

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

DCO 691/2018/R/TLR

**“Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e
teleraffrescamento – Inquadramento generale e primi orientamenti”**

Osservazioni AIRU - Utilitalia

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

PREMESSA

La regolazione della qualità tecnica nel servizio del teleriscaldamento rappresenta sicuramente un fondamentale tassello per lo sviluppo del complessivo percorso regolatorio avviato da ARERA, *in primis* per assicurare la tutela del cliente finale e quindi per promuovere lo sviluppo del settore. In questo senso le Associazioni manifestano apprezzamento per gli obiettivi generali individuati dal provvedimento in esame, ossia: assicurare adeguati livelli di sicurezza continuità e qualità del servizio, prevedere un approccio graduale e proporzionale, nonché definire standard economicamente efficienti, per assicurare la creazione di valore per gli utenti.

Si ritiene altresì che il principio di gradualità coniugato alla necessità di valutare l'impatto economico/gestionale di tale intervento siano indispensabili per garantire l'efficace introduzione di una disciplina sicuramente innovativa – come evidenziato dalla stessa Autorità – per un settore come quello del TLR, nel quale non sono mai stati previsti obblighi in materia di qualità del servizio prima dell'introduzione del D.Lgs. 102/2014 e nel quale l'assenza di una regolazione tariffaria a garanzia della integrale copertura di costi efficienti limita fortemente la tipologia di strumenti che possono essere adottati dal Regolatore, nonché l'esatta riproduzione di modelli di regolazione della qualità mutuati da altri settori regolati.

Per quanto sopra esposto, nell'individuare gli obiettivi specifici della disciplina regolatoria in oggetto, non si può prescindere da una attenta valutazione delle specificità che caratterizzano questo settore, al fine di introdurre a regime indicatori di qualità e standard ad essi associati che siano compatibili con una gestione efficiente del servizio, che garantisca la tutela dei clienti finali senza però ledere la capacità dei gestori del TLR di essere competitivi nel mercato del calore e, più specificamente, rispetto al vettore gas.

Pertanto si suggerisce per il primo periodo regolatorio di applicare solo standard generali, i quali permetterebbero all'Autorità di monitorare adeguatamente l'introduzione delle nuove disposizioni evitando di gravare di oneri amministrativi eccessivi per gli operatori.

Per quanto riguarda le tematiche oggetto di regolazione, si condivide l'orientamento di ARERA di aver mantenuto concettualmente separata la **continuità** dalla **sicurezza del servizio**, avendo associato a ciascuna tematica obiettivi specifici distinti.

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

Tuttavia, come già evidenziato in altre occasioni di confronto, si reputa che adottare sia per la continuità che per la sicurezza del servizio un approccio analogo a quello previsto per il settore del gas naturale, non permetta di considerare la natura specifica del settore del teleriscaldamento rispetto ad altri settori regolati, in particolare per quanto concerne il profilo della pericolosità.

A tale riguardo, si evidenzia la sostanziale differenza di pericolosità del fluido delle reti teleriscaldamento, rispetto al gas naturale ed alle relative forniture: l'acqua calda/vapore non è un combustibile, non è tossico, non è un gas, è visibile, si raffredda/condensa rapidamente. Inoltre le fuoriuscite di fluido dalla rete teleriscaldamento si generano abitualmente in caso di guasto nelle tubazioni interrato o all'interno di edifici, usualmente in locali riservati al personale autorizzato, a differenza del gas che può agevolmente penetrare in ambienti privati o comunque aperti al pubblico. Tali evidenze empiriche trovano conferma altresì nei dati statistici che, ad oggi e a differenza del settore gas, non registrano nel settore del teleriscaldamento fuoriuscite di fluido che abbiano causato feriti (lievi o gravi) o decessi.

Per quanto riguarda invece la qualità del servizio, non si ritiene condivisibile l'orientamento dell'Autorità di voler adottare un approccio più estensivo rispetto a quello del gas naturale, includendo anche elementi legati all'**efficienza energetica** e alle **performance ambientali**.

Come giustamente evidenziato nel DCO in esame, l'utilizzo del servizio di TLR può comportare significativi vantaggi per l'efficienza energetica e per la tutela dell'ambiente, a condizione che il servizio sia gestito in modo efficiente, e quindi, ad esempio, attraverso il recupero di cascami termici, la cogenerazione ad alto rendimento, l'utilizzo di fonti rinnovabili e limitando, per quanto possibile, le dispersioni termiche della rete.

Il legislatore nazionale, consapevole proprio di tali vantaggi, nel recepire le Direttive comunitarie attraverso il D.Lgs. 102/2014 fornisce pertanto una esaustiva definizione di teleriscaldamento energeticamente efficiente. Esistono peraltro decreti che definiscono criteri per la valutazione dell'efficienza, per citare uno degli ultimi il DM "Requisiti minimi". Esistono inoltre alcuni studi di Enea e di RSE in materia. Risulta già disponibile, quindi, una vasta bibliografia tecnica e legislativa a cui riferirsi per valutare l'efficienza energetica di un sistema di teleriscaldamento.

Per tali ragioni, né l'art. 10, comma 17 del D.Lgs. 102/2014 né la Direttiva Europea da cui esso discende, prevedono che gli Stati membri definiscano criteri per la valutazione dell'efficienza, in quanto essi già esistono. Di conseguenza, essendo l'efficienza del

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

sistema TLR garantita da innumerevoli strumenti esistenti e da un pacchetto di norme e leggi già in essere, il prezzo applicato ai clienti finali non può che rispecchiare l'impatto indiretto derivante da una rete efficiente dal punto di vista energetico. Peraltro si ritiene che la qualità del servizio garantita al cliente finale non possa in alcun modo dipendere dalle modalità di produzione e distribuzione del calore.

In tal senso si fa anche presente come la stessa attività di regolazione nel caso, ad esempio del settore elettrico, non faccia mai riferimento alle modalità di produzione nel valutare la qualità tecnica del servizio elettrico né per il segmento della distribuzione né per la vendita. Inoltre, specificatamente su questo punto, vincoli ed eventuali penalità che possano essere comminate ad una rete di teleriscaldamento esistente andrebbero a ledere e potenzialmente a inficiare l'equilibrio economico/finanziario di operatori che hanno progettato e messo in servizio reti di distribuzione quando nessun vincolo era imposto alla realizzazione. Fermo restando che il tema del miglioramento in termini di efficienza sia evidentemente una istanza forte per lo stesso operatore del teleriscaldamento, si evidenzia come questo non possa però diventare anche una fonte di penalità e di aggravio competitivo rispetto agli altri soggetti presenti nel mercato del riscaldamento urbano.

Inoltre, per quanto riguarda i nuovi progetti di rete di teleriscaldamento, si evidenzia in ogni caso che, rispetto alle proposte contenute nel DCO in esame in materia di efficienza energetica, non sembrano essere stati presi in considerazione alcuni elementi fondamentali che caratterizzano le reti di TLR, come il "gradiente giorno" e la "volumetria servita per km di rete". Inoltre, con riferimento ai nuovi progetti, andrà tenuta presente la reale tempistica di entrata a regime della nuova volumetria

Per quanto riguarda gli **obiettivi specifici** individuati dal DCO in esame e nelle more di una più esaustiva trattazione di ciascuno di essi negli spunti puntuali, rileva evidenziare alcune considerazioni più generali su quanto prospettato da ARERA in tema di: pronto intervento ed interruzioni o irregolarità del servizio.

Al fine di affrontare i temi sopra riportati, le Associazioni sono consapevoli dell'importante lavoro che il CTI sta affrontando ed affronterà, per produrre prassi di riferimento che costituiranno la normativa tecnica di riferimento per il settore.

Per quanto riguarda il **pronto intervento**, si evidenzia che, sebbene ai sensi della RQCT il numero telefonico di pronto intervento sia a disposizione per segnalazioni di dispersioni di acqua dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura, la struttura di pronto intervento e conseguentemente lo standard ad esso associato (tempo di arrivo

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

sul luogo della chiamata) dovrà invece attivarsi solo per quelle anomalie tali da non garantire la sicurezza del servizio come individuate e definite all'interno delle prassi di riferimento del CTI. Pertanto non si ritiene che il ripristino delle normali condizioni di funzionamento nel caso di malfunzionamenti che non comportino una mancata sicurezza del servizio, debbano rientrare nelle cause di attivazione del pronto intervento.

Inoltre, si segnala una criticità in relazione alla proposta contenuta nel DCO di inserire un indicatore inerente il **tempo di messa in sicurezza dell'impianto**, da monitorare nel primo periodo di regolazione. Come già rappresentato dalle Associazioni, si evidenzia che, a differenza di quanto accade nel settore del gas naturale dove per "messa in sicurezza" si intendono necessariamente tutte quelle attività di chiusura degli organi di intercettazione e di eliminazione della dispersione, nel settore di TLR le azioni di messa in sicurezza dei luoghi interessati dalla dispersione (ad es. preclusioni all'accesso pubblico) rientrano negli adempimenti che prioritariamente ogni gestore compie in fase di arrivo sul luogo di chiamata e di presa in custodia dei luoghi/tratti di impianto interessati dall'evento. Conseguentemente tali azioni possono ritenersi contemplate ed assorbite dall'indicatore apposito "tempo di arrivo sul luogo di chiamata".

Si ritiene infatti che ci sia una fondamentale distinzione tra le attività di messa in sicurezza che si svolgono in caso di dispersioni di gas e in caso di perdite di fluido termovettore da una rete TLR, in quanto, per le ragioni precedentemente esposte, la condizione di pericolo che si genera per effetto di una dispersione di gas non è assimilabile alla condizione di pericolo che può generarsi per effetto di una perdita da una rete TLR.

Per quanto sopra esposto, si ritiene fondamentale attendere il completamento delle Prassi di riferimento sul pronto intervento ad opera del CTI, che conterranno le procedure operative per la gestione dello stesso e all'interno delle quali sarà meglio declinato il tema della messa in sicurezza.

Per quanto riguarda gli obblighi previsti in materia di **interruzioni e irregolarità del servizio**, si ritiene, in primo luogo, che la valutazione dei parametri di fornitura rilevanti per assicurare la corretta erogazione del servizio possa essere prevista solo a valle delle attività svolte dal CTI, durante le quali si valuteranno i risultati degli approfondimenti tecnici ad opera di istituti universitari e di ricerca e conseguentemente nel processo di consultazione avviato per la trasparenza del servizio di TLR, prima ancora che nelle consultazioni per la regolazione della qualità tecnica.

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

In secondo luogo, in relazione agli obblighi previsti per le interruzioni del servizio e stante il carattere innovativo di tale disciplina per i gestori del TLR, si ritiene che prevedere uno standard specifico fin dal primo periodo di regolazione per la **durata media delle interruzioni**, seppur esclusivamente per gli esercenti di maggiori dimensioni, possa comportare difficoltà tecnico – implementative. Si propone pertanto di introdurre uno standard generale relativo alle interruzioni con preavviso, differenziato in funzione della stagione climatica. Si rappresenta, infatti, che l’impatto sul cliente di un’interruzione programmata può variare sensibilmente a seconda della stagione climatica. Si pensi, ad esempio, al caso in cui si offra ai clienti il solo servizio di riscaldamento, per i quali quindi un’interruzione durante la stagione estiva potrebbe non essere nemmeno percepita. Pertanto si propone di considerare, durante la stagione termica (ottobre-aprile), uno standard posto pari a 24 ore da rispettare nell’80% dei casi, mentre nella stagione estiva (maggio-settembre), uno standard posto pari a 48 ore sempre da rispettare nell’80% dei casi.

Per quanto fin ora esposto circa gli aspetti di novità e criticità legati alla introduzione della disciplina della regolazione della qualità tecnica, si manifesta apprezzamento per l’introduzione di un primo periodo regolatorio durante il quale sono introdotti principalmente obblighi di monitoraggio e registrazione, senza prevedere però una metodologia predefinita per la validazione e verifica dei dati e conseguentemente penalità nel caso di dati non validi/non conformi. Tuttavia si rileva una criticità inerente le **tempistiche di entrata in vigore del provvedimento**.

La data di decorrenza della regolazione della qualità tecnica appare infatti sfidante per gli operatori, soprattutto se si considerano le decorrenze degli altri temi regolatori e, dunque, con riguardo sia alle tempistiche già deliberate da ARERA per la RQCT (Delibera 661/2018/R/tlr) sia alle decorrenze prospettate nel DCO 637/2018/R/tlr inerenti la trasparenza del servizio TLR.

Per tali ragioni e per consentire agli esercenti di sviluppare in tempo debito i relativi sistemi informativi si propone di rivalutare le tempistiche della *road map*. Dunque, coerentemente con quanto già previsto per la regolazione della qualità commerciale (Delibera 661/2018/R/tlr - RQCT), si propone di considerare:

- La decorrenza della regolazione della qualità tecnica del TLR, a partire dal 1 luglio 2020 (anziché dal 1 gennaio 2020) prevedendo per il primo semestre di regolazione solo obblighi di monitoraggio;
- La decorrenza degli obblighi di registrazione a partire dal 1 gennaio 2021.

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

Ne conseguirebbe una sovrapposizione tra decorrenza della regolazione della qualità tecnica e della trasparenza alla data del 1 gennaio 2021, laddove ARERA dovesse accogliere la proposta delle Associazioni contenuta nelle osservazioni al DCO 637/2018/R/tlr, consentendo, peraltro, ai gestori un arco di tempo maggiore per adeguare i propri sistemi informativi. Peraltro, ciò consentirebbe la pubblicazione di un ulteriore documento di consultazione con la proposta di deliberato ed il recepimento, così come previsto dalla delibera 78/2018/A, degli esiti del lavoro del Comitato Termotecnico Italiano (CTI). L'ulteriore documento di consultazione permetterebbe agli operatori di valutare in modo puntuale le disposizioni normative che si vogliono introdurre al fine di valutare in modo adeguato l'impatto sulla gestione del servizio.

Si riportano di seguito le osservazioni puntuali agli spunti di consultazione.

OSSERVAZIONI PUNTUALI

Obiettivi dell'intervento

S1. *Si condividono gli obiettivi generali e specifici dell'intervento di regolamentazione? Motivare la risposta.*

R1. Si veda quanto esposto in premessa.

Disposizioni generali

Periodo di regolazione

S2. *Si condivide la durata proposta per il primo periodo di regolazione? Motivare la risposta.*

R2. Si veda quanto esposto in premessa, in merito anche alla proposta di traslare la data di entrata in vigore degli obblighi di registrazione della regolazione della qualità tecnica.

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

Soglie dimensionali

S3. *Si condivide l'applicazione delle nuove regole di qualità tecnica sulla base delle soglie dimensionali definite dalla RQCT? Motivare la risposta.*

R3. Come già espresso in precedenti circostanze si ritiene che la soglia dei 6 MW sia troppo bassa per delimitare inferiormente il campo degli esercenti di media dimensione e si propone di elevarla a 12-15 MW (coerentemente con il TUAR).

Quanto sopra sia per la ridotta capacità organizzativa ed economica degli esercenti tale genere di reti, sia per l'oggettiva scarsità di eventi da registrare in presenza di un numero molto limitato di utenze e della conseguente scarsa rappresentatività di eventuali rilevazioni/standard riferiti a reti aventi dimensione inferiore a tale soglia.

Soggetti non verticalmente integrati

S4. *Si condivide quanto prospettato in tema di attribuzione degli obblighi di qualità tecnica in assenza di integrazione verticale? Motivare la risposta.*

R4. Si condivide.

Tempistiche di entrata in vigore della regolazione

S5. *Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione? Motivare la risposta.*

R5. Si veda quanto esposto in premessa e allo spunto R2.

Indennizzi automatici

S6. *Si condivide quanto prospettato in materia di indennizzi automatici? Motivare la risposta.*

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

R6. Si condivide.

Relativamente al caso del teleriscaldamento da fonte geotermica, è però necessario precisare che non saranno dovuti indennizzi automatici in caso di indisponibilità geotermica naturale.

La regolazione della sicurezza del telecalore

Cartografia

S7. *Si condivide quanto prospettato in materia di cartografia? Motivare la risposta.*

R7. Per quanto riguarda gli obblighi per gli esercenti di predisporre una cartografia in scala 1:2000, che contenga i seguenti elementi minimi: caratteristiche delle condotte (diametro e materiale) e tipologia di fluido termovettore, si segnala che suddetti obblighi dovrebbero entrare in vigore solo per le condotte posate successivamente l'introduzione della disciplina regolatoria. In quanto l'aggiornamento della cartografia di reti risalenti a periodi precedenti (fino a 30 anni prima) risulterebbe di difficile attuazione, soprattutto per la complessità nell'individuazione della tipologia di materiale.

Per quanto riguarda il "tempo di aggiornamento della cartografia", si propone di porlo pari ad 1 anno ed uguale per tutti gli esercenti a prescindere dalla loro dimensione, al fine di contemperare da un lato le maggiori difficoltà dei micro e medi esercenti rispetto ad operatori di grandi dimensioni nell'aggiornare le proprie cartografie e dall'altro la maggiore dinamicità di reti di grandi dimensioni. I gestori di tali reti infatti potrebbero necessitare di tempistiche di aggiornamento maggiori rispetto a quelli prospettati da ARERA per effetto di un più elevato numero di interventi (anche complessi) che si possono realizzare sulle reti di grandi dimensioni.

Si evidenzia inoltre che la cartografia dovrebbe contenere esclusivamente gli elementi della rete di competenza del gestore, in particolare si segnala la difficoltà nel riportare in cartografia anche le sottostazioni di utenza, in quanto esse potrebbero non essere di proprietà del gestore, si propone pertanto di riportare in cartografia solo il punto di

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

consegna come contrattualmente definito (sufficiente per assicurare un rapido e tempestivo intervento del gestore).

Infine si manifesta apprezzamento per gli approfondimenti prospettati da ARERA, in merito alle possibili sovrapposizioni degli obblighi previsti dalla disciplina regolatoria della qualità tecnica con quelli previsti dal SINFI, al fine di evitare eventuali duplicazioni.

Dispersioni di fluido termovettore

S8. *Si condivide quanto prospettato in materia di dispersioni? Motivare la risposta.*

R8. Per quanto riguarda le **dispersioni** si condivide la possibilità introdotta da ARERA di indicare la stima del quantitativo di acqua di reintegro utilizzato per il riempimento delle condotte, da scomputare dal calcolo delle perdite idriche. A tal proposito si propone che siano stimati i volumi di riempimento dalla geometria interna delle tubazioni interessate dal fluido termovettore (lunghezza, diametro e sezione interna desumibile dai dati di cartografia per la nuova tubazione) escludendo i volumi di riempimento delle sottocentrali, in quanto tipicamente trascurabili.

Si evidenzia la necessità che venga esplicitato che il volume dell'acqua di riempimento comprenda sia l'acqua utilizzata per il primo riempimento di tubazioni nuove che quella utilizzata per il riempimento di tubazioni esistenti interessate da svuotamento.

Inoltre come già espresso nel documento di osservazioni alle slides presentate nel corso del focus group del 20 novembre u.s. e nell'attesa delle prassi di riferimento del CTI, si riportano alcune definizioni di cui tener conto per la determinazione delle perdite idriche nella rete di TLR.

- ***Perdite note con riparazione differita***

Durante la stagione termica si possono rilevare e localizzare perdite, senza effetti per la sicurezza, la cui riparazione comporterebbe disagi per la continuità del servizio ed impossibilità di rispettare lo standard di servizio (es: perdite da sfiati/dreni su tubazioni di trasporto) o gravi impatti, a causa del cantiere, sul traffico veicolare (es: scavo da eseguire in mezzo ad un incrocio). Tali riparazioni vengono pertanto differite sia per garantire la continuità del servizio ai clienti sia su imposizione delle amministrazioni locali che prescrivono l'esecuzione dei

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

lavori solo in periodo di minimo impatto sul traffico (es: periodo estivo di chiusura scuole).

Tali perdite incidono sul bilancio annuo a salvaguardia di una maggiore continuità del servizio e rispetto delle prescrizioni delle autorità locali.

Si propone di poter effettuare stime delle quantità annue delle perdite note con riparazione differita da distinguere nel bilancio idrico, al fine di distinguerle dalle perdite occulte.

- ***Perdite note non di competenza del gestore***

Le tubazioni di allacciamento, posate in proprietà privata, nei casi in cui il punto di consegna è fissato coincidente con il limite di proprietà, sono di competenza del proprietario dell'immobile, che può anche essere un soggetto diverso dal cliente intestatario della fornitura (es: edifici ad uso commerciale).

Le attività di manutenzione straordinaria di tali tubazioni, quali la riparazione delle perdite spettano pertanto a tali soggetti.

Nel caso di perdite rilevate durante la stagione termica il proprietario/cliente, specialmente se coincide con il cliente, tende a posticipare l'intervento al termine della stagione termica per evitare il disservizio che comporta la riparazione.

In generale spesso il proprietario/cliente tende comunque a posticipare la riparazione finché la perdita non compromette la sicurezza dei luoghi, oppure causa danni evidenti, oppure comporta un calo percepito della qualità del servizio (situazione molto rara).

Il gestore del servizio, quando ha notizia o evidenza della perdita, informa tramite comunicazione scritta il cliente/proprietario evidenziando che la perdita comporta al gestore un danno economico (non al cliente in quanto non contabilizzata dal contatore) ed invitandolo ad effettuare la riparazione, informando che, se la perdita fosse tale da compromettere la continuità del servizio ad altri clienti, verranno attuate azioni di tutela quali la sospensione del servizio. A garanzia del proprietario/cliente tali azioni vengono attuate solo in casi estremi e solo a fine stagione termica.

Si propone di poter effettuare stime delle quantità annue delle perdite note non di competenza del gestore da distinguere nel bilancio idrico, al fine di distinguerle dalle perdite occulte.

Infine, in relazione alla registrazione della **quantità di acqua di reintegro**, si evidenzia che, come rilevabile in letteratura (es: 'District Heating and Cooling' – Svend Frederiksen, Sven Werner – Ed. Agosto 2013) il parametro rappresentativo di tale fattore utilizzato nei paesi del nord Europa è il numero di ricicli d'acqua annuo della rete

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

dovuti alle perdite d'acqua occulte, ovvero il rapporto tra il volume di acqua contenuto nella rete (calcolato in base ai dati di cartografia di lunghezza e diametro delle condotte mandata + ritorno) e il volume annuale di acqua dato dalle perdite idriche occulte della rete. Si propone pertanto che le reti degli operatori vengano comparate unicamente confrontando il numero di ricicli dell'acqua di rete dovuto alle perdite idriche occulte come sopra definito.

Per quanto riguarda invece le **ispezioni** sulla rete, indipendentemente dal fluido della rete, si propone di estendere a cinque anni il periodo entro il quale si deve avere una rete interamente ispezionata, proprio in un'ottica di prima applicazione della disciplina e nella consapevolezza che la valutazione sull'adeguatezza dei tempi d'ispezione proposti è subordinato alla definizione delle modalità d'ispezione che saranno definite dal CTI.

In ogni caso si ritengono escluse dagli obblighi di ispezione previsti dal DCO in esame le tubazioni non di competenza del gestore (in proprietà privata), nei casi in cui il punto di consegna è fissato coincidente con il limite di proprietà. Esse infatti sono di competenza del proprietario dell'immobile, che può anche essere un soggetto diverso dal cliente intestatario della fornitura (es: edifici ad uso commerciale). Le attività di manutenzione ordinaria di tali tubazioni, tra cui l'ispezione, spettano pertanto a tali soggetti che spesso non la eseguono non essendo fissata una specifica norma od obbligo di legge.

Pronto intervento

S9. *Si condivide quanto prospettato in materia di pronto intervento? Motivare la risposta.*

R9. Per quanto esposto in premessa, si condivide la proposta di introdurre un indicatore inerente il “tempo di arrivo sul luogo di chiamata del pronto intervento”, posto pari a tre ore per i grandi esercenti e da registrare per i micro e medi esercenti. Si ritiene tuttavia che non dovrebbe essere inserito un indicatore relativo al “tempo di messa in sicurezza dell'impianto”, in quanto, come precedentemente rappresentato, le attività di messa in sicurezza nel servizio di TLR (ad es. preclusioni all'accesso pubblico) rientrano negli adempimenti che prioritariamente ogni gestore compie in fase di arrivo sul luogo di chiamata e di presa in custodia dei luoghi/tratti di impianto interessati dall'evento e pertanto possono ritenersi contemplate ed assorbite dall'indicatore “tempo di arrivo sul luogo di chiamata”.

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

Qualità del fluido termovettore

Q10. *Si condivide quanto prospettato in materia di qualità del fluido termovettore? Motivare la risposta.*

R10. Si condivide.

La regolazione della continuità del telecalore

S11. *Si condivide quanto prospettato in materia di continuità del servizio? Motivare la risposta.*

S12. *In particolare, si condivide lo standard specifico proposto sulla durata delle singole interruzioni con preavviso? Motivare la risposta.*

R11 - R12. In aggiunta a quanto già rappresentato in premessa sul tema, si espongono alcune considerazioni sugli indicatori proposti: “numero medio di interruzioni” e “durata media delle interruzioni”.

Per il calcolo di suddetti indicatori, si propone di considerare gli allacciamenti coinvolti dall'interruzione (sul totale degli allacciamenti) oppure il tratto di rete coinvolto dall'interruzione (sul totale della rete) in luogo degli utenti, in quanto, per gli operatori, risulta complessa la gestione dell'informazione sul numero di utenti.

Di seguito si riportano le possibili definizioni:

Indicatori interruzione allacciamenti

- NMIA: numero medio di interruzioni per allacciamento, inteso come rapporto tra la sommatoria degli allacciamenti coinvolti da ogni interruzione e il numero totale di allacciamenti della rete;
- DMIA: durata media delle interruzioni per allacciamento, inteso come rapporto

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

tra la sommatoria della durata della singola interruzione moltiplicata per il numero di coinvolti e il numero totale di allacciamenti della rete.

$$NMIA = \frac{\sum_{i=1}^n A_i}{A_{tot}} ; DMIA = \frac{\sum_{i=1}^n t_i * A_i}{A_{tot}}$$

Dove:

- n è il numero di interruzioni registrate nell'anno;
- A_i è il numero di allacciamenti coinvolti dall' i -esima interruzione;
- t_i è la durata dell' i -esima interruzione;
- A_{tot} è il numero complessivo di allacciamenti della rete.

Indicatori interruzione per chilometro di rete

- NMIR: numero medio di interruzioni per chilometro di rete, inteso come rapporto tra la sommatoria dei chilometri di rete coinvolti da ogni interruzione e il numero totale di chilometri della rete;
- DMIR: durata media delle interruzioni per chilometro di rete, inteso come rapporto tra la sommatoria della durata della singola interruzione moltiplicata per i chilometri di rete coinvolti e il numero totale di chilometri della rete.

$$NMIR = \frac{\sum_{i=1}^n R_i}{R_{tot}} ; DMIR = \frac{\sum_{i=1}^n t_i * R_i}{R_{tot}}$$

Dove:

- n è il numero di interruzioni registrate nell'anno;
- R_i è la lunghezza della porzione di rete coinvolta dall' i -esima interruzione;
- t_i è la durata dell' i -esima interruzione;
- R_{tot} è la lunghezza complessiva della rete.

Si evidenzia, inoltre, che non sono considerate interruzioni le attività tecniche necessarie alla manutenzione degli strumenti di contabilizzazione e regolazione della fornitura (es: sostituzione dei contatori, sostituzione/taratura delle valvole limitatrici ecc.), le quali, al fine di rilevare e localizzare le dispersioni, comportano prove manometriche di porzioni limitate di rete necessarie alla verifica locale di presenza di fuoriuscite di fluido dalla rete. Tali attività hanno una durata limitata (entro un'ora) e non vengono pressoché avvertite dall'utenza. Si segnala, peraltro, che l'interruzione del servizio di teleriscaldamento non produce un automatico disservizio per il cliente in quanto la perdita di calore è graduale, come espresso al punto 3.20 del DCO in esame.

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

Come già anticipato in premessa, per quanto riguarda lo standard relativo **alla durata delle interruzioni con preavviso**, al fine di garantire agli operatori un principio di gradualità dei nuovi dettami normativi ed evitare eccessivi oneri a loro carico che potrebbero pregiudicare lo sviluppo del settore stesso, si propone l'introduzione due standard generali differenziati in base al periodo termico in cui si verifica l'interruzione:

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di durata entro le 24 ore della singola interruzione con preavviso verificatasi nel periodo termico invernale (ottobre-aprile)	80%
Percentuale minima di durata entro le 48 ore della singola interruzione con preavviso verificatasi nel periodo termico estivo (maggio-settembre)	80%

La differenziazione degli indicatori in base al periodo termico in cui si verifica l'interruzione permetterebbe di enucleare il differente disagio percepito dall'utente.

Inoltre l'introduzione degli indicatori proposti garantirebbe comunque il raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio che l'Autorità si pone e permetterebbe di valutare in modo puntuale l'effettiva necessità e opportunità di introdurre degli standard specifici per il settore nel secondo periodo regolatorio.

In relazione a quanto sopra esposto, circa la proposta di inserire standard generali differenziati in base alla stagione climatica, si ritiene che anche le **tempistiche di preavviso degli interventi programmati** possano essere differenziate in base alla stagione termica, in modo da garantire una maggior flessibilità agli operatori nell'organizzazione degli interventi. Si propone pertanto un preavviso di 48 ore nel periodo invernale (ottobre – aprile) e di 24 ore nel periodo estivo (maggio-settembre). Si ricorda infatti che la maggior parte degli interventi programmati vengono eseguiti nel periodo estivo al fine di garantire un disagio minimo ai clienti che in tale periodo usufruiscono, eventualmente, del solo servizio di acqua igienico sanitaria.

Infine per quanto concerne la **definizione di "fine interruzione del servizio"**, si propone che venga definita come il momento in cui viene ripristinato il flusso idraulico all'ultimo cliente ovvero *"il momento di apertura dell'ultima coppia di valvole di allacciamento se l'interruzione è limitata al singolo allacciamento o il momento di apertura della prima"*

Utilitalia: Prot. n. 374/19/AR/E – GR/am
AIRU: Prot. n. 101/2019/ib

coppia di valvole di rete che alimentano la zona oggetto della sospensione in caso di interruzioni di soli tratti di rete senza chiusure di valvole d'allacciamento”.

La regolazione dell'efficienza e delle performance ambientali

S13. *Si condividono gli obblighi di registrazione in tema di efficienza di distribuzione e le finalità di tale monitoraggio? Motivare la risposta.*

R13. Per quanto rappresentato in premessa in tema di efficienza energetica e performance ambientali, si ritiene che non dovrebbero essere previsti obblighi di registrazione su tali tematiche.

Obblighi di registrazione e comunicazione

S14. *Si condividono le misure proposte in materia di registrazione, comunicazione e verifica dei dati di qualità tecnica? Motivare la risposta.*

R14. Si condivide. Si evidenzia comunque quanto esposto in premessa, circa l'opportunità di prevedere per il primo semestre di regolazione solo obblighi di monitoraggio, in accordo con quanto già previsto dalla Delibera 661/2018/R/tlr recante “Regolazione della qualità commerciale nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento”.