

**HERA S.p.A.**  
**Holding Energia Risorse Ambiente**  
Viale Carlo Berti Pichat 2/4 40127 Bologna  
tel. 051.287.111 fax 051.287.525  
[www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)

**Documento per la consultazione ARERA DCO 22/2020/R/tlr avente ad oggetto:  
*regolazione della misura del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento.*  
*Inquadramento generale e primi orientamenti.***

Osservazioni Gruppo HERA.

**1. Considerazioni generali**

Il Gruppo HERA condivide pienamente le finalità sottese all'intervento di regolazione della qualità della misura declinate nel DCO a commento, in quanto elemento essenziale ai fini della promozione della trasparenza del servizio TLR e della consapevolezza dell'utente. In tale ottica, peraltro, se è vero che l'obiettivo dell'efficientamento del servizio non è eludibile, sarebbe opportuno, pragmaticamente, procedere da una oggettiva analisi della situazione *as is*, tipicamente riferibile ad un **settore di nuova regolazione**, caratterizzato dalla estrema eterogeneità delle prassi adottate (come del resto riconosciuto da Codesta Autorità al punto 3.1 del DCO a commento). In tale contesto, si ritiene pertanto che **occorra procedere innanzitutto alla definizione di standard gestionali specifici minimi uniformi per tutti gli operatori** e, dunque, **a prescindere dalla loro dimensione**, garantendone il rispetto, per il tramite del loro monitoraggio nel corso di un adeguato periodo di tempo, e la eventuale successiva azione di *enforcement*. In particolare, si ritiene che gli utenti debbano essere adeguatamente tutelati a prescindere dal dimensionamento del loro gestore e, dunque, si esprime perplessità circa esenzioni di particolari *cluster* di operatori dagli standard specifici rilevanti. Occorre poi considerare che **parte significativa delle utenze TLR sono condominiali** e che, in relazione a fattispecie, non vi è coincidenza tra cliente e utilizzatore finale: **il ricorso all'autolettura, pur essendo astrattamente condivisibile, ci pare rappresentare in concreto strumento alquanto complicato, se non potenzialmente inefficace** (sarebbe alquanto complicato, per l'amministratore di condominio mettere a disposizione, anche per il tramite di nota cartacea, la misura raccolta).

Le riferite ragioni depongono quindi a favore di un **approccio regolatorio che trovi adeguato fondamento nella considerazione delle specifiche connotazioni che caratterizzano il servizio TLR rispetto agli altri servizi regolati**. Sotto tale profilo, si apprezza pertanto **il rilievo attribuito da Codesta Autorità all’obiettivo di garantire la sostenibilità delle misure** che si vanno ad introdurre, **attraverso un’adeguata gradualità**. In particolare, si concorda pienamente con quanto riportato al riguardo al punto 3.4, lett. c) del DCO a commento, dove il Regolatore afferma che l’esigenza della gradualità, espressamente sancita dal D.Lgs. 102/14 è “... **particolarmente rilevante nel settore del telecalore, in quanto stante l’assenza di una leva tariffaria, non è possibile garantire il recupero di eventuali costi incrementali derivanti dall’introduzione di nuovi obblighi in capo agli esercenti, attraverso un incremento, da parte dell’Autorità, delle tariffe di erogazione del servizio**”.

In tale ottica, trova a ns. giudizio **coerente collocazione la previsione** contenuta nel DCO in esame **di non prevedere un roll-out dei contatori esistenti nel primo periodo regolatorio**. Ciò posto, e **tenendo conto che il riferito assetto di settore sprovvisto di leva tariffaria non è peraltro destinato a modificarsi nel futuro, non si comprendono invece le ragioni per cui si prospetta**, sia pure in astratto (cfr. il punto 4.4 del documento), **l’introduzione di requisiti tecnologici via via più stringenti degli standard prestazionali dei misuratori, nel secondo periodo di regolazione**.

Al riguardo, è necessario ulteriormente considerare che **il processo di recepimento della Direttiva UE 2018/2002 non può certo dirsi completato**. Pertanto, il tema della compatibilità tra le misure in questa sede annunciate e l’evoluzione del quadro normativo di riferimento non potrebbe essere risolto con una verifica di compatibilità *ex-post*, ma dovrebbe indurre ad una maggiore cautela nel prospettare specifiche prestazionali di dettaglio delle caratteristiche tecniche dei contatori. Si rappresenta altresì che è stato aperto un tavolo tra il MISE ed Utilitalia per la valutazione delle modifiche od aggiornamenti da apportare all’attuale versione del D.M. 93/2017. Di conseguenza, si ritiene opportuno attendere la conclusione di tale attività prima di intervenire in modo specifico sul tema “contatori”.

Considerando altresì che talune delle misure prospettate nel DCO avrebbero un inevitabile impatto sulle condizioni economiche di approvvigionamento sul mercato di tali dotazioni strumentali, si paventa altresì una conseguente **dinamica incrementale dei costi non solo operativi ma anche di capitale**, con l’effetto di rendere meno

competitiva la propria offerta economica rispetto ai *competitor* anche non regolati; entrambi gli scenari, in ogni caso, finirebbero per pregiudicare proprio quelle finalità di sviluppo del settore TLR che sottendono invece all'intervento legislativo attuato con il d.lgs. 102/14.

Sempre con riguardo alle esigenze di gradualità e sostenibilità dello specifico settore del TLR, si segnala la **criticità della prospettata decorrenza della disciplina della qualità della misura a far tempo dal 1° gennaio 2021**, in considerazione del fatto che gli operatori del settore del TLR sono messi sotto pressione da un succedersi di discipline regolatorie che in breve tempo ne hanno segnato l'attività: allacciamenti e recesso; qualità contrattuale, trasparenza e da ultimo qualità tecnica. Alla luce di tanto, si auspica una decorrenza delle previsioni regolatorie orientata secondo i riferiti criteri di proporzionalità e sostenibilità, e si propone pertanto che la decorrenza sia fissata ad **almeno il 1° gennaio 2022**.

**Spunto di consultazione 1 *Si condividono gli obiettivi e gli ambiti dell'intervento di regolazione? Motivare la risposta.***

Come anticipato nelle considerazioni introduttive, in un contesto di prima regolazione quale è quello che occupa, si ritiene che l'obiettivo primario da perseguire sia, piuttosto, quello della definizione di *standard* minimi uniformi per tutti gli operatori e soprattutto a garantirne il rispetto, per il tramite del loro monitoraggio, e la eventuale successiva azione di *enforcement*. Sotto questo profilo, pertanto, non si concorda con la previsione di limitare gli standard specifici unicamente agli operatori di maggiori e medie dimensioni, come proposto al punto 5.31 del DCO.

Per contro, si apprezza peraltro quanto declinato nel punto 3.4 lett. c) del DCO a commento in punto di gradualità dell'intervento regolatorio e, considerando tale obiettivo come centrale per quanto concerne la sostenibilità del settore, si auspica che ad esso vengano uniformate tutte le singole misure prospettate nell'intervento regolatorio in esame.

**Spunto di consultazione 2 *Si condivide la durata proposta per il primo periodo di regolazione? Motivare la risposta.***

Riguardo alla *road map* prospettata da ARERA, si ritiene che la decorrenza del periodo primo regolatorio al 1° gennaio 2021 risulti eccessivamente sfidante per implementare i significativi interventi gestionali e sui sistemi necessari, a maggior ragione se si tiene conto del fatto che i Gestori TLR risultano destinatari, in un breve torno temporale, di numerose ed impattanti iniziative regolatorie in tema di regolazione della qualità commerciale, della qualità tecnica e della trasparenza e che, pertanto, sono già impegnati in una azione significativa in tal senso. Si propone pertanto una posticipazione dell'entrata in vigore della nuova regolazione della misura di almeno 1 anno rispetto a quanto prospettato, e cioè dal 1° gennaio 2022, in modo da consentire agli operatori di gestire adeguatamente gli effort implementativi.

**Spunto di consultazione 3 *Si condivide quanto prospettato in tema di misura in assenza di integrazione verticale? Motivare la risposta.***

Nessuna osservazione, in quanto profilo che non riveste interesse diretto per la scrivente.

**Spunto di consultazione 4 *Si condivide quanto prospettato materia di modalità e frequenza di raccolta dei dati di misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.***

Si premette che sarebbe opportuno che le frequenze di lettura dei contatori convenzionali fossero declinate sulla base del consumo annuo (come avviene per servizio gas e servizio idrico), piuttosto che sulla base della classe dimensionale dell'utente, come invece viene proposto al punto 5.6 lett. a). Si ritiene inoltre che il numero di tentativi di lettura prospettato (per quanto in logica *de minimis*, lasciando dunque al Gestore la facoltà di prevederne un numero maggiore) non sia sufficiente a consentire, nel caso, una attività di ricostruzione.

Ciò posto, si apprezza quanto prospettato in tema di comunicazione del tentativo di raccolta della misura programmato (cfr. il punto 5.7), laddove pari che sia lasciata al Gestore l'alternativa tra la modalità di comunicazione in via riservata del passaggio del personale con canale concordato con l'utente e quella mediante affissione di un avviso presso l'utenza.

Quanto invece al riferimento allo strumento dell' "appuntamento concordato", previsto nel punto 5.9 del DCO a commento nel caso in cui il tentativo di raccolta della misura programmato non vada a buon fine, si ritiene che esso sia improprio, laddove possa essere inteso nel senso che tale attività debba essere sottoposta alla disciplina della qualità commerciale, esito del tutto inatteso nella regolazione e che esporrebbe il gestore a condotte opportunistiche da parte del cliente medesimo. Si propone pertanto che, anche in tali casi, per lo meno per il primo periodo regolatorio ed in logica di sostenibilità sia lasciata al Gestore l'alternativa tra la comunicazione, in via riservata utilizzando i canali concordati con l'utente, del passaggio per il tentativo di lettura, e la modalità dell'affissione o della comunicazione cartacea.

***Spunto di consultazione 5 Si condivide quanto prospettato in materia di autolettura dei dati di misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.***

Pur se misura astrattamente condivisibile, si ritiene opportuno ribadire la perplessità, peraltro già rappresentata in sede associativa, in merito alla effettiva utilità di un obbligo per l'esercente di mettere a disposizione almeno una modalità di autolettura, in considerazione delle specificità che caratterizzano il settore del TLR rispetto agli altri servizi regolati. In particolare, occorre tenere in considerazione che frequentemente, per esempio nel caso dei condomini, non vi è coincidenza tra intestatario della fornitura e utilizzatori del servizio, rendendo quindi complicata ed onerosa l'esecuzione di un'autolettura. In ottica prospettica, si rende opportuno evidenziare come, in caso di offerte commerciali multiorarie, l'autolettura sarebbe da effettuarsi con riferimento a ciascuna delle fasce orarie, con un conseguente aumento della complessità dell'operazione lato cliente.

***Spunto di consultazione 6 Si condivide quanto prospettato in materia di ricostruzione dei consumi in caso di guasto o malfunzionamento del contatore nel settore del telecalore? Motivare la risposta.***

Si assume che il tema concerna esclusivamente il caso in cui la indisponibilità derivi da guasti o malfunzionamenti degli apparati di misura.

Tanto premesso, si prospetta la seguente modalità di ricostruzione dei consumi, che si ritiene sia, da un lato, trasparente per l'utente e, dall'altro lato, di relativamente agevole applicazione.

La soluzione qui proposta si declina con riferimento a due fattispecie:

- In caso di presenza di storico consumi, si procede direttamente alla ricostruzione del periodo mancante.
- In caso di assenza di un consumo storico, si avvia il monitoraggio dei consumi sulla base delle evidenze della nuova apparecchiatura installata, monitoraggio che può arrivare fino ad 1 anno, con un "minimo" di una stagione di consumo;

In particolare, il ricalcolo avviene, rispettivamente, sulla base dei consumi storici o sulla base di quelli monitorati, corretti con il valore dell'andamento climatico della zona di riferimento (gradi giorno fonte Agenzia Regionale per l'Ambiente).

**Spunto di consultazione 7 *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle modalità di archiviazione e messa a disposizione delle misure? Motivare la risposta***

Si condivide quanto proposto, fermo restando che tale obbligo non potrebbe essere esteso a carico di un operatore con riferimento alle annualità precedenti a quelle di acquisizione di reti già esistenti da parte di altro operatore.

Si concorda quindi, ai fini della tutela della trasparenza verso gli utenti, in merito alla previsione dell'obbligo, a carico dell'esercente, di fornire lo storico delle rilevazioni delle misure, nonché della registrazione delle circostanze che fossero state di impedimento alla loro corretta rilevazione e che siano nella disponibilità del Gestore, da fornire a richiesta dell'utente medesimo.

**Spunto di consultazione 8 *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito agli standard di qualità della misura? Motivare la risposta.***

Con riguardo al tema della verifica di funzionalità, si ritiene che, data la impossibilità di effettuare un confronto con un contatore campione in loco, la stessa debba essere limitata alla verifica visiva del contatore e della sua corretta installazione. In ogni caso, con riguardo a quanto previsto ai punti 5.27-5.29 del DCO, si suggerisce di attendere l'emanazione della prassi di riferimento da parte del CTI, cui Il Regolatore ha affidato il relativo incarico e pertanto si sospende ogni valutazione in merito.

Quanto poi agli *standard* specifici di qualità prospettati, si ritiene che il tempo massimo di comunicazione della verifica all'utente (cfr. il punto 5.30, secondo alinea del DCO a commento) non possa decorrere dalla data di intervento dell'esercente, quanto piuttosto dalla data di inoltro da parte del laboratorio qualificato al gestore dell'esito della verifica, in quanto non può essere certo posto a carico del gestore il rischio dipendente da un'attività di competenza di un soggetto terzo.

Si richiama infine quanto anticipato in premessa, circa la necessità che gli standard di qualità della misura, in quanto posti a tutela di profili essenziali per l'utente, siano applicati a tutti i gestori a prescindere dalla loro dimensione relativa.

**Spunto di consultazione 9 *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito al percorso volto all'omogeneizzazione degli standard prestazionali dei contatori nel settore del telecalore? Motivare la risposta.***

Si manifesta perplessità riguardo agli orientamenti declinati al punto 6.11 del DCO, per le ragioni anticipate in sede di osservazioni generali.

Nel dettaglio, si rappresenta che, per quanto le tecnologie ad oggi disponibili ed utilizzate siano già ragionevolmente allineate alle caratteristiche prestazionali richiamate all'interno del documento di consultazione, alcune delle specificità declinate nel DCO necessitano, a nostro avviso, di una maggiore chiarezza di definizione e contestualizzazione.

Tra queste:

- la possibilità da parte dei misuratori di essere sincronizzati con frequenza tale da permettere una deriva temporale massima mensile non superiore a  $\pm 5$  min: tale possibilità presuppone difatti la definizione di un automatismo di sincronizzazione dinamico nel tempo, rispetto ad un parametro di riferimento al quale è necessario essere costantemente collegati e che, ad oggi, non risulta perseguibile in maniera trasversale a tutte le tipologie di misuratori;
- il registro totalizzatori del prelievo e misurazione dell'energia erogata in kWh: il registro totalizzatore di energia è attualmente espresso con una unità di misura - formazione di interi e decimali (risoluzione della misura) - che sono "funzione" della tipologia di calibro del misuratore a servizio dell'utenza e tali da rispettare le prescrizioni dettate nella normativa tecnica EN 1434-1 punto 6.3.7;

- gli standard prestazionali in termini di registrazione delle misure mensili non permettono un loro utilizzo massivo ai fini della qualità della misura (determinazione della curva di prelievo) a meno che non vengano costruite architetture di acquisizione dati massive, ad oggi difficilmente perseguibili;
- ad oggi i contatori di calore non permettono di misurare interruzioni di servizio in quanto, al netto di un malfunzionamento conclamato del misuratore (rilevabile attraverso una codifica dipendente dal produttore), un'interruzione della fornitura equivale ad una mancanza di prelievo da parte dell'utente.

Per quanto concerne invece il tema della sostituzione dei misuratori esistenti, prospettato al punto 6.12 del DCO a commento per il successivo periodo regolatorio, si ritiene che al momento sia prematura ogni valutazione al riguardo, tenuto conto che il processo di recepimento della direttiva UE 2018/2002 non è ancora stato concretamente avviato e tenuto conto, in ogni caso, della necessità che la sostituzione degli stessi avvenga come minimo una volta ultimato l'ammortamento bilancistico (salva la necessità emergente a seguito di verifiche periodiche che diano esiti negativi).

**Spunto di consultazione 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? Motivare la risposta***

Si condivide quanto prospettato da AREGA circa la inopportunità di definire, nel primo periodo regolatorio, una metodologia dettagliata e predefinita di validazione e verifica dei dati comunicati dagli operatori, con corrispondente predefinito livello di penalità, ferma restando ovviamente la facoltà per il regolatore di effettuare controlli anche con campionamento per assicurare il rispetto delle disposizioni in tema di misura, ferma restando la esigenza di assicurare in tali casi il rispetto del principio del contraddittorio e della piena trasparenza con le relative garanzie procedurali.