

S.24 Si condividono le proposte in tema di registrazione dei dati, stanti l'innalzamento della soglia per l'accesso al regime semplificato e l'esenzione per i micro esercenti? Motivare la risposta.

S.25 Si condivide quanto prospettato in tema di obblighi di comunicazione dei dati di qualità? Motivare la risposta.

Come già evidenziato nelle osservazioni al DCO 438/2017, l'onerosità dell'introduzione regolatoria deriva dall'implementazione del sistema di registrazione delle prestazioni, mentre la successiva rendicontazione e comunicazione all'Autorità appare un prodotto derivato dall'implementazione della registrazione delle prestazioni, con tascabile costo incrementale.

In merito alla comunicazione della qualità commerciale verso i clienti, ribadendo quanto già esposto nelle considerazioni generali, A2A ritiene più opportuno, invece di un allegato alla fattura, utilizzare il sito internet per la pubblicazione degli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente. L'informativa alla consultazione del sito internet potrebbe essere espressamente indicata in fattura.

Si segnala infine che la totale esenzione dalla rendicontazione annuale per gli operatori di minori dimensioni (i cui clienti allacciati sono spesso i più meritevoli di tutela) potrebbe impedire all'Autorità di disporre di un set completo di informazioni circa la qualità del servizio teleriscaldamento erogato in Italia.

S.26 Si condividono le misure proposte in materia di verifica dei dati di qualità? Motivare la risposta.

Si condivide l'approccio che l'Autorità ha descritto nei punti 6.4 e 6.5.