

**REGOLAZIONE DELLA  
MISURA  
DEL SERVIZIO DI  
TELERISCALDAMENTO E  
TELERAFFRESCAMENTO  
INQUADRAMENTO GENERALE E  
PRIMI ORIENTAMENTI**

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**

**22/2020/R/TLR**

**CONFCOMMERCIO - IMPRESE PER L'ITALIA**



**CONFCOMMERCIO**  
IMPRESE PER L'ITALIA

## **Premessa**

Abbiamo accolto con favore la volontà di assicurare il completamento della regolazione dei servizi di teleriscaldamento e teleraffreddamento.

Tale settore avrà in fatti un ruolo via via maggiore nel panorama energetico anche in vista degli obiettivi contenuti nel Pniec, che fanno del teleriscaldamento uno degli strumenti necessari alla diminuzione dei gas serra in atmosfera.

A tal proposito, sarà indispensabile individuare degli standard applicabili a un settore che è, per sua natura, tendente al monopolio, in modo tale da garantire un servizio efficiente ai clienti che hanno deciso e decideranno di utilizzare tale servizio.

Tutelare e rendere consapevole l'utente è un passaggio necessario per garantire la formazione di un mercato trasparente e libero, per quanto possibile.

Sarebbe inoltre utile intervenire in materia di diffusione della conoscenza sul teleriscaldamento, ad oggi scarsa, e dei benefici ambientali ed economici che può apportare al sistema energetico del Paese.

## **Obiettivi e ambiti di intervento**

Ribadire il concetto della necessità di avere una corretta fatturazione, unitamente a un servizio adeguato è una premessa doverosa che deve richiamare gli operatori a una gestione efficiente e trasparente del servizio a prescindere dalla regolazione.

Gli obiettivi e gli ambiti di intervento proposti dall'Arera ci vedono concordi poiché affermano il ruolo centrale del consumatore e con questo approccio affrontando i diversi aspetti tecnici relativi alla regolazione del telecalore.

## **Disposizioni di carattere generale**

Pur essendo d'accordo con l'orizzonte temporale proposto si ravvede la necessità, in particolare per il primo periodo di regolazione (2021-2024) di procedere a un attento monitoraggio e a un'analisi preliminare di quanto emerso a metà del periodo, in modo da correggere eventuali criticità emerse fin da subito.

Con particolare riferimento ai soggetti verticalmente integrati si richiede all'Autorità di intervenire anche sul rapporto di collaborazione e cooperazione tra gestore delle reti e venditore prevedendo dei requisiti minimi, pur nella libertà delle parti di individuare le forme di cooperazione che ritengono più appropriate.

Questo al fine di evitare quanto già accade in altri segmenti del settore energetico, dove la mancata comunicazione e cooperazione tra i diversi attori determina ritardi nella risoluzione dei problemi, inefficienze ed errori nella fatturazione che poi si ripercuotono sui clienti finali, i quali rappresentano la componente più debole tra i vari portatori di interesse.

La regolazione della qualità del servizio di misura del telecalore

In primo luogo, al fine di avere una corretta fatturazione e una disponibilità di dati quasi istantanea, l'Autorità dovrebbe predisporre un piano di sostituzione di tutti i contatori al fine di promuovere la diffusione dei misuratori non convenzionali, o teleletti.

Per quanto riguarda i contatori convenzionali, come il primo approccio regolatorio dovrebbe adottare misure volte a evitare i problemi che si verificano negli altri settori di competenza dell'Autorità. Sono numerosi infatti i casi in cui a discapito di una dichiarazione di impossibilità di lettura da parte dell'operatore preposto, il cliente dimostra la mendacità della dichiarazione.

Questo comporta errori nella fatturazione, che anche se contestati, richiedono un lungo processo per essere riconosciuti al cliente finale.

Anche alla luce di quanto introdotto dalla legge di Bilancio e poi modificato con il D.L. Milleproroghe, che ha aumentato le garanzie a favore dei clienti in caso di errata o mancata lettura dei consumi, sarebbe opportuno prevedere una normativa più stringente sulla materia, al fine di evitare comportamenti opportunistici da entrambe le parti.

Uno strumento a disposizione dell'Autorità per ridurre le conseguenze del problema è la possibilità per i clienti di comunicare l'autolettura. Sarebbe quindi opportuno prevedere incentivi in bolletta per quei clienti che comunichino i loro consumi secondo le scadenze predisposte dall'Autorità, come già previsto per coloro che optano per la bolletta elettronica o la domiciliazione bancaria.

In caso di malfunzionamento degli strumenti di misura, nella ricostruzione dei dati attraverso la misurazione dell'errore (quando conosciuto e stimabile) o dei consumi storici (se non disponibili) è opportuno prevedere che eventuali misurazioni vengano riviste al ribasso, salvo poi effettuare successivi conguagli dal momento che si dovessero accertare differenze maggiori. Sarebbe inoltre opportuno inserire nel

calcolo dei parametri che tengano conto degli aspetti climatici, che essendo in cambiamento rispetto al passato, potrebbero introdurre delle variazioni non indifferenti.

L'indennizzo ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard di qualità dovrebbe poi rifarsi a quanto previsto dalla legge di Bilancio in caso di errori di fatturazione. In questi casi si prevede un indennizzo minimo di 100 euro. Questo serve a responsabilizzare maggiormente i venditori a una gestione efficiente del servizio.

### **Caratteristiche prestazionali dei contatori**

È opportuno favorire il più possibile l'installazione di contatori che prevedano la possibilità di telettura. Ciò funge da garanzia per il cliente, il quale non si dovrà più preoccupare di vedersi fatturati dei consumi stimati eccessivamente elevati. Anche gli operatori ne beneficeranno potendo monitorare in tempo reale la rete, la presenza di eventuali malfunzionamenti, ma soprattutto potranno programmare con maggiore certezza la domanda e adeguare di conseguenza l'offerta.

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

Per limitare eventuali contenziosi tra utenti del servizio ed esercenti, si concorda con l'Autorità ritenendo opportuno che l'esercente, con riferimento ai punti di fornitura dotati di gruppi di misura non accessibili o con accessibilità parziale, registri ed archivi, per un periodo minimo di 5 anni, le cause che hanno determinato il fallimento del tentativo di lettura, corredate di una prova fotografica, video o di altro tipo che dimostri l'effettiva impossibilità nella lettura.