

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

DCO 691/2018/R/TLR

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

Osservazioni Hera Spa

1.Osservazioni generali

L’iniziativa prospettata da ARERA si palesa senz’altro di centrale importanza, tenuto conto del fatto che la regolazione della qualità tecnica nel servizio del teleriscaldamento **è strumento necessario, poiché tipicamente volto alla tutela dell’utente finale ma rappresenta, allo stesso tempo, un fattore cruciale dello sviluppo regolatorio, in quanto destinato ad impattare significativamente in un settore del tutto peculiare rispetto agli altri servizi regolati.** Sotto questo profilo, si ritiene peraltro significativo che Codesta Autorità abbia dimostrato consapevolezza del tema, evidenziando non solo la assenza di una regolazione preesistente del settore a livello nazionale ma, soprattutto, la **manca****nza della leva tariffaria**, circostanza questa che finisce per ridurre notevolmente gli strumenti a disposizione rispetto a quanto previsto per gli altri servizi regolati. In tale contesto, Hera Spa, nell’esprimere una condivisione di massima riguardo agli obiettivi generali declinati nel documento in oggetto, non può non auspicare un approccio sostenibile e, dunque, compatibile con una gestione efficiente del servizio che, tutelando i clienti finali, non pregiudichi la capacità degli operatori TLR di essere competitivi sul mercato del calore.

In particolare, si ritiene che **nel valutare gli ambiti di intervento prospettati non si possa prescindere da una attenta valutazione delle riferite specificità del TLR;** occorrerebbe evitare, dunque, esiti di regolazione asimmetrica che darebbero luogo ad effetti distonici rispetto alle finalità promozionali sottese all’assetto normativo.

Sotto il profilo della **individuazione degli ambiti di intervento, si condivide pienamente l’opportunità di mantenere distinti quello della continuità e quello della sicurezza del servizio**, avendo ciascuno di essi obiettivi specifici distinti.

Tuttavia, come già evidenziato in altre occasioni di confronto intervenuti anche con la mediazione delle associazioni degli operatori cui aderisce la scrivente società, **si ritiene che adottare per entrambi gli ambiti un approccio allineato con quanto previsto nel settore del gas naturale** (come parrebbe evincersi dall’affermazione riportata al punto 3.2 del DCO a commento), **non permetta di considerare adeguatamente la natura specifica del settore del teleriscaldamento**, ad esempio sotto il profilo della pericolosità.

A tale proposito si ritiene opportuno ribadire la non assimilabilità della pericolosità intrinseca del fluido delle reti teleriscaldamento rispetto al gas. A tale riguardo, vale la

pena ricordare che l'acqua calda/vapore non è un combustibile, non è un gas, è visibile, si raffredda/condensa rapidamente. Inoltre le fuoriuscite di fluido dalla rete teleriscaldamento si generano in caso di guasto nelle tubazioni interrate o all'interno di edifici e, quindi, si caratterizzano con un grado di pericolosità non comparabile con le reti gas. La non sovrapponibilità dei due ambiti emerge, peraltro, anche dalla realtà operativa quotidiana caratterizzata ad esempio, nel caso delle attività di ricerca fughe per il servizio di TLR, da un monitoraggio effettuato centralmente e costante dei parametri fisici (temperatura, pressione) tale da consentire di acquisire informazioni in tempo utile ad effettuare interventi mirati.

Relativamente poi a quanto proposto nel DCO riguardo ai temi dell'**efficienza energetica e delle performance ambientali**, si rinvia sinteticamente quanto già rappresentato dalle Associazioni d'impresa cui aderisce la scrivente società. Poiché l'efficienza del sistema TLR risulta assicurata da strumenti esistenti e da un pacchetto di norme e leggi già esistenti, il prezzo applicato agli utenti finisce per riflettere l'assetto derivante da una rete esercita in modo efficiente.

Peraltro, posta la grande rilevanza dei temi dell'efficienza energetica e delle performance ambientali, anche in chiave di promozione del settore TLR secondo le finalità declinate nella normativa primaria del d.lgs. 102/14, a nostro giudizio è auspicabile che l'analisi e l'interesse del Regolatore su tali tematiche possa orientarsi **sul potenziale termico già installato e attualmente inespresso**.

Si deve in proposito ricordare che il venir meno di forme di incentivazione del risparmio energetico ha, infatti, pesantemente inibito sia interventi di estendimento delle reti TLR, che, più in generale, investimenti nella razionalizzazione dei sistemi, pregiudicando quindi iniziative che, se adottate, avrebbero potuto registrare significativi effetti dal punto di vista anche ambientale.

Pur nella consapevolezza dell'assetto istituzionale del settore e, dunque, delle prerogative di ARERA, si esprime pertanto l'auspicio riguardo al contributo che il Regolatore può assicurare, rappresentando negli opportuni contesti l'esigenza di adeguati schemi di sostegno al settore (basati su approcci *output-based* in termini di tonnellate di petrolio equivalenti evitate e di riduzione delle emissioni inquinanti) che possano risultare efficaci, congrui ed inclusivi di tutte le fonti di calore che supportano il risparmio energetico, evitando quindi esiti di regolazione asimmetrica a scapito del settore.

Per quanto riguarda poi gli **obiettivi specifici** individuati dal DCO in esame, si ritiene opportuno anticipare alcune considerazioni più generali, premettendo che, al riguardo, la scrivente è consapevole 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. Si esprime, in proposito, l'auspicio che l'attività di definizione della normazione tecnica in ambito CTI possa procedere in modo coerente con lo sviluppo della consultazione, così da consentire agli operatori di formulare considerazioni potendo valutare compiutamente l'impatto delle disposizioni regolatorie in termini di *effort*, analisi che non può prescindere dalle norme tecniche ad esse correlate.

Per quanto riguarda il **pronto intervento**, si evidenzia che, per quanto 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, il servizio di pronto intervento e conseguentemente lo standard ad esso associato (tempo di arrivo sul luogo della chiamata) dovrebbe 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 i casi di malfunzionamento che non comportino un pregiudizio alla sicurezza del servizio debbano rientrare nelle cause di attivazione del servizio di pronto intervento.

Si segnala, da subito, una significativa 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 peraltro già evidenziato dalle Associazioni cui aderisce la scrivente società, si ritiene necessario ulteriormente rappresentare che nel settore TLR, a differenza di quanto accade nel settore del gas dove per "messa in sicurezza" si intendono necessariamente tutte quelle attività di chiusura degli organi di intercettazione e di eliminazione della dispersione, le azioni di messa in sicurezza dei luoghi interessati dalla dispersione (ad es. preclusioni all'accesso pubblico) rientrano già negli adempimenti che prioritariamente ogni gestore del servizio 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 dedicato "*tempo di arrivo sul luogo di chiamata*". In coerenza con quanto sopra evidenziato in merito alle peculiarità strutturali del servizio in esame, a giudizio della scrivente sussiste 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. Come sopra richiamato, 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 riguarda gli obblighi previsti in materia di **interruzioni e irregolarità del servizio**, si ritiene 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.

Infine, si segnala che **la data di decorrenza della regolazione della qualità tecnica appare di per sé sfidante per gli operatori, e ciò ancora di più se si tiene conto delle 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.

2.Osservazioni puntuali

Obiettivi dell'intervento

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

R1. Si richiama quanto rappresentato in sede di Osservazioni generali.

Disposizioni generali

Periodo di regolazione

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

R2. Si ritiene opportuno, per le ragioni anticipate in sede di Osservazioni generali, che la *road map* venga adeguatamente riformulata per quanto concerne la decorrenza degli obblighi in capo ai gestori.

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. Si condivide

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 rimanda alle proposte di riformulazione delle tempistiche anticipate in sede di Osservazioni generali e richiamate al punto R2 delle Osservazioni puntuali.

Indennizzi automatici

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

R6. Si condivide.

La regolazione della sicurezza del telecalore

Cartografia

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

R7. Si premette che i prospettati obblighi di introduzione della cartografia dovrebbero entrare in vigore, a giudizio della scrivente, per le condotte posate successivamente all'introduzione della disciplina regolatoria, in quanto l'aggiornamento della cartografia di reti risalenti a periodi precedenti (fino a 30 anni prima) potrebbe risultare nei termini di difficile attuazione, soprattutto per la complessità nell'individuazione della tipologia di materiale.

La scrivente società è ovviamente pienamente consapevole della necessità di disporre di una cartografia che sia quanto più aggiornata possibile. Ciò premesso, si propone di individuare un tempo di aggiornamento in seguito a modifiche degli impianti pari ad 1 anno ed uguale per tutti gli esercenti, a prescindere dunque 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 rappresenta inoltre che la cartografia dovrebbe contenere unicamente gli elementi di competenza del gestore e si propone di riportare solamente il punto di consegna come contrattualmente definito, come tale idoneo a consentire un rapido intervento del gestore. Per quanto concerne infine la disciplina SINFI, si apprezza l'iniziativa prospettata da ARERA in merito alla individuazione delle eventuali sovrapposizioni e se ne attendono gli esiti.

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.

Inoltre rinviando al documento di osservazioni alle slide presentate nel corso del *focus group* del 20 novembre u.s. e nell'attesa delle prassi di riferimento del CTI, si riportano alcuni temi di cui, a giudizio della scrivente società, si dovrebbe 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) 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 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.

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, 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 emerge spesso che 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, se possibile.

Si propone, pertanto, 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.

Per quanto riguarda invece le **ispezioni** sulla 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 sia subordinata alla definizione delle modalità d'ispezione che saranno definite dal CTI, e dunque ad oggi peraltro non note.

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 definito in coincidenza 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.

Pronto intervento

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

R9. Si condividono gli indicatori individuati da ARERA e denominati: “*tempo di risposta alla chiamata per pronto di intervento*” e “*tempo di arrivo sul luogo di chiamata*”, associato quest'ultimo allo standard generale di arrivo entro 3 ore dalla chiamata in almeno il 90% dei casi per gli esercenti della taglia della scrivente società. Si ritiene invece 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 e pertanto assorbite dall'indicatore "tempo di arrivo sul luogo di chiamata".

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.

Ad integrazione di quanto esposto nelle Osservazioni generali sul tema, si condivide l'introduzione di due indicatori, nel secondo periodo inerenti il "numero medio di interruzioni" e la "durata media delle interruzioni". Per il calcolo di suddetti indicatori, si propone però 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.

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.

Si rinvia a quanto anticipato in sede di osservazioni generali.

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 evidenzia preliminarmente 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". Ciò premesso, si condividono i contenuti di quanto proposto.