

*Stato e prospettive della regolazione del settore del  
teleriscaldamento e teleraffrescamento*

# Regolazione della qualità tecnica Inquadramento generale e primi orientamenti

Luca Bongiolatti  
Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento (DTLR) 

email: [teleriscaldamento@arera.it](mailto:teleriscaldamento@arera.it)  
PEC: [teleriscaldamento.aegsi@pec.energia.it](mailto:teleriscaldamento.aegsi@pec.energia.it)

## I DCO QT - inquadramento generale

---

- Il **decreto legislativo n. 102/14** ha attribuito all’Autorità il compito di definire standard di continuità, qualità e sicurezza del servizio (art. 10, comma 17, lettera a)
- I **primi orientamenti dell’Autorità in materia di qualità tecnica** sono stati delineati nel **documento per la consultazione 691/2018/R/tlr** (I DCO QT)
- Finalità intervento:
  - **tutela degli utenti**
  - promozione della **concorrenza e sviluppo del telecalore**
- Obiettivi generali:
  - assicurare adeguati livelli di qualità, sicurezza e continuità
  - prevedere un approccio di regolazione graduale e proporzionale per tenere conto delle caratteristiche dimensionali e territoriali dei sistemi di telecalore
  - definire standard efficienti dal punto di vista economico
- Attività complementari:
  - elaborazione di prassi di riferimento/norme tecniche, tramite protocollo di intesa con Comitato Termotecnico Italiano (CTI)

## I DCO QT - *Road map qualità tecnica*



## I DCO QT - qualità tecnica nel panorama italiano

- L'Autorità ha effettuato una richiesta dati per ricostruire lo stato del settore in materia di qualità tecnica del servizio

### Sicurezza

- ampia diffusione del **servizio di pronto intervento** (95% delle reti)
- monitoraggio dei quantitativi di **acqua di reintegro** relativamente diffuso (83% reti)
- elevata eterogeneità del valore di reintegro

### Continuità

- solo in una parte delle reti si monitora numero (57%) e durata (44%) delle **interruzioni del servizio**
- i sistemi di **telettura/telegestione** sono in crescita ma coprono solo una parte delle sottostazioni d'utenza (32% delle utenze)

### Strumenti per la garanzia della qualità

- limitata adozione volontaria di **Carte del servizio** o di altri accordi per la garanzia della qualità
- ove adottati, standard relativamente disomogenei e focalizzati su un numero ridotto di prestazioni

## I DCO QT - approccio generale

---

- Considerati lo stato del settore e la novità della regolazione, si ritiene opportuno adottare un **approccio graduale**
- Per garantire una maggiore omogeneità nella tutela degli utenti è prevista una applicazione degli **obblighi alle singole reti** (non per operatore)
- Obiettivo di pervenire ad una regolazione analoga a quella degli altri settori regolati in 6 anni

Primo periodo regolazione  
2020-2022

- registrazione dei principali indicatori di sicurezza, continuità ed efficienza energetica, con obblighi di servizio e standard limitati alle prestazioni di sicurezza e continuità più rilevanti per gli utenti

Secondo periodo di  
regolazione  
2023-2025

- completamento del *set* di standard generali e specifici per i principali indicatori di sicurezza, continuità ed efficienza energetica delle reti di telecalore

## I DCO QT - strumenti di regolazione

- L'assenza di una leva tariffaria<sup>1</sup> nel settore del telecalore limita la tipologia di **strumenti** che possono essere adottati per la regolazione della qualità tecnica
- A differenza di altri settori regolati non risulta possibile applicare da parte dell'Autorità, ad oggi, meccanismi di incentivazione economica (premi-penalità), ma esclusivamente:

Standard specifici	<ul style="list-style-type: none"><li>• indennizzo automatico all'utente per mancato rispetto dello standard della singola prestazione</li></ul>
Standard generali	<ul style="list-style-type: none"><li>• obbligo al rispetto dello standard per una quota minima delle prestazioni</li></ul>
Obblighi di servizio	<ul style="list-style-type: none"><li>• obbligo di svolgimento di predeterminate attività</li></ul>
Meccanismi reputazionali	<ul style="list-style-type: none"><li>• pubblicazione comparativa delle <i>performance</i> degli operatori</li></ul>

<sup>1</sup>La definizione delle tariffe di erogazione del servizio è prevista solo nel caso di nuove reti con obbligo di allacciamento, imposto da Comuni o Regioni

## I DCO QT - ambiti di intervento

---

### Sicurezza

- Dispersioni
- Qualità fluido termovettore
- Cartografia
- Pronto intervento

### Continuità

- Interruzioni del servizio
- Irregolarità della fornitura

### Efficienza

- Efficienza rete di distribuzione
- Efficienza produzione del calore

## I DCO QT - cartografia

- La disponibilità di una **cartografia aggiornata** è necessaria per **limitare il rischio di incidenti** nello svolgimento di lavori da parte del gestore o di soggetti terzi, nonché per **intervenire in modo efficace e tempestivo** nel caso di guasti o rotture delle condotte
- Obblighi proposti: predisposizione della cartografia della rete
  - elementi minimi (diametro e materiale condotte, tipologia di fluido)
  - formato elettronico o cartaceo
  - tempo massimo di aggiornamento in seguito a modifica degli impianti:

Periodo 2020-2022	Dimensione esercenti		
Cartografia	Grandi	Medi	Micro
Tempo di aggiornamento	4 mesi	8 mesi	8 mesi

- Approfondimenti in corso: valutazione eventuali sovrapposizioni tra gli obblighi in materia di cartografia e gli obblighi per la predisposizione del sistema informativo integrato delle infrastrutture (SINFI)



## I DCO QT - dispersioni idriche

- Le dispersioni di fluido termovettore possono:
  - mettere in pericolo l'**incolumità di opere e persone**, direttamente o attraverso l'eventuale dilavamento causato nel terreno circostante
  - ridurre l'efficienza del sistema e riversare additivi chimici nell'ambiente
- Indicatori proposti:
  - quantitativo di acqua di reintegro annuale
  - numero di perdite localizzate sulla rete annualmente
- Obblighi proposti:
  - ispezione periodica rete nella sua interezza (prassi di riferimento definite dal CTI)

Periodo 2020-2022	Dimensione esercenti		
Dispersioni idriche	Maggiori	Medi	Micro
Quantità di acqua di reintegro	registrazione	registrazione	registrazione
Numero di perdite localizzate	registrazione	registrazione	-
Ispezione dell'intera rete	3 anni (acqua surriscaldata o vapore) 5 anni (acqua non surriscaldata)		

## I DCO QT - pronto intervento

- Obbligo di predisposizione del servizio, h 24 7/7 (dal 1° luglio 2019, imposto da RQCT), da effettuare sulla base di prassi di riferimento in corso di predisposizione dal CTI
- Indicatori proposti:
  - tempo di risposta alle chiamate per pronto intervento
  - tempo di arrivo sul luogo di chiamata
  - tempo di messa in sicurezza dell'impianto
- Standard generali proposti:
  - tempo di arrivo sul luogo di chiamata (solo per esercenti di maggiori dimensioni)

Periodo 2020-2022	Dimensione esercenti		
Pronto intervento	Maggiori	Medi	Micro
Tempo di risposta alle chiamate	registrazione	registrazione	-
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata	SG: entro 3 h	registrazione	registrazione
Tempo di messa in sicurezza dell'impianto	registrazione	registrazione	registrazione

## I DCO QT - qualità fluido

- Al fine di limitare fenomeni di degrado degli impianti idraulici è necessario mantenere alcuni **parametri chimico-fisici del fluido termovettore** all'interno di determinati campi operativi
- Obblighi proposti:
  - rispetto delle prescrizioni della normativa tecnica (in corso di definizione dal CTI, CT 235)
  - registrazione dei risultati della analisi del fluido

Periodo 2020-2022	Dimensione esercenti		
Qualità del fluido	Maggiori	Medi	Micro
Esiti delle analisi previste da normativa tecnica	registrazione	registrazione	registrazione

## I DCO QT - continuità

- Nel primo DCO sono indicate le proposte in materia di **interruzioni del servizio** (si prevede di affrontare il tema delle irregolarità della fornitura nel secondo DCO QT)
- Obblighi proposti:
  - registrazione del numero medio e della durata delle interruzioni, con o senza preavviso
  - preavviso minimo di 48 ore
- Standard specifici proposti:
  - interruzioni con preavviso, per gli esercenti di maggiori dimensioni

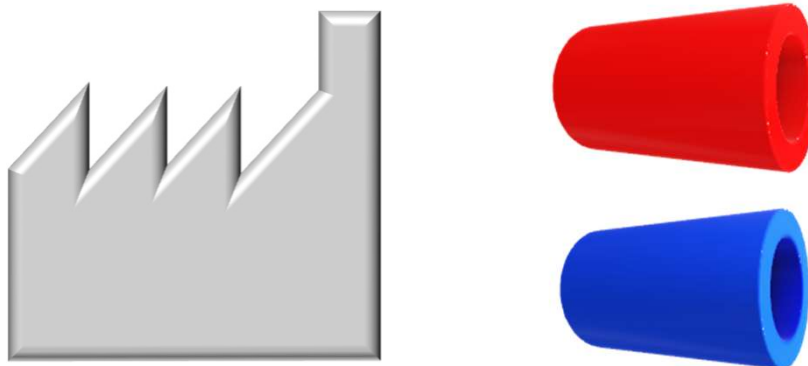
Periodo 2020-2022	Dimensione esercenti		
Indicatori di continuità del servizio	Maggiori	Medi	Micro
n° interruzioni con preavviso per utente	registrazione	registrazione	registrazione
n° interruzioni senza preavviso per utente	registrazione	registrazione	registrazione
durata interruzioni con preavviso	SS: max 24 h	registrazione	registrazione
durata interruzioni senza preavviso	registrazione	registrazione	registrazione

- Nel secondo DCO QT sarà considerata l'introduzione di standard generali per la durata delle interruzioni con preavviso, sulla base dei risultati di uno studio in corso sulla fornitura di energia termica all'utente

## I DCO QT - efficienza energetica

---

- L'efficienza energetica dei sistemi di telecalore è un tema rilevante ai fini di:
  - **benefici energetico-economici** per gli utenti
  - **valenza ambientale** per la generalità della cittadinanza
- L'efficienza energetica complessiva di un sistema di telecalore deriva primariamente dalle prestazioni di:
  - **centrali di produzione** dell'energia termica immessa in rete
  - **rete** di distribuzione dell'energia termica



## I DCO QT - efficienza energetica

- Obblighi proposti:
  - misurazione delle dispersioni termiche di rete (differenza tra energia termica immessa ed energia fornita alle utenze)
- L'Autorità intende valutare tali dati tenuto conto delle variabili esogene (es. densità termica delle reti)

Periodo 2020-2022	Dimensione esercenti		
Efficienza distribuzione	Grandi	Medi	Micro
Energia termica immessa in rete	registrazione	registrazione	registrazione

- In un successivo DCO saranno presentate le proposte sugli indicatori dell'efficienza delle centrali di produzione del calore, con finalità di monitoraggio
- Nel secondo periodo di regolazione (2023-2025) sarà valutata l'introduzione di eventuali strumenti per la promozione dell'efficienza dei sistemi di telecalore, anche sulla base di meccanismi reputazionali