

Utilitalia: Prot. n. 554/20/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 103/2020/IB

**OSSERVAZIONI INTERASSOCIATIVE AL DCO 22/2019/R/TLR
REGOLAZIONE DELLA MISURA**

DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO

Inquadramento generale e primi orientamenti

1. Inquadramento generale

Le associazioni manifestano un generale apprezzamento nei confronti dei temi posti in consultazione, indirizzati a inquadrare il tema della misura dell'energia erogata e consumata dagli utenti allacciati a reti di teleriscaldamento.

Ci preme però sottolineare che il D.Lgs n. 102/2014, da cui discende la regolazione in capo all'Autorità, non richiede all'Autorità di "assicurare l'evoluzione efficiente delle infrastrutture di teleriscaldamento", bensì di favorire la diffusione del teleriscaldamento efficiente, così come definito alla lettera tt) del decreto stesso.

In particolare, l'art. 9 comma 1 del D.Lgs. citato prevede, specificatamente in tema di misura, che l'Autorità stabilisca, previa definizione di criteri concernenti la fattibilità tecnica ed economica, le modalità con cui i gestori delle reti, in qualità di esercenti l'attività di misura, forniscono contatori in grado di riflettere con precisione il consumo effettivo, fornendo informazioni sul tempo effettivo di utilizzo dell'energia (e sulle relative fasce temporali). Tali contatori vanno installati presso l'utente finale in sostituzione di quelli esistenti, in occasione di nuovi allacciamenti oppure a seguito di importanti ristrutturazioni.

3. Obiettivi e ambiti di intervento

S.1 Si condividono gli obiettivi e gli ambiti dell'intervento di regolazione?

Il settore è indubbiamente connotato da eterogeneità di prassi operative e tecnologie adottate in quanto gli operatori operano in una struttura di libero mercato.

Tale presupposto non può rappresentare la motivazione per la quale l'Autorità è orientata a differenziare gli standard di qualità legati alla misura in base alle caratteristiche degli operatori. A tal proposito si rammenta che in tutte le regolazioni l'obbligo di servizio definisce vincoli non derogabili ed essenziali per la tutela dell'utente o per la qualità del servizio, applicati a tutti gli operatori a prescindere dalla loro dimensione, pertanto si ritiene che tutti gli utenti del servizio di teleriscaldamento devono essere tutelati in modo uniforme, indipendentemente dalla dimensione dell'operatore da cui sono forniti.

Concordiamo con l'obiettivo di garantire una gradualità alla disciplina che regolerà la misura, al fine di assicurare agli esercenti tempistiche adeguate per apportare le opportune modifiche dei sistemi informativi ed organizzativi. Si ricorda infatti che gli operatori si trovano attualmente a sostenere i costi per le implementazioni relative alla regolazione della qualità contrattuale, della trasparenza contrattuale e di fatturazione e della qualità tecnica (tutte con decorrenza tra il 1° luglio 2019 e il 1° luglio 2020), pertanto l'introduzione a breve termine di ulteriori obblighi andrebbe a danno della competitività di un settore che non è supportato da un adeguata leva tariffaria.

I **3 obiettivi** che si pone codesta Autorità sono condivisibili, ma è importante circoscrivere adeguatamente il perimetro d'azione e i relativi contenuti.

E' importante sia per l'utente che per il fornitore del servizio che la comunicazione del dato sia **corretta e tempestiva**, ma in merito al processo di rilevazione del dato di misura e delle caratteristiche tecniche dei misuratori si rimanda alle considerazioni al punto 5.

Condividiamo l'importanza della **tutela e della capacitazione dell'utente**, ma ribadiamo che il settore del teleriscaldamento non è gravato da barriere all'uscita legate ai costi di switching fra tecnologie di climatizzazione. L'utente ha il diritto di ricevere non solo un servizio di qualità ma anche fatturazioni puntuali e quanto più possibili aderenti all'effettivo consumo. Questo corrisponde anche alle richieste della Direttiva UE 2018/2002 che dovrà a breve essere recepita.

E' necessario però in questo contesto tenere presente che nella maggior parte dei casi il servizio di teleriscaldamento è fornito ad utenze condominiali dove l'intestatario del contratto non coincide con l'utilizzatore finale del servizio. Tale specificità rende necessaria l'adozione di una regolazione della misura differente rispetto a quanto oggi previsto negli altri settori regolati, al fine di evitare che l'imposizione degli obblighi proposti generino unicamente dei costi per i gestori senza di fatto apportare nessun beneficio al sistema in tema di consapevolezza dei consumi da parte dell'utente.

A riguardo si evidenzia che nel caso dei condomini la fatturazione dei consumi è effettuata a carico dell'intestatario del contratto, il condominio, e che pertanto gli utilizzatori finali del servizio non hanno evidenza di quanto consumato e fatturato, non ricevendo direttamente la bolletta. Spesso le spese per il servizio di teleriscaldamento rientrano all'interno delle spese condominiali e vengono ripartite dall'amministratore secondo logiche generalmente non riconducibili a quella del consumo puntuale (spesso la ripartizione è effettuata in base ai millesimi dell'abitazione o secondo altri criteri definiti dall'assemblea condominiale).

Pertanto è fondamentale che l'Autorità nell'adozione della regolazione della misura consideri tale specificità al fine da evitare l'imposizione di obblighi che potrebbero disattendere gli obiettivi dell'intervento e generare solo costi per il settore.

Le Associazioni scriventi ritengono che gli ambiti di intervento coerenti con il dettato del D. Lgs. 102/2014 siano:

- *raccolta e validazione dei dati di misura*, in quanto rappresenta sia un servizio all'utente che una leva per garantire la standardizzazione dei processi interni per i diversi operatori presenti sul mercato;
- *autolettura*: pur condividendo in linea generale quanto proposto si evidenzia che essa può rappresentare uno strumento utile per recepire la misura nel solo caso di utenze monofamiliari. Nel caso di condomini infatti, la mancata coincidenza tra intestatario del contratto di fornitura (condominio) e utilizzatore del servizio (singolo condomino), potrebbe comportare un utilizzo limitato del servizio a fronte di rilevanti investimenti informatici da parte dei Gestori.

Preme inoltre evidenziare le difficoltà a cui gli utenti possono trovarsi di fronte nel caso di autolettura della misura di energia termica: la specificità del misuratore richiede che l'utente comunichi al gestore sia il parametro relativo all'energia termica (kWht) che quello relativo all'acqua calda (m3), con il rischio che l'inversione di tali informazioni o

l'invio di una sola possa generare errori di fatturazione dando una percezione negativa del servizio offerto.

- *ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento del misuratore*; avere approcci condivisi ed uniformi a livello nazionale rappresenta un passo di forte trasparenza del settore;
- archiviazione ed accesso ai dati di misura: fondamentale per la tutela sia dell'utente che dell'operatore in caso di controversie;
- caratteristiche prestazionali minime dei misuratori (anche a garanzia della qualità del servizio).

Con riferimento all'installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, riteniamo che la normativa esistente offra già tutte le indicazioni del caso.

4. Disposizioni di carattere generale

Road map

S. 2 Si condivide la durata proposta per il primo periodo di regolazione?

Stante la novità della disciplina per il settore si ritiene opportuno l'adozione di un approccio graduale che preveda che il secondo documento di consultazione dovrà essere pubblicato solo a valle del recepimento della Direttiva UE 2018/2002, in modo da mettere a disposizione degli stakeholders un documento allineato agli obblighi imposti dalla normativa primaria.

Conseguentemente si propone che la pubblicazione del provvedimento e l'entrata in vigore siano adeguatamente posticipate e comunque quest'ultima avvenga almeno dopo un anno dalla pubblicazione del provvedimento.

Ovviamente le Associazioni accolgono con favore lo svolgimento, oltre al normale processo di consultazione, di specifici incontri tematici al fine di raccogliere ulteriori elementi utili ad affinare le proposte di regolazione, e prima della formalizzazione dei passi successivi.

5. La regolazione della qualità del servizio di misura del telecalore

Modalità e frequenza di raccolta dei dati di misura

S.4 Si condivide quanto prospettato in materia di modalità e frequenza di raccolta dei dati di misura nel settore del telecalore?

Le associazioni scriventi concordano che una standardizzazione delle modalità e della frequenza di raccolta dei dati di misura costituiscano uno strumento fondamentale per aumentare la qualità della misura nel servizio.

Ritengono inoltre corretta la distinzione fra utenti dotati di contatori teleletti e utenti non dotati di tali contatori, definiti dotati di contatori convenzionali.

Dal nostro punto di vista è opinabile l'affermazione (al punto 5.4) secondo la quale "gli utenti con maggiori volumi di energia termica fornita, per i quali cioè l'impatto di una fatturazione basata su stime anziché letture effettive può avere conseguenze molto impattanti in termini di fatturazioni con elevati scostamenti dai dati reali" devono essere particolarmente tutelati. Questo perché si tende nuovamente a confondere la tipologia di utenti. Un utente condominio ha sicuramente un consumo maggiore di una villetta monofamiliare, ma i condòmini dello stesso condominio hanno consumi equiparabili alla villetta, pertanto non si ritiene opportuna tale differenziazione.

Come si ritiene che tutti gli utenti debbano avere medesime tutele si ribadisce che la regolazione non distingua le misure introdotte in base alla dimensione dell'esercente, ma solo in base alla tipologia di contatori installati.

In merito all'introduzione di obblighi di comunicazione verso gli utenti, come esposto nel paragrafo 5.7 del DCO, si propone che al fine di facilitare la rilevazione della lettura effettiva, il responsabile dell'attività di misura definisca un calendario di raccolta delle misure e comunichi con congruo preavviso all'utente il giorno e la fascia oraria del passaggio del personale incaricato della raccolta della misura, tanto che ciascuna rilevazione si configurerebbe come un appuntamento personalizzato.

Tale proposta, mutuata dai settori gas ed idrico, non considera che il settore del teleriscaldamento è caratterizzato principalmente da utenze di tipo condominiale e che pertanto il referente per qualsiasi comunicazione è generalmente l'amministratore, il quale potrebbe non avere alcun incentivo ad adoperarsi affinché l'esercente rilevi la lettura: tale intervento potrebbe di fatto tradursi in un incremento di costi per i gestori senza apportare nessun beneficio in termini di dati raccolti.

Per le medesime motivazioni si ritiene che anche il tentativo di raccolta, come esposto al paragrafo 5.9 del DCO, possa rivelarsi inefficace. In merito alle specifiche previsioni, come già evidenziato per gli altri settori regolati, i calendari di rilevazione delle misure devono essere considerati indicativi in quanto gli specifici giorni di rilevazione possono essere modificati, pur nel rispetto dei tentativi minimi di lettura previsti, per motivi organizzativi o cause esterne.

In conclusione le proposte contenute nei paragrafi dal 5.7 al 5.9 non paiono applicabili al teleriscaldamento (difficilmente le affissioni o comunicazioni cartacee sul posto sortiranno effetto sull'amministratore non presente nello stabile, né si ritiene fattibile che un condomino possa lasciare affissa alla propria porta il post it con la lettura dell'intero condominio).

Nel caso di indisponibilità di misure reali e/o autoletture, le Associazioni concordano di ricostruire stime accurate dei potenziali consumi degli utenti secondo un criterio di coerenza rispetto al consumo storico negli ultimi 3 anni dell'utente, ove disponibile, e alle condizioni esogene del periodo a cui si riferisce (ad esempio: condizioni climatiche, conoscenza, da parte dell'esercente, di interruzioni che abbiano significativamente alterato i profili di prelievo standard, ecc.).

Infine si suggerisce di introdurre, oltre alle frequenze minime previste per i contatori convenzionali e quelli teleletti da remoto, un'ulteriore categoria intermedia relativa ai contatori con misura rilevata mediante tecnologia walk by (misura di prossimità). Per tale categoria potrebbe essere introdotto l'obbligo di almeno due (2) tentativi di lettura all'anno indipendentemente dalla potenza contrattuale dell'utenza.

Autolettura

S.5 Si condivide quanto prospettato in materia di autolettura dei dati di misura nel settore del telecalore?

Come più volte detto le scriventi associazioni non ritengono si possano applicare i dettami di cui ai punti 5.11-5.14 alle utenze condominiali.

Ricostruzione dei consumi in caso di indisponibilità di dati

S. 6 Si condivide quanto prospettato in materia di ricostruzione dei consumi in caso di guasto o malfunzionamento del contatore nel settore del telecalore?

L'applicazione della formula proposta al punto 5.19 presuppone che i dati storici di almeno 2 anni siano anche correttamente competenziati per ogni slot (mese). Questo può accadere se le letture arrivano sempre e puntualmente alla stessa data (es. ultimo giorno del mese). Nella realtà l'acquisizione delle letture non avviene tutti i mesi e allo stesso giorno del mese. Inoltre in caso di letture acquisibili una volta all'anno (come ad esempio previsto per i clienti di piccole dimensioni), si rende necessario ripartire i consumi sui diversi slot con driver opportuni. L'applicazione della formula necessita di un'importante rielaborazione dei dati di consumi storici per competenziarli. Inoltre il riferimento è sempre il mese intero, anche questa è una condizione estrema in quanto spesso è necessario ricostruire consumi considerando frazioni di mese.

Sulla base dell'esperienza acquisita nella ricostruzione dei consumi, si propone di utilizzare il grado giorno come grandezza utile a determinare il consumo specifico caratteristico del cliente.

Quindi la ricostruzione dei consumi avverrà con metodo induttivo, in funzione dei consumi storici disponibili, corretti sulla base dell'andamento climatico del periodo oggetto di ricostruzione. In mancanza di periodi pregressi di consumo o di altri riferimenti, il Fornitore si riserva di effettuare la ricostruzione secondo i seguenti metodi:

- sulla base dell'errore di misurazione accertato in sede di verifica del gruppo di misura;
- sulla base dei consumi rilevati dal nuovo misuratore per analogo periodo termico."

Archiviazione e messa a disposizione delle misure

S. 7 Si condivide quanto prospettato in materia di ricostruzione dei consumi in caso di guasto o malfunzionamento del contatore nel settore del telecalore?

Relativamente all'archiviazione dei dati di misura, concordiamo sull'obbligo di archiviazione per un periodo minimo di 5 anni, con la precisazione che la stessa dovrà decorrere dall'entrata in vigore del provvedimento (quindi non con profondità retroattiva).

Per le reti acquisite da altri soggetti e non realizzate dall'esercente, la profondità storica dovrà decorrere dalla data di acquisizione della singola rete. Infatti, per la rete acquisita potrebbe non essere disponibile, per cause esogene dall'esercente subentrante tale profondità storica.

Si concorda inoltre, al fine di garantire trasparenza verso gli utenti sull'obbligo, da parte dell'esercente, di fornire lo storico delle rilevazioni delle misure utilizzate per la fatturazione nonché della registrazione delle circostanze che fossero state di impedimento alla loro corretta rilevazione all'utente che ne facesse richiesta.

Standard di qualità della misura

S. 8 Si condivide quanto prospettato in materia di ricostruzione dei consumi in caso di guasto o malfunzionamento del contatore nel settore del telecalore?

Non si condivide la dichiarazione dell'Autorità sul fatto che il mercato del teleriscaldamento sia particolarmente sensibile ad eventuali problemi connessi ai processi di misura. Il fatto che nella maggioranza dei casi le utenze fatturate, anche quando il servizio è rivolto a utenti di tipo residenziale domestico, siano caratterizzate da alti valori di consumi, non implica che vi siano problemi legati alla misura. Misura che ricordiamo è controllata da misuratori MID.

E' pur vero che l'INRIM non ha ancora definito una metodologia da utilizzare per la verifica dei contatori, ma comunque un laboratorio accreditato secondo una metodologia validata da Accredia esiste per i piccoli diametri e fra poco ne esisterà un altro per tutti i rimanenti diametri.

Con riferimento ai punti 5.27- 5.29, si suggerisce di attendere l'uscita della Prassi di Riferimento, di cui Arera stessa ha dato incarico al CTI.

In merito alla prestazione di verifica del contatore appare opportuno distinguere tre tipologie differenti di attività che possono essere, a seconda delle casistiche, conseguenti e successive.

Ci si riferisce in particolare alle attività di:

- a) Verifica visiva del contatore e della corretta installazione;
- b) Verifica di funzionalità (da eseguirsi in loco o presso laboratorio non accreditato);
- c) Verifica presso laboratorio accreditato (verifica metrologica).

La prima (lett. a) consiste in una verifica visiva preliminare in campo con l'obiettivo di accertare la corretta installazione ed individuare grosse anomalie legate alla misura.

Se non vengono riscontrate anomalie l'esercente può completare la verifica con la verifica di funzionalità (lett. b) ossia un successivo confronto con uno strumento campione che può essere effettuato sul posto (se possibile in quanto necessita di adeguati spazi ed elevati impatti impiantistici) o in laboratorio non accreditato con contatore campione. Se viene scelta la strada del laboratorio (non accreditato), il contatore viene rimosso gestendo le comunicazioni di rimozione con la camera di commercio.

Le verifiche di tipo C sono già disciplinate dalle normative primarie

Si evidenzia che nei casi b) e c) i costi appaiono rilevanti seppure i costi sostenuti nel caso b) sono minori del caso c).

Con riferimento al punto 5.30 non si condivide l'applicazione nel primo periodo regolatorio dello standard specifico per tale attività, in quanto si ritiene opportuno introdurre dapprima uno standard generale.

Pertanto si propongono le seguenti modifiche:

- tempo massimo di intervento per la verifica del contatore (di cui alle lettere a) oppure b) di cui sopra, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di verifica da parte dell'utente e la data di intervento dell'esercente intesa come sopralluogo per la lettera a, ed esecuzione della prova per la lettera b (30 giorni lavorativi assoggettato a standard generale nel 90% delle prestazioni);
- tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica, inteso come tempo intercorrente tra l'intervento dell'esercente e la comunicazione dell'esito all'utente (15 giorni lavorativi assoggettato a standard generale del 90%);
- tempo massimo per la sostituzione del contatore, inteso come tempo intercorrente tra la comunicazione dell'esito della verifica e la sostituzione del contatore, nel solo caso in cui il contatore risulti malfunzionante (15 giorni lavorativi assoggettato a standard generale del 90%).

6. Caratteristiche prestazionali dei contatori

S. 9 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito al percorso volto all'omogeneizzazione degli standard prestazionali dei contatori nel settore del telecalore?

Orientamenti

Il requisito proposto prevede che i contatori installati dal 1 gennaio 2021 devono essere dotati di una funzione di orologio/calendario in grado di gestire i secondi e devono poter essere sincronizzati con frequenza tale da comportare una deriva massima mensile non superiore ± 5 minuti.

Tale requisito comporta che gli strumenti siano dotati di sistemi di telelettura bidirezionale andando ad escludere numerose tecnologie come quelle radio walk by anticipando nei fatti scelte che competono al legislatore. Allo stesso modo anche le tecnologie a rete fissa in radiofrequenza, per non gravare sul consumo della batteria (nei contatori non allacciati alla rete elettrica), non hanno sviluppato moduli in grado di garantire la bidirezionalità (esercente/contatore e viceversa). Si ritiene pertanto tale requisito non compatibile con l'attuale mercato dei contatori che non prevede anche il calendario per il cambio dell'ora legale/solare.

Si concorda invece con l'orientamento che prevede che i contatori abbiano un registro totalizzatore del prelievo: i contatori devono permettere la misura dell'energia termica erogata in kWh e la registrazione di tale misura in un registro totalizzatore unico incrementale. Tale valore deve essere consultabile a display.

I contatori di nuova installazione possono registrare i dati di energia termica soltanto nella memoria del contatore con frequenza oraria per almeno 30 giorni. Esportare queste

informazioni con sistemi di telelettura incide molto sul consumo della batteria (e quindi sulla durata della stessa). Allo stesso modo anche la registrazione di altre grandezze deve essere limitata alla memoria del misuratore.

La telelettura deve essere orientata ad avere la disponibilità delle grandezze necessarie alla fatturazione e non per altri obiettivi. Si ritiene che eventuali altre informazioni debbano essere lasciate nella discrezionalità dei distributori in funzione dei sistemi di lettura/telelettura che verranno scelti e dei limiti che avranno i sistemi.

Anche per le ragioni di seguito esposte i dati della curva di prelievo non sono di per sé utilizzabili per la verifica dei parametri minimi di fornitura anche se possono essere di supporto per l'individuazione della presenza/assenza di eventuali criticità.

Le verifiche dei parametri devono essere svolte con interventi specifici che portino il regime di funzionamento dell'impianto in condizioni stabili e pertanto con specifiche procedure.

Risulta particolarmente critico l'indicatore di interruzione servizio: i contatori devono essere in grado di registrare data ed ora di interruzione del servizio e data ed ora di ripresa del servizio sulla base dell'analisi della portata e della temperatura del fluido termovettore.

Oltre alla indisponibilità di contatori dotati di questa funzione, si evidenzia che i parametri (portata e temperatura del fluido termovettore) non sono idonei a identificare un'interruzione del servizio.

La registrazione di un valore nullo di portata media oraria può essere dovuto al semplice spegnimento dell'impianto da parte dell'utente, tipicamente nelle ore notturne, o anche nelle ore diurne per aver raggiunto il set di temperatura impostato.

Analogamente la registrazione di un valore di temperatura medio orario inferiore ai valori di fornitura può essere dovuto al semplice spegnimento dell'impianto da parte dell'utente, che comporta il raffreddamento del fluido termovettore contenuto nelle tubazioni di allacciamento.

Come noto la valvola regolatrice dell'impianto posta sul lato primario dello scambiatore quando l'impianto d'utenza non preleva calore interviene interrompendo il flusso di fluido termovettore e causando una situazione identica a quella causata da un'interruzione da parte del gestore della rete.

Si ritiene che il contatore non possa rispondere al requisito di registrare le interruzioni.

7. Obblighi di registrazione e comunicazione

5. 10 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito agli obblighi di comunicazione e registrazione delle informazioni e dei dati sul servizio di misura nel settore del telecalore?

Le associazioni scriventi concordano con l'intento che nel primo periodo di regolazione non venga adottata una metodologia predefinita di validazione e verifica dei dati comunicati dagli operatori, con un corrispondente livello predeterminato di penalità in caso di dati non validi/non conformi, riservandosi tuttavia di effettuare controlli, anche a campione, sui dati comunicati per assicurare il rispetto delle disposizioni in tema di misura.

L'introduzione di una metodologia dettagliata e predefinita per la verifica dei dati sarà considerata nel secondo periodo di regolazione, previo confronto con gli stakeholder, sulla base dell'esperienza maturata.

Infine, analizzando i dati raccolti ed esposti in appendice A, si evince un comportamento virtuoso dei gestori, in termini di verifica e controllo, di manutenzione, di adozione delle nuove tecnologie e di diponibilità e correttezza nei confronti dell'utenza, questo a prescindere dall'assenza di regolazioni imposte da enti superiori. Il comportamento virtuoso degli esercenti è dovuto al fatto che, contrariamente a quanto esposto dall'Autorità, gli operatori del settore teleriscaldamento operano in un mercato concorrenziale e che pertanto, come negli altri settori regolati, sono tenuti ad offrire agli utenti un servizio di qualità che permette di costruire un rapporto di fiducia tra utente e operatore.

Pur comprendendo che per dar seguito a quanto previsto da Dgls 102/2014 l'Autorità è tenuta ad introdurre dei criteri di controllo e regolazione non si ritiene che quanto proposto contribuisca ad un innalzamento della qualità del servizio offerto alle utenze, né in termini di professionalità né in termini economici.