

## **DCO 22/2020/R/TLR – Regolazione della misura del servizio di Teleriscaldamento - Osservazioni Egea Spa**

### **Premessa**

Le presenti osservazioni sono presentate da Egea Spa in nome proprio ed in rappresentanza delle seguenti società esercenti impianti di teleriscaldamento iscritte in Anagrafica Operatori:

- Acqui Energia Spa
- Alessandria Calore Srl
- Bra Energia Spa
- Carmagnola Energia Srl
- Egea Produzioni e Teleriscaldamento Srl
- Egeyo Srl
- Monferrato Energia Spa
- SEP Società Energetica Piosasco Spa
- Valbormida Energia Spa

### **Considerazioni di carattere generale**

#### **1. Considerazioni in merito ai capitoli 1 e 2 del DCO (Inquadramento generale e struttura del documento)**

Si esprime rammarico per la perdurante esclusione delle società citate in premessa dai focus group convocati dall'Autorità.

Come più volte segnalato, le società facenti capo alla scrivente società sono rappresentative di un segmento significativo di operatori che presenta caratteristiche intermedie tra quelle prioritariamente rappresentate dalle associazioni invitate ai focus group, rispettivamente focalizzate sui grandi operatori (Airu) e sui medio-piccoli operatori da biomassa (Fiper). Per quanto concerne l'ulteriore associazione partecipante ai focus group (Anigas) si rileva come la stessa sia rappresentativa di un numero limitato di operatori di teleriscaldamento la cui rilevanza in termini di energia erogata è analoga (se non inferiore) a quella complessiva delle società del gruppo Egea.

Si rinnova quindi l'invito a includere le società anzidette nei processi partecipativi indetti dall'Autorità in ragione della loro rilevanza complessiva e del loro specifico bagaglio di competenze nel settore.

#### **2. Considerazioni in merito al capitolo 3 del DCO (Obiettivi e ambito di intervento)**

Si condivide l'importanza di assicurare una buona qualità dei dati misurati, facendo tuttavia presente che la ricerca della perfezione è talvolta nemica del bene.

Per quanto concerne le società del gruppo Egea, stante la prevalente adozione di strumenti di misura di buona qualità e l'elevata percentuale di apparecchi letti da remoto, si ritiene che la qualità del servizio di misura sia nella sostanza in larga misura già allineata alle proposte tecniche formulate nel DCO, essendo per contro carente nelle parti più formali previste dallo stesso.

Per quanto concerne la tutela del cliente non si condivide l'affermazione inerente la supposta esistenza di elevate barriere all'uscita né l'utilizzo di tale non condivisa motivazione per giustificare un maggior rigore nella qualità e puntualità della fatturazione del teleriscaldamento rispetto a quella di altri servizi i cui valori economici associati sono sovente dello stesso ordine di grandezza se non addirittura superiori.

Per quanto concerne la crescita di consapevolezza del cliente si segnala nuovamente che di norma il cliente del teleriscaldamento è l'amministratore del condominio, figura professionale che per un verso si presume sia dotato di un adeguato livello di consapevolezza e per l'altro non è l'effettivo utilizzatore dell'energia fornita dal sistema.

Per quanto concerne il livello di attenzione e interesse dell'utilizzatore finale al tema del consumo di energia si osserva amaramente come lo stesso sia, nella stragrande maggioranza dei casi, molto basso e scarsamente influenzato dalla disponibilità di informazioni adeguate.

Se infatti è vero che da un lato il cliente è sensibile all'aspetto economico dei propri consumi energetici, dall'altro è purtroppo assai raro che lo stesso abbia tempo, voglia e capacità di comprendere i meccanismi che ne determinano il livello di consumo e ancor più quelli che ne determinano il prezzo.

Si invita quindi l'Autorità a riflettere sull'opportunità di introdurre adempimenti di natura amministrativa/comunicativa che rischiano di essere poco efficaci nei confronti degli utilizzatori finali del servizio ma onerosi per i gestori del sistema.

Per quanto concerne gli ambiti di intervento, si condividono quelli inerenti le attività di installazione e verifica dei misuratori, mentre si ritiene che quelle inerenti le tempistiche di raccolta dei dati e le modalità di validazione degli stessi non debbano essere soggette a valori definiti a livello nazionale stante la natura prettamente locale dei singoli impianti ed essendo preminente interesse dell'esercente svolgere il servizio con livelli di qualità comparabili con quelli resi dai vettori/operatori localmente concorrenti.

Non si condivide infine la proposta di introdurre l'obbligo di attivazione della modalità di rilievo dati in autolettura in quanto attinente (nelle realtà del gruppo egea) un numero di casi (contatori non accessibili né fisicamente né da remoto) estremamente limitato ed essendo le possibilità di errore nella lettura del dato da parte del cliente decisamente più elevate che non nel caso dell'autolettura del contatore gas/acqua.

## **Osservazioni di carattere puntuale**

### **S.1 Obiettivi e ambiti di intervento**

Vedasi le considerazioni espresse al punto 2 delle considerazioni di carattere generale

### **S.2 Road Map**

Si condivide la durata del periodo regolatorio.

Per quanto concerne la data di entrata in vigore, stante la sovrapposizione con gli altri ambiti di intervento regolatorio nonché l'evoluzione del quadro inerente le verifiche dei contatori di calore si preferirebbe uno slittamento della decorrenza al 1/1/2022.

### **S.3 Soggetti non verticalmente integrati**

Si condivide

#### **S.4 Qualità del servizio di misura**

Non si condividono le preoccupazioni palesate dall'autorità in merito ai clienti di maggiore dimensione e alla conseguente maggiore importanza della qualità delle misure ad essi relative.

Ad avviso della scrivente quello che rileva in tema di qualità della misura è l'incidenza dell'eventuale scostamento del valore misurato rispetto a quello effettivo espressa in termini relativi e non già in valore assoluto, anche perché sovente a valori assoluti elevati corrispondono consumi di tipo collettivo aventi impatti sul singolo utilizzatore finale dello stesso ordine di grandezza di quello di piccoli consumatori individuali.

Ciò detto, considerata la potenziale maggiore numerosità dei consumatori individuali e la conseguente possibile maggiore onerosità della loro rilevazione, si condivide la diversificazione della frequenza minima di lettura proposta al punto 5.6.

Non si condivide invece la preoccupazione espressa all'ultimo capoverso del punto 5.6 (irregolare spaziatura temporale dei calendari di rilevazione) e si ritiene inutilmente complessa da gestire l'introduzione di una verifica di tipo quantitativo (... 80%).

Quanto sopra dal momento che una buona rappresentatività del calendario di lettura è interesse primario anche dell'esercente l'attività di vendita e non già un parametro da rispettare per mero obbligo normativo. Si chiede quindi di non introdurre tale verifica.

Il punto 5.7 pecca di eccessiva complessità considerato che fa riferimento a casistiche numericamente irrilevanti (contatori convenzionali non accessibili). Si propone di lasciare liberi gli esercenti di adottare le forme di comunicazione con i clienti in questione ritenute più idonee (es cartolina di segnalazione di mancata lettura e/o richiesta di rilievo fotografico del display).

Non si condivide l'ipotesi di cui al punto 5.8 in quanto soggetta ad un elevato rischio di errore nel rilievo della lettura da parte di un cliente non adeguatamente formato.

Il punto 5.9 comporta un inutile aggravio amministrativo nel momento in cui, dopo aver introdotto tale procedura, si chiederà di rendicontarne il rispetto con conseguente sottrazione di risorse operative a favore di attività prevalentemente formali.

All'interno del punto 5.10 si ritiene necessario distinguere tra situazioni di indisponibilità del dato di misura derivanti da guasto del misuratore rispetto a quelle derivanti da altri fattori (tipicamente mancata o erranea acquisizione del dato da remoto).

Nel primo caso si conviene sulla necessità di adottare un criterio preciso di ricostruzione dei consumi, mentre nel secondo – considerato che un eventuale eccesso/difetto di addebito sul periodo viene automaticamente compensato sul periodo successivo – si ritiene più che sufficiente adottare un criterio di stima dei consumi meno sofisticato.

In entrambi i casi si segnala che variabili esogene attinenti i livelli effettivi di utilizzo del servizio da parte del cliente non possono in alcun caso essere prese in considerazione.

#### **S.5 Autolettura**

Si è totalmente contrari all'ipotesi di introdurre un obbligo di predisposizione di un canale di rilievo dati in autolettura per le motivazioni già espresse in precedenza e qui di seguito riprese:

- Elevata incidenza di errori nel dato rilevato dal cliente causa la maggiore complessità del display del contatore di calore rispetto a quello del gas o dell'acqua;
- Scarsa incidenza del numero di contatori non accessibili e non leggibili da remoto;

- Possibile fonte di insoddisfazione da parte del cliente nel momento in cui il dato comunicato in autolettura non dovesse collimare (e mai collima, banalmente per lo sfasamento degli istanti di lettura) con quello rilevato dal gestore tramite i propri sistemi utilizzato per la fatturazione;
- Ulteriore aggravio di oneri gestionali in capo all'esercente per acquisire, validare, contestare, archiviare i dati e le comunicazioni in oggetto.

Quella dell'autolettura può essere una facoltà lasciata all'esercente nel momento in cui lo stesso ritiene preferibile affidarsi a tale forma di rilievo del dato piuttosto che attrezzarsi autonomamente in maniera adeguata.

## **S.6 Ricostruzione dei consumi**

Il metodo proposto appare più complicato del necessario e inidoneo a ricostruire periodi di durata non intera (non mensile).

Il metodo di ricostruzione dei consumi comunemente adottato dalle aziende del gruppo Egea prevede l'attribuzione a ciascun cliente di un parametro di consumo unitario espresso in kWh/grado giorno e nella moltiplicazione di tale parametro per il numero di gradi giorno riscontrati nel periodo oggetto di ricostruzione. Il parametro unitario in questione è calcolato sulla base dei dati di consumo reali di ciascun cliente nei due anni precedenti il guasto e dei corrispondenti gradi giorno.

Nel caso di clienti privi di dati storici significativi si fa riferimento al consumo unitario riscontrato nei periodi immediatamente seguenti a quello di ripristino del misuratore e si procede successivamente a conguagliare l'importo attinente il periodo oggetto di ricostruzione. Al riguardo si osserva che l'evenienza di guasto del contatore nei primi mesi di funzionamento dell'impianto è evento particolarmente raro (in quanto tutte le apparecchiature sono nuove) e tale da non giustificare l'adozione di metodi di ricostruzione standardizzati più complessi.

## **S.7 Archiviazione e messa a disposizione delle misure**

Pur essendo consapevoli che la messa a disposizione del cliente del dato storico di misura è atto dovuto ai sensi del D.Lgs 102/14, si rileva come le proposte contenute ai punti 5.3 e 5.4 del DCO eccedano le disposizioni del D.Lgs citato e risultino più gravose di quanto previsto per gli altri settori regolati.

In particolare ci si riferisce alla durata del periodo di conservazione a beneficio del cliente dei dati di misura (che la legge nazionale prevede in 3 anni contro i 5 proposti dal DCO) e all'assenza nella legge nazionale di obblighi inerenti la conservazione/fornitura ai clienti di informazioni inerenti le circostanze che possano aver causato l'assenza del dato.

Si chiede quindi di ridurre a 3 anni il periodo obbligatorio di archiviazione del dato di misura e di escludere qualsiasi obbligo inerente la fornitura di informazioni accessorie non previste dalla legge primaria.

## **S.8 Standard di qualità della misura**

Con riferimento al punto 5.25 si osserva come l'asserita necessità di maggiore accuratezza (rispetto agli altri settori regolati) della misura nel settore del teleriscaldamento in ragione dell'elevato livello dei consumi tipici delle utenze condominiali sia priva di qualsiasi fondamento dal momento che anche negli altri settori regolati vi sono clienti caratterizzati da analoghi - se non superiori - livelli di consumo per i quali tale eccezione non è mai stata mossa. Si pensi ad esempio agli identici condomini quando alimentati a gas piuttosto che agli stabilimenti industriali per quanto concerne la fornitura elettrica e del gas.

Per quanto concerne i punti 5.26 e 5.27 si apprezza la constatazione delle carenze strutturali del settore della verifica metrologica dei contatori di calore (assenza di metodologie ufficiali, carenza organizzativa delle Camere di Commercio, assenza di laboratori certificati in grado di verificare i contatori in campo piuttosto che quelli di diametro maggiore in laboratorio) e conseguentemente si condivide la proposta di limitare (nelle

more di una auspicata risoluzione delle problematiche sopra evidenziate) l'attività di verifica ai soli aspetti funzionali.

Per quanto concerne gli standard di cui al punto 5.30 inerenti le tempistiche entro cui gli esercenti devono effettuare la verifica funzionale richiesta dal cliente si concorda sul primo di essi (tempo massimo di intervento per la verifica) mentre non si concorda sugli altri due per le seguenti ragioni:

- Tempo massimo di comunicazione della verifica: laddove la verifica comporti l'intervento (sul sito o fuori sito) di un ente terzo, il tempo di esecuzione della verifica e quindi di comunicazione dell'esito al cliente sfugge alla possibilità di intervento dell'esercente e quindi non può essere da esso garantito.
- Tempo massimo per la sostituzione del contatore: nelle reti di piccola e media dimensione il numero di contatori installati è limitato e grande è la dispersione dimensionale degli stessi.

Per essere certi di soddisfare il rispetto del tempo di sostituzione proposto nel DCO occorrerebbe avere disponibile a magazzino un rilevante numero di contatori di ricambio, cosa che è economicamente ingiustificabile e che comporta un inutile deperimento della durata di validità del certificato di taratura iniziale degli stessi nel corso della loro giacenza a magazzino.

Fatto salvo il caso delle reti di maggiore dimensione e dei contatori di taglia più comune, l'approvvigionamento del contatore di ricambio viene normalmente fatto ad hoc con ciò soggiacendo ai tempi e alla disponibilità del fornitore abituale dell'esercente. Anche in questo caso il tempo di sostituzione sfugge alle possibilità di intervento dell'esercente e non si ritiene quindi giusto che lo stesso debba essere penalizzato per eventi al di fuori della sua responsabilità.

## **S.9 Caratteristiche prestazionali dei contatori**

Al punto 6.11 non si condivide la necessità di disporre di strumenti di misura in grado di gestire le misure al secondo e di essere sincronizzabili da remoto in modo da garantire la precisione di clock indicata nel DCO.

L'inerzia termica dei sistemi termici edificio/impianto rende tali livelli di prestazione assolutamente sproporzionati rispetto alle esigenze di corretta misurazione dei consumi e di gestione del sistema.

Non si è inoltre a conoscenza della disponibilità generalizzata di tali funzioni sui dispositivi normalmente disponibili in commercio.

Da ultimo si ritiene non corretto l'introduzione di requisiti minimi non richiesti dalla normativa MID che possono privilegiare un determinato prodotto o produttore.

Sempre al punto 6.11 non si condivide la proposta di prevedere l'archiviazione dei dati di temperatura e portata registrati dai misuratori al fine di monitorare il rispetto dei parametri minimi di fornitura del servizio e o di interruzione dello stesso.

Quanto sopra in primo luogo perché la funzione del misuratore di calore è quella di acquisire e archiviare correttamente il dato di energia e non già di altri parametri (cosa che se richiesta comporterebbe la definizione di uno standard nazionale difficilmente reperibile sul mercato se non a costi maggiori) e in secondo luogo perché eventuali variazioni di temperatura o di portata possono non essere connesse a disfunzioni del servizio bensì a specifiche richieste del cliente (ad esempio l'interruzione di portata può essere determinata dal raggiungimento delle condizioni di set point lato utente).

## **S.10 Obblighi di registrazione e comunicazione**

Premesso che tutto ciò che comporta archiviazione e comunicazione di dati comporta la sottrazione di risorse alle attività operative dell'esercente, si concorda sulla volontà manifestata al punto 7.2 di limitare il set di dati soggetti a tali obblighi.

Volontà che peraltro non trova adeguato riscontro negli adempimenti elencati ai punti successivi.

In particolare gli adempimenti elencati al punto 7.4 risultano eccessivi (sia in termini di contenuto sia di estensione temporale) e ingiustificati sotto il profilo della loro utilità considerata la rarità degli eventi considerati (contatori non accessibili neanche da remoto per i quali è in essere un contenzioso col cliente!)

Si chiede la soppressione integrale degli obblighi di cui al punto 7.4 o, in subordine, la loro applicazione solo agli esercenti di grande dimensione aventi una incidenza di misuratori non accessibile neanche da remoto superiore al ... % del totale dei contatori installati.

Alba, 6 marzo 2020