

Utilitalia - Prot. n. 1619/2018/AR/E – GR/am  
AIRU – Prot. n. 109/18/RA/ib

**DCO 413/2018/R/TLR**

**“Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e  
teleraffrescamento - Orientamenti finali”**

*Osservazioni AIRU - Utilitalia*

## PREMESSA

Con la presente Utilitalia ed AIRU esprimono apprezzamento per gli orientamenti finali pubblicati dall'Autorità nel documento di consultazione n. 413/2018/R/TLR, finalizzati alla implementazione graduale, nel settore del teleriscaldamento, della regolazione della qualità commerciale.

In particolar modo si vuole evidenziare l'apprezzamento delle Associazioni per il lavoro, compiuto dall'Autorità, nel complessivo percorso di valutazione delle peculiarità del settore e soprattutto delle criticità che potrebbero emergere dall'applicazione di una disciplina che non tenga in debita considerazione tali peculiarità, tra cui: l'impatto degli oneri amministrativi derivanti dall'introduzione di obblighi di qualità commerciale sulla sostenibilità economica del servizio e le problematiche di natura operativa legate all'implementazione degli standard proposti.

Pertanto si valuta positivamente l'approccio applicativo di tale disciplina improntato alla gradualità e proporzionalità, al fine di tener conto delle caratteristiche dimensionali e territoriali dei gestori del teleriscaldamento. In tal senso, si apprezza particolarmente la fase di valutazione e verifica dell'applicazione di tale disciplina alla fine del primo biennio di regolazione, che consentirà all'Autorità – e darà modo agli esercenti – di valutare, alla luce dell'esperienza maturata, le modalità di implementazione della qualità commerciale a regime.

Non da ultimo, si manifesta apprezzamento per le molteplici occasioni di confronto aperte dall'Autorità e per il recepimento di molte delle considerazioni espresse da Utilitalia ed AIRU sia ai precedenti documenti di consultazione, sia al Focus Group del 28 giugno u.s.

Si vogliono tuttavia portare all'attenzione dell'Autorità alcune considerazioni di carattere generale.

In primo luogo si vuole rappresentare come le **tempistiche di entrata in vigore della disciplina della qualità commerciale** appaiano comunque sfidanti rispetto ad un'attività che sarà necessariamente innovativa per le Aziende e che richiederà massicce implementazioni sui sistemi informativi. Per tale ragione, nella consapevolezza del grande sforzo che l'Autorità ha messo in campo per semplificare tale disciplina, si propone di prevedere che durante il primo semestre di regolazione (1 Luglio – 31 Dicembre 2019), siano comunque previsti obblighi di monitoraggio, rinviando al 1 Gennaio 2020 invece gli obblighi di registrazione e quindi di verifica sui dati, mutuando l'esperienza della regolazione della qualità tecnica – art. 9.7, Allegato A, Del. n. 917/2018 – del settore idrico.

Inoltre, per quanto riguarda il **primo periodo di regolazione**, considerando che il settore è comunque ancora immaturo in ambito regolatorio si potrebbe valutare la possibilità di estendere il periodo transitorio fino al 31 Dicembre 2021 e conseguentemente allineare il periodo regolatorio del TUAR a tale data.

Un tema meritevole di approfondimento è quello della **continuità del servizio**. Infatti, pur auspicando un confronto in merito più dettagliato in occasione delle consultazioni per l'introduzione della regolazione della qualità tecnica, in questa sede si ritiene importante sottolineare che, nelle more dell'obbligo di garantire un servizio che sia continuo, il gestore può prevedere interruzioni programmate e non programmate per assicurare il corretto

funzionamento della rete e per rispondere all'esigenza di risolvere problematiche legate a cause di forza maggiore e a guasti improvvisi.

In quest'ottica il tema della continuità del servizio può essere trattato separatamente rispetto al tema del pronto intervento. Quest'ultimo infatti è l'insieme di azioni attuate dal gestore per ripristinare, nel più breve tempo possibile, la sicurezza del servizio e quindi, atteso che, per il servizio di teleriscaldamento, una interruzione in sé non può comportare una condizione di pericolo per l'utente finale – diversamente da quanto accade nel settore della distribuzione del gas - la si può escludere dalle casistiche di attivazione del pronto intervento. Al più potrebbe essere considerata una conseguenza determinata dalla necessità di risolvere la condizione di pericolo.

Pertanto, sebbene il numero telefonico di pronto intervento possa essere utilizzato anche per segnalazioni di interruzioni da parte dell'utente finale, sarà poi compito del gestore, una volta definita la prassi di riferimento nell'ambito del tavolo tecnico CTI, individuare se tale interruzione sia causa di attivazione del pronto intervento o meno.

In un'ottica, poi, di futuro completamento del percorso regolatorio avviato da ARERA per il servizio di teleriscaldamento, si vogliono portare all'attenzione del regolatore alcune casistiche peculiari del settore e di cui si potrebbe tener conto a valle del primo periodo di regolazione, per poi contemplare **misure per il contenimento della morosità** che tutelino non solo gli utenti finali, ma anche i gestori.

In primo luogo si riporta il caso in cui il gestore potrebbe trovarsi nella condizione di ricevere una richiesta di attivazione del servizio proveniente da un utente che, una volta completato l'allacciamento, si renda inadempiente rispetto al pagamento del corrispettivo alle scadenze convenute. Questo infatti è un aspetto peculiare del servizio di teleriscaldamento, in quanto, rispetto ai servizi a rete, che peraltro sono tariffati, gli importi per ogni singolo allacciamento a carico del cliente finale sono sensibilmente più elevati, dell'ordine generalmente di qualche decina di migliaia di euro. Pertanto, al fine di disincentivare possibili azioni opportunistiche, si propone di valutare l'introduzione di un requisito di "ammissibilità della richiesta", ossia di prevedere che l'attivazione del servizio possa essere subordinata al fatto che l'utente richiedente non sia moroso verso il Gestore TLR.

In secondo luogo, si riporta il caso in cui il gestore potrebbe trovarsi nella condizione di dover garantire il rispetto dello standard *"tempo massimo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità"*, posto pari a due giorni feriali, in una condizione di picco di richieste di riattivazione in corrispondenza dell'inizio dell'anno termico, a causa di una condotta opportunistica da parte dell'utente finale.

Infatti laddove il gestore, al fine di non generare un disservizio, non proceda alla disattivazione dell'utente moroso durante l'anno termico, ma solo a valle di questo, si trova nella condizione di ricevere centinaia di attestazioni di avvenuto pagamento delle somme dovute da parte dell'utente moroso solo all'inizio del successivo anno termico e pertanto a dover garantire il rispetto dello standard sopra citato nello stesso arco temporale per un numero elevatissimo di utenze.

Infine si vuole riportare una osservazione di dettaglio inerente lo schema di delibera posto in consultazione, in particolare, circa la **definizione di "impianto di distribuzione"**. Per uniformità di trattamento con la normativa tecnica si propone di tenere in considerazione anche quanto si sta delineando sul tavolo CTI, per la stesura delle prassi di riferimento inerenti il *"pronto*

*intervento” ed il “trattamento della qualità dell’acqua”. Per un maggior dettaglio della proposta si veda quanto riportato nel Box1.*

*Box1: Definizioni individuate nel corso del tavolo tecnico CTI*

Il Sistema Rete è composto da:

- **Rete di trasporto** Sistema di tubazioni atto a trasportare il calore dalle Centrali di produzione agli stacchi, ove ha origine la rete di distribuzione.

NOTA: E' caratterizzata dal fatto di non avere generalmente allacciamenti per l'alimentazione diretta di utenze.

Gli stacchi sono generalmente caratterizzati dalla presenza di valvole, tramite le quali è possibile alimentare o intercettare la rete di distribuzione e quindi eventualmente separare i due sistemi di tubazioni.

In generale è composta da collettori principali di grande diametro e da diramazioni di alimentazione agli stacchi.

Può comprendere anche stazioni di rilancio o gruppi di scambio termico con relativo sistema di pompaggio.

Può avere struttura ramificata e/o magliata, in base alla dimensione del bacino di utenza e del grado di affidabilità del servizio richiesto.

- **Rete di distribuzione.** Sistema di tubazioni atto a distribuire il calore dalle fonti di calore (centrali di produzione, gruppo di scambio termico, falda) o, dove esistente, dalla rete di trasporto, agli allacciamenti.

NOTA. Quando ha la funzione di rete di trasporto, presenta, conseguentemente, le caratteristiche di quest'ultima.

In presenza di una rete di trasporto, la rete di distribuzione ha origine nel punto nodale della rete di trasporto che costituisce il punto di consegna dell'energia termica dalla rete di trasporto a quella di distribuzione.

In generale la rete di distribuzione è composta da dorsali principali, costituite da collettori di distribuzione di diametro medio, e da diramazioni di alimentazione alle diverse utenze, denominati allacciamenti, di diametro inferiore.

Ha in generale struttura ramificata; la presenza di magliature può essere determinata da particolari esigenze di continuità del servizio.

La rete di distribuzione, a seconda della modalità di connessione della rete d'utenza (cosiddetto circuito secondario), può essere classificata come:

- rete di distribuzione a **sistema indiretto** : rete di distribuzione a cui le reti d'utenza (riscaldamento/raffrescamento) sono allacciate tramite scambiatore di calore;
- rete di distribuzione a **sistema diretto**: rete di distribuzione a cui le reti d'utenza (riscaldamento/raffrescamento) sono allacciate senza scambiatore di calore.

- **Allacciamento.** Sistema di tubazioni atto a distribuire il calore dalla rete di distribuzione ad una o più sottostazioni d'utenza o ad uno o più punti di collegamento con la rete d'utenza.

- **Punto di fornitura:** Punto dell'allacciamento in cui il gestore consegna l'energia termica all'utente come definita contrattualmente.

Nota. Può coincidere, a scopo esemplificativo e non esaustivo, con:

- il limite di proprietà;
- il disaccoppiamento idraulico (scambiatore) tra la rete e l'impianto dell'utente; in assenza di circuiti idraulici distinti tra la rete e l'impianto dell'utente, il punto di fornitura si identifica con il contatore di energia termica;
- il contatore di fornitura.

## OSSERVAZIONI PUNTUALI

### Approccio regolatorio

#### *Periodo di regolazione*

**S1.** *Si condivide la durata proposta per il primo periodo di regolazione? Motivare la risposta.*

**R1.** Si rimanda alle considerazioni espresse in premessa primo periodo di regolazione della qualità commerciale.

#### *Perimetro degli operatori soggetti alla disciplina della qualità commerciale*

**S2.** *Si condivide l'articolazione proposta delle soglie dimensionali degli esercenti (6 e 50 MW)? Motivare la risposta.*

**S3.** *Si condivide quanto prospettato in merito alla differenziazione degli obblighi di qualità commerciale sulla base delle dimensioni degli esercenti? Motivare la risposta.*

**R2.** Si condivide la suddivisione delle soglie dimensionali.

Per quanto riguarda invece il calcolo della **potenza contrattualizzata** a cui riferire le soglie dimensionali, si condivide la proposta di utilizzare il dato di energia totale erogata e contabilizzata relativo al 2017. Laddove però non si ha a disposizione tale dato, in quanto è stato effettuato l'allacciamento nel 2017, ma non l'attivazione del servizio nello stesso anno, si ritiene necessario far riferimento ad un valore stimato.

Infine, appare opportuno che nel provvedimento finale sia esplicitato l'algoritmo per cui la portata [m<sup>3</sup>/h], che rappresenta l'unità di misura presente in alcuni sistemi di teleriscaldamento, è convertita in potenza contrattuale standard.

**R3.** Si condivide.

*Perimetro degli utenti interessati dalla disciplina della qualità commerciale*

- S4.** *Si condivide quanto prospettato in materia di perimetro degli utenti soggetti alla disciplina della qualità commerciale? Motivare la risposta.*
- S5.** *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.*

**R4 – R5.** In accordo con quanto esposto nelle osservazioni alle slide presentate durante il Focus Group del 28 giugno u.s., si ritiene utile ribadire che la soglia dimensionale prospettata da ARERA per i grandi utenti e posta pari a 350 kW, potrebbe risultare sovrastimata. Infatti, ad una potenza pari a 350 kW corrisponde una spesa annua di diverse decine di migliaia di euro, e cioè un impegno economico che già presuppone una notevole forza contrattuale da parte del cliente. Pertanto si potrebbe rivalutare un abbassamento di tale soglia.

Sotto altro profilo, si osserva come una tale soglia non possa che costituire un attributo riferito all'utente. Tale assunto dovrebbe portare quindi alla conclusione che un cliente che abbia un unico contratto, pur se riferito ad una pluralità di siti e che raggiunga tale soglia, sia sottratto dall'ambito di applicazione della disciplina regolatoria.

Inoltre, si ritiene necessario che il prospettato intervento emendativo del TUAR, in coerenza con l'opzione espressa nel DCO in esame di escludere gli utenti di grandi dimensioni dall'ambito di applicazione della qualità commerciale, sul quale si concorda pienamente, sia attuato tempestivamente e, comunque, al più tardi in sede di approvazione del provvedimento conclusivo del presente procedimento.

In tal senso si auspica un ulteriore confronto su questo tema in occasione dei prossimi confronti.

*Esenzioni temporanee e parziali dalla disciplina della qualità commerciale*

**S6.** *Si condivide quanto prospettato in materia di esenzioni temporanee e parziali dalla disciplina della qualità commerciale? Motivare la risposta.*

**R6.** Si condivide.

*Soggetti non verticalmente integrati*

**S7.** *Si condivide quanto prospettato di assetto delle responsabilità tra distributore e venditore? Motivare la risposta.*

**R7.** Si condivide.

*Indennizzi automatici*

**S8.** *Si condivide quanto prospettato in materia di indennizzi automatici? Motivare la risposta.*

**R8.** Non si condivide pienamente la scelta di differenziare gli indennizzi in base alla dimensione del cliente in quanto ciò comporterebbe complicazioni di carattere amministrativo, pertanto si propone di mantenerlo unico.

*Sito internet*

**S9.** *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.*

**R9.** Si condivide.

*Tempistiche di entrata in vigore della regolazione*

**Q10.** *Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione? Motivare la risposta.*

**R10.** Si rimanda a quanto espresso in premessa.

**Prestazioni e profili soggetti a regolazione**

*Preventivazione dei lavori semplici e complessi*

**S11.** *Si condivide quanto indicato in tema di preventivazione di lavori semplici e complessi? Motivare la risposta.*

**R11.** Si condivide.

Tuttavia si segnala 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 difficilmente gestibili con lo standard di qualità commerciale proposto.

*Esecuzione di lavori semplici e complessi*

**S12.** *Si condivide quanto indicato in tema di esecuzione di lavori semplici e complessi? Motivare la risposta.*

**R12.** In linea generale si condivide, si propone tuttavia di porre il *tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici* pari a 15 giorni lavorativi, in luogo dei 10 giorni lavorativi proposti nel DCO in esame, ciò in ragione del fatto che i lavori semplici del servizio di teleriscaldamento hanno un maggior grado di complessità rispetto alla distribuzione gas, per via di una impiantistica più



complessa della sottostazione di teleriscaldamento. Vi è infatti una vera e propria "catena di misura" (sonde, concentratore, etc), per cui anche il semplice "spostamento del misuratore", risulta un'attività più complessa.

Infine si ritiene che sarebbe utile prevedere la possibilità di deroga rispetto alla data concordata per i lavori complessi nel caso dovessero sorgere complicazioni in fase di realizzazione (per es. il rinvenimento di amianto).

#### *Attivazione della fornitura*

**S13.** *Si condivide quanto indicato in tema di attivazione della fornitura? Motivare la risposta.*

**R13.** Si condivide, salvo quanto esposto in premessa, circa la necessità di prevedere una condizione di verifica da parte del gestore del pagamento del corrispettivo di allacciamento.

Si evidenzia, inoltre, che quanto previsto ai punti 4.21-4.22 non trova riscontro nello schema di delibera, si chiede pertanto l'implementazione di tali proposte all'interno dello schema finale.

Si propone di dedicare a tale la casistica un comma dell'art. 10 "Tempo di attivazione della fornitura":

10.2 Qualora la richiesta di attivazione sia contestuale all'accettazione del preventivo di allacciamento da parte del richiedente, si intende per tempo di attivazione della fornitura il tempo, misurato in giorni lavorativi, tra la data concordata per l'ultimazione dei lavori e la data di attivazione della fornitura.

#### *Riattivazione della fornitura*

**S14.** *Si condivide quanto indicato in tema di riattivazione della fornitura? Motivare la risposta.*

**R14.** Si condivide.

#### *Disattivazione della fornitura*

**S15.** *Si condivide quanto indicato in tema di disattivazione della fornitura? Motivare la risposta.*

**R15.** Si condivide

*Scollegamento*

**S16.** *Si condivide quanto proposto in tema di scollegamento? Motivare la risposta.*

**R16.** Si condivide.

*Voltura*

**S17.** *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.*

**R17.** Si condivide.

*Verifica del misuratore*

**S18.** *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.*

**R18.** Si condivide.

*Verifica dei parametri di fornitura*

**S19.** *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.*

**R19.** Si condivide.

#### *Appuntamenti*

**S20.** *Si condivide quanto proposto per il primo periodo di regolazione in materia di appuntamenti? Motivare la risposta.*

**R20.** Si condivide.

#### *Reclami*

**S21.** *Si condivide quanto previsto in materia reclami? Motivare la risposta.*

**R21.** Si condivide.

#### *Richieste scritte di informazioni*

**S22.** *Si condivide quanto proposto in materia di richieste scritte di informazioni? Motivare la risposta.*

**R22.** Si condivide.

#### *Servizio di pronto intervento*

**S23.** *Si condivide quanto proposto in materia di pronto intervento? Motivare la risposta.*

**R23.** Si condivide, fatto salvo quanto esposto in premessa sulla continuità del servizio.

### **Obblighi di registrazione e comunicazione**

#### *Obblighi di registrazione*

**S24.** *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.*

**R24.** Si condivide, fermo restando che i dati che dovranno essere registrati e comunicati dovrebbero costituire un set minimo che tenga in considerazione le risorse umane e gestionali a disposizione degli operatori, in particolar modo nel periodo di avvio della regolazione del settore.

#### *Obblighi di comunicazione*

**S25.** *Si condivide quanto prospettato in tema di obblighi di comunicazione dei dati di qualità? Motivare la risposta.*

**R25.** Si condivide. Tuttavia, relativamente l'art. 34 dello schema di delibera, si propone di non prevedere di allegare alle fatture gli standard specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ciascun utente, gli indennizzi automatici previsti nel caso di mancato rispetto di tali standard e il grado di rispetto degli stessi, con riferimento all'anno precedente, bensì di poter inserire sulla fattura l'indirizzo del sito internet dove trovare tutte le informazioni del caso, al fine di non generare eccessivi e non necessari costi di postalizzazione.

### Verifica dei dati di qualità

**S26.** *Si condividono le misure proposte in materia di verifica dei dati di qualità? Motivare la risposta.*

**R26.** Si condivide. In particolare si apprezza che l'Autorità non abbia definito una metodologia di validazione e verifica dei dati di qualità commerciale, per tener conto di una maggiore incidenza degli errori di registrazione dei dati per un settore, come quello del teleriscaldamento, che non è stato precedentemente soggetto a regolazione.

### Ulteriori osservazioni sullo schema di delibera

**Art. 17.** Per quanto concerne il tema del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di qualità, si chiede di prevedere che non si tenga conto del giorno di ricezione della richiesta né del giorno del Santo patrono, in linea con quanto previsto dalla regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG) e che sia introdotta una causale di sospensione dell'esecuzione delle prestazioni per "impraticabilità del terreno".

Inoltre, relativamente a quanto previsto all'art. 17.4, si chiede di introdurre un limite temporale per la richiesta di appuntamento, posto pari a tre mesi, ciò in quanto questo sembra essere un lasso di tempo congruo per dare la possibilità all'utente di fissare un appuntamento, ma allo stesso tempo consente di non generare complessità gestionali per gli esercenti.