

Allegato: Osservazioni al Documento per la consultazione 413/2017/R/TLR “Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento - Orientamenti finali”

**Osservazioni del Gruppo IREN al
Documento per la consultazione n. 413/2018/R/TLR del 26 luglio 2018
“Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e
teleraffrescamento - Orientamenti finali”**

Premessa

Il documento di consultazione 413/2018 propone gli orientamenti finali dell'ARERA in tema di regolazione della qualità commerciale del teleriscaldamento, al termine di un lungo e fruttuoso periodo di confronto con gli operatori finalizzato a meglio adattare alle specificità del settore regole già collaudate in ambiti diversi.

Il gruppo Iren accoglie complessivamente con favore le proposte del regolatore, in quanto esse riescono a ben inserire la tutela dei clienti finali, in particolare di quelli più deboli perché di piccole dimensioni, all'interno di un percorso di progressiva standardizzazione dei processi commerciali degli operatori, senza tuttavia dimenticare che il teleriscaldamento opera in un mercato complessivamente non regolato, dove ciascuno è di fatto libero di scegliere il vettore energetico più conveniente in base alle proprie necessità e/o preferenze.

Vengono apprezzati in particolare, a livello generale, la volontà di utilizzare un approccio graduale, ponderato e aperto alla possibilità di affinamento, e la capacità di adattare alle informazioni recentemente acquisite, anche a seguito di segnalazioni da parte delle Associazioni e degli operatori, gli iniziali orientamenti regolatori.

A livello specifico la Scrivente valuta positivamente gli orientamenti espressi nel DCO in materia di: esclusione dal perimetro di regolazione dei clienti di grandi dimensioni in quanto non possono essere considerati deboli; definizione di lavori semplici e lavori complessi in quanto tiene conto delle specifiche difficoltà operative del settore; possibilità di eseguire gli scollegamenti al termine della stagione termica, che permette di evitare disservizi anche rilevanti ad altri utenti; scelta di esentare temporaneamente e parzialmente le nuove reti (e le estensioni di reti esistenti) dagli obblighi relativi alla qualità commerciale.

Di seguito si procede ad illustrare le risposte ai singoli spunti di consultazione proposti.

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

Si condivide la scelta di far coincidere il primo periodo di regolazione della qualità commerciale con il periodo di validità del TUAR; si ritiene tuttavia che sarebbe più opportuno aumentare di un anno la durata di entrambi, in modo da poter valutare su un periodo più lungo i risultati ottenuti e disporre di tempo sufficiente per iniziare a impostare con adeguato anticipo il periodo regolatorio successivo.

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

Nessuna osservazione

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

Nessuna osservazione

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

Si condivide. Si ritiene che 350 kW rappresentino la soglia oltre la quale la scelta e la gestione di un vettore energetico e di un sistema di riscaldamento debbano essere affidate a figure professionali consapevoli dei vincoli normativi imposti agli impianti che superano tale potenza.

Si chiede di precisare che per tutte le utenze allacciate nel corso del 2017 e del 2018 si dovranno stimare i consumi per determinare la potenza convenzionale.

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, coerentemente con quanto evidenziato dalla Scrivente con comunicazione indirizzata alla DTLR in data 20/04/2018 e con le disposizioni regolatorie della Deliberazione n. 277/2018/R/TLR del 03/05/2018.

L'allacciamento di clienti di grandi dimensioni, soprattutto quando si tratta di utenze industriali o del settore terziario lontane dalla rete già esistente, può necessitare di investimenti molto onerosi che possono essere recuperati dall'operatore soltanto mediante contratti di fornitura aventi durata pluriennale; i grandi clienti, inoltre, in virtù dell'elevata forza contrattuale, risultano perfettamente in grado di valutare la convenienza di aderire a un contratto pluriennale con eventuale clausola di recesso.

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

Si condivide.

Si chiede la possibilità di estendere l'esenzione temporanea e parziale da alcuni obblighi di qualità commerciale – si fa riferimento in particolare allo standard generale relativo alla preventivazione dei lavori complessi - anche alle acquisizioni a seguito di campagne massive di saturazione, svolte su iniziativa dell'esercente in zone già servite, in quanto caratterizzate dalle stesse problematiche delle reti nel periodo di avviamento del servizio (si rimanda alla risposta al quesito S11).

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

Si condivide la proposta dell'Autorità, volta a non creare disparità tra clienti del medesimo servizio in base all'appartenenza societaria del gestore di rete e della società di vendita e a replicare l'approccio già utilizzato con successo con in altri settori; tale proposta rispecchia peraltro la prassi già utilizzata dal gruppo Iren

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

Non si condivide completamente la scelta di differenziare gli indennizzi in base alla dimensione del cliente in quanto ciò comporterebbe complicazioni di carattere amministrativo. Peraltro in altri settori, anche nel caso di forte presenza di clienti condominiali come l'idrico, gli indennizzi non sono diversificati.

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.

Si condivide.

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

Si condivide nella misura in cui il provvedimento finale venga emesso entro il 30 novembre 2018. A fronte di pubblicazione successiva del provvedimento, si chiede che venga mantenuta l'adeguata tempistica di almeno 7 mesi rispetto all'entrata in vigore della regolazione per consentire l'adeguamento dei processi aziendali.

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

Si condivide parzialmente.

Si segnala, infatti, che sarebbe utile estendere l'esenzione di cui al comma 2.6 della bozza di articolato, limitatamente allo standard relativo alla preventivazione dei lavori complessi, anche alle campagne commerciali di saturazione di reti già esistenti, in quanto le medesime causano picchi di richieste di preventivi di allacciamento che potrebbero essere difficilmente gestibili con lo standard proposto.

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

Stante la nuova definizione di lavori semplici e di lavori complessi proposta dall'Arera, si condivide la proposta di lasciare che le tempistiche di esecuzione dei lavori complessi – e quindi anche degli allacciamenti di nuovi utenti – vengano concordate con il cliente, a volte anche con largo anticipo. Infatti la tipologia del servizio reso, fatti salvi i casi di contestuale fornitura di calore per produzione di acqua calda sanitaria, rende influente la data di effettiva esecuzione dei lavori, purché entro l'inizio della stagione termica

Si ritiene che sarebbe comunque opportuno prevedere deroghe al rispetto della data concordata nei casi di dovessero sorgere complicazioni in fase di realizzazione della sottostazione, per es. il rinvenimento di amianto o fibre.

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

Si condivide pienamente, in particolare la previsione di poter richiedere l'attivazione contestualmente all'accettazione del preventivo di allacciamento; questo diminuisce la possibilità di picchi di richieste in prossimità dell'inizio della stagione termica. Tale previsione tuttavia, esposta ai punti 4.21 e 4.22 del DCO, non pare trovare riscontro nello schema di articolato.

Inoltre, come già segnalato in risposta al quesito S12, si ritiene che sarebbe opportuno prevedere deroghe al rispetto della data di attivazione nei casi di dovessero sorgere complicazioni in fase di realizzazione della sottostazione, per es. il rinvenimento di amianto o fibre artificiali vetrose.

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

Si condivide.

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

Si condivide.

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

Si condivide pienamente. Infatti, a seconda delle soluzioni tecniche adottate dall'operatore in fase di progettazione e realizzazione della rete di teleriscaldamento, lo scollegamento fisico di un cliente, se eseguito nel corso della stagione termica, può comportare disservizi anche rilevanti per durata e volumetria interessata ad altri utenti sottesi alla parte di rete che deve essere isolata e vuotata per poter operare.

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

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, in particolare perché la situazione tecnica e normativa relativa ai misuratori di calore non è al momento ancora definita con chiarezza e non consente la possibilità di verifiche in campo.

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.

Si condivide, anche alla luce del fatto che nella maggior parte dei contratti i parametri di fornitura non vengono specificati

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

Si condivide la scelta di prevedere soltanto uno standard relativo alla fascia di disponibilità degli appuntamenti, ma si precisa anche che in fase di preventivazione risulta spesso difficoltoso organizzare i sopralluoghi con gli amministratori degli stabili.

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

Pur comprendendo la volontà di rendere omogenei tra i settori energetici gli standard relativi alla qualità commerciale, e in particolare definire in giorni solari quello relativo ai tempi di risposta a reclami scritti, si ricorda che l'art. 15 del TIQV (Testo Integrato della regolazione della qualità dei Servizi di Vendita di energia elettrica e gas naturale - Allegato A alla del. 413/2016/R/com e s.m.i.) prevede per tale standard 40 giorni solari per il 2017 e 2018, e 30 giorni solari a partire dal 2019. Tenendo conto che per il teleriscaldamento si tratta di introdurre uno standard completamente nuovo, si chiede che per il primo periodo di regolazione esso venga posto pari a 40 giorni solari.

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

Si condivide, tuttavia si ritiene necessario richiedere che il rispetto dello standard generale venga calcolato soltanto a partire da un numero minimo di richieste (ad esempio, almeno 10 richieste ricevute nell'anno solare).

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

Si condivide.

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.

Si condivide.

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

Nessuna osservazione.

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

Si condivide. La scelta dell'ARERA tiene infatti conto dell'oggettiva difficoltà di introdurre sistemi di registrazione dei dati in ambiti finora non regolati.