

## **Verbale sintetico 4<sup>a</sup> riunione GdL “Teleriscaldamento”**

**Milano - Roma, 13 luglio 2016**

Il giorno 13 luglio dell'anno 2016, presso la Sede di Milano dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: AEEGSI o Autorità) in collegamento video con gli Uffici di Roma, si è svolta la quarta riunione del Gruppo di Lavoro (di seguito: GdL o Gruppo) “Teleriscaldamento” dell'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento (di seguito: OssReg o Osservatorio).

La riunione ha ad oggetto l'esame dei seguenti argomenti iscritti all'ordine del giorno:

1. Raccolta osservazioni delle associazioni dei consumatori al codice di condotta commerciale di AIRU illustrato nel corso della riunione del 23/3/2016;
2. introduzione del coordinatore del DCO 252/2016/R/tlr sulla misura;
3. giro di tavolo per raccolta osservazioni da parte dei partecipanti sul DCO 252/2016/R/tlr sulla misura con particolare riguardo agli spunti di consultazione;
4. proposta temi per o.d.g. delle prossime riunioni;
5. varie eventuali.

Sono presenti alla riunione:

- per l'Autorità: la dott.ssa Marcella Pavan, Direttore dell'Ufficio speciale regolazione teleriscaldamento e teleraffrescamento, il dott. Bernardo Pizzetti, in qualità di segretario dell'OssReg, la dott.ssa Caterina Miriello, l'ing. Emanuela Peruzzi e l'avv. Giorgia Palma;
- per i rappresentanti degli *stakeholder*: l'ing. Lorenzo Spadoni e l'ing. Ilaria Bottio di AIRU, la dott.ssa Vanessa Gallo di FIPER, la dott.ssa Fabiola Ciaralli di UTILITALIA, la dott.ssa Ofelia Oliva di ADICONSUM, il dott. Dario Del Grosso Colonna di ADOC, la dott.ssa Carla Pillitu di CODICI, il dott. Alessandro Notargiovanni di FEDERCNSUMATORI; assiste in qualità di osservatore l'ing. Andrea Andreuzzi di CONFINDUSTRIA.

La riunione ha inizio alle ore 15:45. Il segretario dell'Osservatorio svolge la funzione di verbalizzazione.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

Il Coordinatore del GdL, ing. Spadoni, apre i lavori richiamando il verbale della riunione precedente, tenutasi in data 23 marzo 2016, e preventivamente inviato per posta elettronica a tutti i membri del Gruppo. Il verbale viene approvato all'unanimità.

Si passa all'esame del primo punto iscritto all'o.d.g., relativo alla raccolta osservazioni delle associazioni dei consumatori al Codice di condotta commerciale di Airu (di seguito: Codice Airu), illustrato nel corso della riunione del 23 marzo u.s. Il coordinatore precisa di aver reinserito il punto all'o.d.g., in considerazione di quanto emerso nella precedente riunione, durante la quale il dott. Gabriele di Codici aveva chiesto un confronto con Airu e Utilitalia per un'eventuale revisione e implementazione del Codice di Airu e tali associazioni si erano dichiarate disponibili al confronto. Alla luce di ciò, propone un giro di tavolo per raccogliere le osservazioni e avviare un confronto tra i componenti.

Il dott. Notargiovanni di Federconsumatori chiede se la disciplina prevista dal Codice Airu sia in linea con le previsioni del Testo Unico sui servizi pubblici locali di carattere economico.

L'ing. Bottio di Airu precisa che il servizio di teleriscaldamento, ad oggi, non è disciplinato come servizio pubblico locale, ma opera su libero mercato (anche se alcuni comuni hanno deciso autonomamente di concedere il servizio al gestore, definendolo nell'atto di concessione "servizio pubblico").

La dott.ssa Pavan ricorda che il Codice Airu è uno strumento che è stato adottato volontariamente dall'Associazione. Aggiunge poi che, nell'ambito delle competenze che il D.Lgs. 102/2014 ha attribuito all'Autorità, c'è anche la disciplina in materia di qualità del servizio, intesa anche come qualità commerciale. Pertanto segnala che nei prossimi mesi l'Autorità proporrà dei documenti di consultazione (di seguito: DCO) sul tema, sulla falsariga di quanto è stato fatto negli altri settori, tenendo conto delle specificità del teleriscaldamento.

La dott.ssa Oliva di Adiconsum, non essendo stata presente nei precedenti incontri, chiede chiarimenti su alcuni punti. In primo luogo, chiede se nel Codice Airu sia inserita una sezione dedicata ai rapporti con le associazioni dei consumatori e una sezione relativa alla gestione dei reclami, alle conciliazioni, ecc.. In secondo luogo, chiede se, nei casi di sospensione o interruzione del servizio siano previsti indennizzi automatici e se, in ogni caso, Airu abbia intenzione di collaborare in tal senso con le associazioni dei consumatori.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

Il coordinatore precisa che, ad oggi, il Codice Airu non ricomprende una sezione dedicata alle controversie, ma manifesta ampia disponibilità ad aprire un confronto che porti ad un'eventuale revisione del documento.

L'ing. Bottio, in risposta alla seconda richiesta di chiarimento, conferma che esiste un capitolo, che si rifà alla carta dei servizi, dedicato alle problematiche connesse a eventuali sospensioni o interruzioni del servizio. Precisa però che il Codice non specifica la tipologia di indennizzo da corrispondere, in quanto la determinazione degli indennizzi è rimessa ai singoli operatori.

La dott.ssa Pavan precisa che il Codice è da intendersi come raccomandazione, o come una prima raccolta di linee guida, alle imprese del settore. Riferisce inoltre che, sulla base delle analisi di prima ricognizione del settore, è stato rilevato che nella maggior parte dei casi gli operatori non prevedono degli indennizzi automatici.

La dott.ssa Pavan ricorda, altresì, che le tematiche richiamate rientrano nell'ambito della qualità che sarà oggetto di regolazione, ma attualmente è regolata su base volontaria.

La dott.ssa Gallo di Fiper, in vista del fatto che a breve ci sarà la consultazione dell'Autorità, non ritiene utile ed efficace confrontarsi sul Codice Airu adottato su base volontaria. Precisa che anche Fiper stava valutando la possibilità di redigere un codice di condotta, ma ha ritenuto opportuno attendere l'imminente consultazione che sarà avviata dall'Autorità.

La dott.ssa Pavan ritiene che, tramite un confronto con le associazioni dei consumatori sul tema, l'Autorità possa ricevere degli input e dei suggerimenti utili per la definizione della regolazione che l'Autorità è chiamata a definire ai sensi del D.Lgs. 102/2014 in materia di qualità del servizio. In tale prospettiva, chiede alle associazioni di valutare se fornire tali input in un momento successivo o precedente la pubblicazione del primo DCO.

Il coordinatore suggerisce alle associazioni di provare a elaborare i contributi nella fase antecedente la pubblicazione del DCO. Ritiene che sarebbe utile raccogliere in un unico documento i vari suggerimenti che le associazioni vorranno inviare, in modo tale che possa essere presentato e discusso durante il prossimo incontro.

La dott.ssa Oliva concorda con l'approccio proposto e si impegna presentare nuove proposte di input, entro la prossima riunione.

Il segretario ricorda che il 14 e 15 settembre si riunirà il Forum dell'OssReg e che in quella sede potrebbe essere utile dar conto del fatto che si sta lavorando su questi

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

aspetti. Pertanto, invita le associazioni dei consumatori a collaborare tra loro per redigere e portare all'attenzione del Gruppo un documento di principi.

La dott.ssa Gallo ritiene il lavoro da avviare dovrebbe essere volto a portare all'attenzione dell'Autorità delle linee guida condivise dal GdL sul tema della qualità, senza entrare nel merito delle disposizioni previste dal Codice Airu.

La dott.ssa Pavan ritiene che i contenuti del Codice Airu possono essere uno dei punti di partenza per l'elaborazione dei contributi delle associazioni, unitamente alla regolazione già definita dall'Autorità per gli altri settori regolati e alle esigenze degli utenti così come raccolte dalle associazioni.

Il segretario, a beneficio di chi non ha partecipato agli incontri precedenti, rammenta che di solito i Gruppi dell'OssReg non intervengono sulla regolazione in corso, ma che nell'ultima riunione del Forum si è stabilito di applicare una deroga a questa regola per il GdL Teleriscaldamento, in considerazione del fatto il settore del teleriscaldamento è in una fase di "regolazione nascente". Pertanto, i contributi delle diverse associazioni potranno contribuire a formare elementi di regolazione nel settore.

Si passa al secondo punto all'o.d.g. che riguarda il DCO 252/2016/R/tlr che affronta la tematica della misura del servizio di teleriscaldamento. La dott.ssa Pavan e l'ing. Peruzzi illustrano una presentazione che ripercorre i contenuti e la *ratio* del suddetto DCO. Successivamente la dott.ssa Pavan elenca alcuni spunti per la discussione, con particolare riferimento ai profili potenzialmente di maggior interesse per le associazioni dei consumatori per i quali si rinvia al documento presentato.

Segue la discussione prevista dal terzo punto iscritto all'o.d.g.

La dott.ssa Gallo espone le seguenti osservazioni già condivise e confrontate con Airu:

- in relazione al primo spunto: si condivide la ripartizione di responsabilità (il gestore del teleriscaldamento si deve occupare del contatore di fornitura e il responsabile dell'impianto termico è responsabile del contatore individuale; non si condivide l'ipotesi affidare la responsabilità dell'impianto al singolo condòmino, ipotesi che comporterebbe difficoltà gestionali; si manifesta apprezzamento riguardo alla ripartizione del circuito primario e del circuito secondario;
- sul secondo spunto: si condivide che il consumatore finale debba essere tutelato attraverso l'obbligo di effettuare verifiche periodiche anche sui contatori individuali, se si fa riferimento al servizio di contabilizzazione e non se si fa riferimento al servizio inerente la fornitura del teleriscaldamento;

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

- riguardo alla finalità del DCO: si segnala che per i clienti del servizio risultano di difficile comprensione le troppe informazioni fornite, soprattutto se non veicolate in maniera sintetica e intellegibile per i “non addetti ai lavori”;
- si segnala inoltre disparità di trattamento tra i clienti allacciati alla rete di teleriscaldamento e i clienti che si avvalgono di altri sistemi di riscaldamento previsti dall’art. 9 (in un’ottica di maggior trasparenza e di qualità del servizio, sarebbe quindi opportuno equiparare i diversi trattamenti);
- si segnala che una regolamentazione troppo stringente sui sistemi di contabilizzazione individuale potrebbe comportare un effetto *boomerang*;
- in relazione alla fattibilità economica, si ricorda che già nell’ambito della consultazione era stata rilevata l’elevata incertezza rispetto agli edifici da valutare ed era stata avanzata una richiesta di modellizzazione. Si rileva che sono già state costruite due tabelle;
- in relazione agli input, si sottolinea che: nel caso del teleriscaldamento a biomassa il combustibile da sostituire non è il gas ma il gasolio; la prestazione energetica APE risulta troppo bassa; il periodo di ammortamento dei contatori dell’acqua calda sanitaria definito in 12 anni, risulta maggiore del periodo di validità del contatore; l’unità di misura sui contatori di acqua calda normalmente si contabilizza in kWh.

La dott.ssa Oliva segnala, considerato che il sistema del teleriscaldamento risulta molto complicato, il forte rischio che si creino costi e ostacoli tali da allontanare l’utente dalla possibilità di servirsi del teleriscaldamento. Chiede inoltre chiarimenti sul “doppio livello di contatori” e, in particolare, sugli eventuali costi che ricadrebbero sul consumatore. Auspica che siano individuati dei sistemi che favoriscano lo sviluppo del settore, che altrimenti rimarrà un servizio di nicchia.

La dott.ssa Pavan chiarisce che l’installazione del “doppio livello di contatori” non è frutto di una scelta, ma di un obbligo imposto da una direttiva europea e recepito dal D.Lgs. 102/2014. Aggiunge poi che il DCO disciplina le modalità con le quali attuare tale obbligo.

Il coordinatore specifica che l’obbligo del doppio contatore non riguarda esclusivamente il servizio di teleriscaldamento, ma tutti i servizi.

Il dott. Del Grosso di ADOC chiede quanto è più conveniente riscaldare un appartamento tramite teleriscaldamento e a quali condizioni. Riferisce che sarebbe auspicabile poter fare una comparazione con gli altri settori e chiarire l’entità dei consumi.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

La dott.ssa Pavan ribadisce che gli obblighi non sono stati introdotti solo nel caso di edifici allacciati alla rete di teleriscaldamento, ma valgono per tutti gli edifici nei quali siano presenti caldaie o altri sistemi centralizzati. Precisa inoltre che il DCO si focalizza sul teleriscaldamento perché il D.Lgs. 102/2014 attribuisce all'Autorità la competenza a definire un quadro regolatorio del settore.

L'ing. Peruzzi, in risposta alla richiesta di chiarimenti sulla convenienza del servizio, chiarisce che viene fatta un'analisi costi-benefici del servizio (analisi documentata tramite la certificazione energetica).

La dott.ssa Pavan aggiunge che l'analisi costi-benefici è un obbligo imposto dalla direttiva europea e viene fatta a livello di edifici da un tecnico incaricato dall'amministratore.

Il dott. DeL Grosso riferisce che, al di là del fatto che potrà esserci un risparmio energetico, preoccupa l'impatto iniziale della spesa per i consumatori.

Si passa al punto 4 dell'o.d.g. che riguarda la proposta di temi per gli o.d.g. delle prossime riunioni. Il coordinatore rileva che dalla discussione sono emersi alcuni spunti sugli standard commerciali. Chiede ai presenti se ci sono ulteriori argomenti di interesse che potrebbero essere approfonditi nell'ambito dei lavori del Gruppo. Invita i componenti ad inviare anche tramite la segreteria dell'Osservatorio eventuali proposte.

La dott.ssa Pavan propone, in un'ottica di trasparenza, che nella prossima riunione siano presentate le evidenze emerse dall'analisi che l'Autorità in questi mesi ha condotto sulle modalità con le quali vengono fissati i prezzi del servizio del teleriscaldamento da parte degli operatori.

I consumatori concordano sul punto.

La dott.ssa Gallo propone un ulteriore argomento: la semplificazione. Ritiene che l'analisi della definizione dei prezzi e il loro aggiornamento potrebbe essere un punto di partenza per lavorare in maniera trasversale anche sulla semplificazione delle informazioni per il cliente.

I componenti stabiliscono di riunirsi l'ultima settimana di settembre.

La riunione termina alle ore 17.40.

Il Segretario

Il Coordinatore