

DCO 691/2018/R/tlr: REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO

Inquadramento generale e primi orientamenti

Premessa

Con il DCO in oggetto l'Autorità illustra i primi orientamenti per la regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento, con riferimento alla sicurezza e alla continuità del servizio, nonché alle prestazioni energetiche ed ambientali.

Obiettivo dell'Autorità, in coerenza con quanto previsto dall'art. 10, comma 17, lettera a), del D. Lgs. 102/14, è l'introduzione di una regolazione volta ad assicurare la medesima tutela per gli utenti forniti dai diversi operatori del TLR e a promuovere lo sviluppo del settore attraverso il miglioramento della percezione del servizio stesso.

Come indicato nel DCO al paragrafo 5.7, **l'assenza di una leva tariffaria limita gli interventi di ARERA che non ha la possibilità di introdurre per la qualità tecnica del TLR meccanismi di incentivazione economica del tipo premi-penalità** (come già previsto per gli altri settori regolati). Pertanto, l'Autorità è intenzionata, nel primo periodo regolatorio, ad introdurre esclusivamente obblighi di servizio standard (specifici o generali) e meccanismi reputazionali (pubblicazione delle performance degli operatori).

Condividendo in linea generale l'approccio, **A2A non ritiene opportuna l'introduzione, in questo primo periodo regolatorio, di standard specifici, il cui inadempimento è soggetto alla corresponsione di indennizzi: per raggiungere gli obiettivi proposti e garantire il principio di gradualità, può essere sufficiente l'applicazione dei soli standard generali**, i quali permetterebbero di monitorare adeguatamente l'introduzione delle nuove disposizioni, evitando l'insorgere di oneri amministrativi eccessivi per gli operatori difficilmente recuperabili nei prezzi di fornitura.

Nel caso di mancato rispetto degli standard generali per 2 anni consecutivi, ARERA ha comunque la possibilità di aprire un procedimento sanzionatorio, così come previsto dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della Legge n. 481/95.

In merito alla road map proposta, così come già contenuto nella nostra risposta al DCO 637/2018/R/tlr, A2A ribadisce che le tempistiche di implementazione previste risultano eccessivamente stringenti e non coerenti con il principio di gradualità della regolazione.

Si ricorda, infatti, che **gli operatori si troveranno costretti nel 2019 a sostenere i costi per le implementazioni relative alla regolazione della qualità contrattuale, della qualità tecnica e della trasparenza contrattuale e di fatturazione** (tutte con decorrenza tra il 1° luglio 2019 e il 1° gennaio 2020).

Si propone, quindi, che sia riconsiderata la data di entrata in vigore della qualità tecnica al **1° gennaio 2021** in quanto ciò consentirebbe la pubblicazione di un ulteriore DCO 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 DCO si rende necessario anche per permettere agli operatori di valutare in modo puntuale l'impatto sulla gestione del servizio.

Nel seguito si riportano alcune considerazioni relative alle maggiori tematiche discusse nel DCO, rimandando ad un approfondimento puntuale nelle risposte ai singoli spunti.

1. Cartografia

A2A concorda con la necessità che sia disposta una cartografia quanto più aggiornata possibile ma le tempistiche di aggiornamento devono essere uguali per tutti gli esercenti, indipendentemente dalla loro dimensione. Infatti, gli operatori di maggiori

dimensioni necessitano di tempistiche più elevate rispetto a quelle proposte, per il numero più elevato di interventi (anche complessi) che possono essere realizzati sulle proprie reti.

Si propone che le tempistiche di aggiornamento siano **pari ad 1 anno dalla data di effettuazione dei lavori** per tutti gli operatori, al fine di garantire a tutti gli esercenti un adeguato periodo per riportare tutti gli interventi effettuati sulla propria rete, in particolar modo per quelli completati nell'ultima parte dell'anno.

A2A evidenzia, altresì, che i dati di cartografia possano considerarsi completi unicamente per reti posate dopo l'entrata in vigore della nuova disciplina: per reti esistenti a tale data, qualora non siano disponibili alcuni elementi (es. diametro), non potrà essere garantita la completezza delle informazioni (tra cui per le reti esistenti acquisite da altro operatore).

In merito alla richiesta di riportare in cartografia le sottostazioni d'utenza, si segnala l'estrema difficoltà e onerosità ad adempiere in quanto i sistemi GIS, utilizzati per la definizione della cartografia, consentono di rappresentare elementi del territorio su spazi aperti localizzati tramite coordinate geografiche, spesso rilevabili tramite GPS, ma non permettono una localizzazione realmente fruibile per gli elementi siti all'interno di edifici.

La sola posizione indicativa della sottocentrale non è utile ad identificare come sia raggiungibile il locale interrato all'interno dell'edificio. Il tracciato delle tubazioni presenti all'interno dell'edificio, non di proprietà del Gestore, sarebbe poi del tutto indicativo e non utile a localizzare realmente la loro posizione all'interno dei locali ed individuare le tubazioni del teleriscaldamento in caso di presenza di più servizi. **In sintesi riportare in cartografia le sottostazioni d'utenza comporterebbe rilevanti oneri per i gestori, senza che questo comporti un reale miglioramento della qualità del servizio.**

Condividendo la necessità che vengano identificati nella rete i punti di alimentazione delle singole utenze, A2A propone che, anziché l'indicazione della sottostazione d'utenza, siano rappresentate in cartografia i punti di consegna, identificando quelli in cui sono presenti utenze attive ed elencando/associando ai punti di consegna i dati identificativi delle utenze attive.

A2A apprezza, come indicato al paragrafo 7.7, l'intento dell'Autorità di evitare sovrapposizioni tra la propria disciplina e quanto ad oggi previsto dal *Sistema Informativo Nazionale Federato delle Infrastrutture* (SINFI). A tale riguardo si evidenzia che i dati resi disponibili al SINFI non riguardano elementi relativi al diametro, materiale e fluido termovettore delle tubazioni e, pertanto, l'eventuale introduzione di queste rilevazioni sarebbe un onere aggiuntivo.

2. Dispersione di fluido termovettore

A2A concorda con il principio che l'acqua sia un bene prezioso e che debba essere preservata ed utilizzata con cura e, pertanto, condivide l'introduzione di un monitoraggio dell'acqua di reintegro.

In merito alla proposta di registrazione mensile del quantitativo dell'acqua di reintegro, A2A richiede che, in questo primo periodo regolatorio, l'obbligo di registrazione abbia cadenza annuale, per consentire agli operatori la verifica dell'attendibilità dei dati raccolti, prima di essere soggetti ad un obbligo così oneroso. Si ricorda, infatti, che tale settore a differenza dei settori regolati non è caratterizzato da una leva di natura tariffaria.

Come proposto nel DCO, sarà utile l'applicazione di una metodologia condivisa al fine di stimare il quantitativo utilizzato per il riempimento delle condotte. 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.

In riferimento alla registrazione da parte degli operatori del numero di perdite sulla rete, A2A evidenzia che **devono essere registrate unicamente le perdite afferenti alla rete di proprietà dell'operatore e che, pertanto, dovranno essere escluse dalla registrazione le perdite che si verificano nelle tubazioni di allacciamento**: le perdite che si verificano oltre il limite del punto di consegna (punto che delimita il confine tra proprietà pubblica, di competenza dell'operatore, e proprietà privata, di competenza del proprietario dell'immobile) non potranno in alcun modo essere né registrate né contabilizzate dal Gestore.

In merito alle tempistiche proposte di ispezione, in assenza di informazioni delle prassi da utilizzare, che devono essere ancora definite dal CTI, A2A è impossibilitata ad effettuare una valutazione di congruità di quanto proposto.

Le tempistiche proposte potrebbero non essere congrue anche in caso di ispezioni termografiche. Si propone, specie per non introdurre eccessivi oneri amministrativi per gli esercenti di grandi dimensioni, con lunghezza della rete rilevante, che le tempistiche previste per ispezionare il 100% della rete siano incrementate a 6 anni, a prescindere dalla tipologia di fluido termovettore.

3. Pronto intervento

Come già riportato nelle osservazioni di Utilitalia ed AIRU al focus group di novembre 2018, **A2A non condivide la proposta di introdurre l'indicatore "tempo di messa in sicurezza dell'impianto", mutuato dal servizio gas che ha caratteristiche differenti rispetto al TLR** (e che comunque fu introdotto solo nel IV periodo di regolazione).

Il livello di pericolosità di una dispersione gas è estremamente più elevato (come ogni statistica disponibile sugli incidenti facilmente evidenzia) rispetto ad una dispersione del fluido termovettore, sia esso vapore, acqua calda o surriscaldata.

L'acqua calda/vapore non è un combustibile e, a differenza del gas, è ben visibile ad occhio nudo, non è tossico e ha tempistiche di raffreddamento brevi: i dati disponibili dimostrano che, ad oggi e a differenza del settore gas, non si sono registrati casi di persone ferite (in modo lieve o grave), né tantomeno decedute a causa di fuoriuscite accidentali di fluido termovettore.

In particolare si evidenzia che per il TLR il concetto di "messa in sicurezza" non può coincidere, come invece accade nel settore gas, con l'effettuazione dell'intervento sull'impianto con la conseguente eliminazione della dispersione, ma ricomprende tutte le azioni volte ad assicurare l'allontanamento dei soggetti presenti nell'area interessata, in modo da garantire la sicurezza/incolumità delle persone stesse.

Le fuoriuscite di fluido termovettore da tubazioni interrato generalmente danno luogo ad allagamenti stradali analoghi a quelli che si possono creare per le fuoriuscite di acqua del servizio idrico o per eventi meteorici, pertanto i passanti che rilevano tali situazioni provvedono ad attivare le forze dell'ordine e/o i vigili del fuoco, e solo raramente l'esercente. Nel caso in cui la perdita dia luogo ad una uscita di vapore è spesso scambiata per fumo, pertanto l'attivazione del pronto intervento dell'operatore avviene normalmente a valle della richiesta di intervento alle forze dell'ordine e/o dei vigili del fuoco, che provvedono a mettere in sicurezza l'area interessata e contattare direttamente l'esercente dopo un'opportuna valutazione dell'origine della fuoriuscita.

Anche nel caso di guasti alle tubazioni all'interno di edifici, le fuoriuscite di fluido termovettore danno luogo a fenomeni analoghi a quelli che si possono generare in caso di guasto ad altri impianti idrici di un edificio (es accumuli sui pavimenti dei locali di acqua calda/fredda,

fuoriuscita di vapore ecc.). Tali fenomeni rilevati dagli occupanti dell'edificio vengono normalmente segnalati al Gestore/proprietario dell'immobile o direttamente ai vigili del fuoco (caso di fuoriuscita di vapore) che provvedono direttamente a mettere in sicurezza l'area interessata prima di contattare il pronto intervento dell'esercente.

Non si ritiene, quindi, che l'indicatore di “tempo di messa in sicurezza dell'impianto” sia efficace a valutare le performance degli esercenti e si propone che l'indicatore “tempo di arrivo sul luogo di chiamata” ricomprenda anche le azioni svolte per la messa in sicurezza dei luoghi interessati dalla dispersione.

4. Continuità del servizio

La continuità del servizio rappresenta un elemento essenziale per valutare la qualità tecnica del Gestore del TLR, pertanto A2A ritiene fondamentale che, prima dell'introduzione di specifici obblighi, **sia definito in modo chiaro cosa si intende per interruzione e irregolarità della fornitura, con riferimento ad un set di parametri verificabili.**

A tal proposito si evidenzia la necessità che, nella definizione della normativa tecnica volta a regolare le interruzioni, sia considerato un impatto dell'interruzione differente sul cliente a seconda del periodo dell'anno in cui questa si verifica.

Conseguentemente A2A non reputa opportuno l'introduzione di uno standard specifico in questo primo periodo regolatorio ma ritiene che l'introduzione di uno standard generale (con una percentuale del 80%), differenziato in base al periodo termico in cui si verifica il disservizio (e al riguardo si veda la risposta al quesito S12), sia sufficiente a garantire un miglioramento del servizio da parte di tutti operatori.

In riferimento alle **interruzioni con preavviso**, è necessario che venga differenziato il canale di comunicazione utilizzato in base alla numerosità dei soggetti coinvolti: ovvero il preavviso di interruzione potrà essere comunicato tramite avviso telefonico nel caso di attività manutentive che riguardano un singolo cliente ed avviso cartaceo, esposto su area pubblica, qualora le interruzioni interessino un numero più elevato di clienti.

Nel caso di **interruzioni programmate particolarmente estese**, che riguardano un numero importante di clienti (es. 20% degli utenti della rete), si propone che il preavviso possa essere veicolato mediante apposito annuncio sui giornali locali, sito web aziendale o SMS per gli utenti che hanno attivato tale mezzo di comunicazione con l'operatore.

Per quanto concerne le tempistiche di preavviso degli interventi programmati si reputa necessario che vengano differenziate in base alla stagione termica, in modo da garantire una maggior flessibilità agli operatori nell'organizzazione degli interventi. Si propone 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.

Si ritiene che alcune attività tecniche non debbano essere considerate interruzioni, perché eseguibili in un intervallo di tempo contenuto senza disagi per i clienti. In particolare si annoverano fra queste: 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 attività tecniche propedeutiche alla rilevazione e localizzazione delle dispersioni (ad es. 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 1 ora) e per la tipologia del servizio non vengono pressoché avvertite dall'utenza: si ricorda 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 anche al paragrafo 3.20 del DCO 691/2018.

5. Efficienza e performance ambientali: considerare il sistema TLR nel suo complesso

A2A ritiene che l'Autorità abbia correttamente individuato, al paragrafo 9.1, i benefici associati al TLR, sia in termini di risparmio energetico che in termini di riduzione delle emissioni inquinanti e climalteranti. Questi benefici sono a vantaggio non solo dei clienti del servizio, ma della cittadinanza nel suo complesso.

Così come indicato nel DCO, tali benefici si generano se si verificano le seguenti condizioni:

1. l'energia termica sia prodotta in modo efficiente (ad esempio tramite cogenerazione ad alto rendimento, fonti rinnovabili e/o recupero di cascami termici locali);
2. siano al contempo limitate le dispersioni in fase di distribuzione e di fornitura.

Per misurare tali benefici l'Autorità, come indicato al paragrafo 9.3, suddivide concettualmente il sistema del TLR in 3 blocchi (centrali di produzione, rete di distribuzione e sottostazioni di fornitura) formulando proposte di regolazione dell'efficienza per la produzione del calore e per la rete di distribuzione del calore. In particolare, per il primo periodo di regolatorio, propone di misurare e registrare, per la rete di distribuzione, le perdite termiche di rete e le perdite idriche, introducendo anche benchmark di riferimento per entrambi i parametri al fine di permettere la comparazione delle prestazioni delle diverse reti, in modo da stimolare l'adozione da parte degli esercenti di azioni volte al raggiungimento di una maggiore efficienza.

A2A evidenzia che un'impostazione che porti a considerare separatamente le parti che compongono un sistema di TLR rischia di concentrare l'attenzione su aspetti secondari, non permettendo di cogliere l'aspetto peculiare di questa tecnologia caratterizzata dalla sinergia (e dalla reciproca influenza) tra le sue varie parti¹.

Anche il termine efficienza andrebbe meglio definito e contestualizzato in relazione alla specificità del TLR e, in particolare, del TLR efficiente definito dalla Direttiva 2012/27/UE e dal D.Lgs. 102/2014.

Si consideri un sistema di TLR alimentato da una caldaia a gas, in grado di convertire in calore utile oltre il 90% del contenuto energetico del combustibile; questa caldaia ha un rendimento pari a 0,9, più elevato di quello di una caldaia a biomassa che, tipicamente, non va oltre uno 0,8. La caldaia a biomassa, però, a differenza della caldaia a gas, utilizza combustibile rinnovabile, con un saldo nullo sulle emissioni di gas climalteranti. L'efficienza (intesa in senso ingegneristico) della caldaia a gas è maggiore di quella della caldaia a biomassa, ma un sistema di TLR alimentato da una caldaia a gas non può essere classificato efficiente ai sensi della Direttiva 2012/27/UE e D.Lgs 102/2014; lo stesso sistema alimentato da una caldaia a biomassa rientra, invece, a pieno titolo nella definizione di TLR efficiente.

Quanto sopra descritto conferma che, concentrarsi solo sull'efficienza (intesa in senso ingegneristico) delle singole parti (produzione, distribuzione, sottocentrali) rischia di focalizzare l'attenzione su aspetti secondari e di trascurare la "*qualità ambientale*" delle fonti, non cogliendo, in questo modo, l'elemento essenziale dei sistemi di TLR, che risiede proprio nella capacità di utilizzare e combinare tra loro in modo flessibile sia fonti efficienti (esempio la cogenerazione ad alta efficienza), sia fonti ad elevata qualità ambientale (come fonti rinnovabili o cascami termici).

A2A ritiene, pertanto, fondamentale che l'indicatore di performance energetica dei sistemi di TLR debba necessariamente considerare l'insieme di tutti questi aspetti.

A tal fine si evidenzia che tutti questi aspetti sono contemplati nella norma UNI EN 15316-4-5 che definisce il metodo di calcolo degli indicatori di energia dei sistemi energetici distrettuali

¹ Svend Frederiksen, Sven Werner, District Heating and Cooling, Studentlitteratur, 2013, pag. 21

(quindi del teleriscaldamento e teleraffreddamento). Il perimetro di applicazione della norma ricomprende tutti gli elementi del sistema, considerato nella sua totalità e non come somma di parti:

- fonti utilizzate (pesate in relazione alla loro “qualità” espressa mediante il rispettivo fattore di energia primaria rinnovabile e non rinnovabile),
- rendimenti di generazione,
- energia elettrica eventualmente cogenerata dal sistema,
- perdite di distribuzione.

Si ritiene che ogni benchmark che proponga di comparare sistemi di teleriscaldamento diversi non possa prescindere dalla metodologia adottata nella norma. **Metodologia che, peraltro, gli operatori del settore sono già tenuti ad utilizzare dovendo pubblicare, per ognuna delle reti gestite, ai fini della certificazione energetica degli edifici allacciati, gli indicatori previsti dalla norma, previa asseverazione di un organismo certificato terzo.**

Si tratta quindi di un indicatore già disponibile che gli operatori devono mettere a disposizione dei clienti connessi alle proprie reti.

In tema di efficienza della distribuzione ed in relazione all'intenzione espressa dell'Autorità di effettuare il confronto tra le diverse reti si ritiene opportuno segnalare che:

- Le *perdite termiche* di rete non sono una quantità direttamente misurabile, in quanto la sommatoria dell'energia fornita alle utenze nell'arco di un anno non discende unicamente da misure dirette, ma è influenzata da una stima (cosiddetto rateo di fatturazione) dei consumi intercorsi tra la data di ultima lettura dei contatori della clientela e la mezzanotte del 31/12 dell'anno di riferimento. Questo effetto può far oscillare significativamente da un anno all'altro il valore delle perdite termiche di rete. Per avere un dato stabile è necessario effettuare una media su più anni, in modo da ridurre l'errore di misura indotto dalla stima del rateo.
- Le *perdite idriche* (che in ogni caso non contribuiscono in modo significativo alle perdite termiche complessive) non sono direttamente misurabili: è misurabile solamente la quantità di acqua reintegrata nella rete, che ricomprende, però, anche il fluido necessario per il riempimento di nuove tratte di rete e per il ripristino delle corrette condizioni di pressurizzazione dopo interventi di manutenzione.
- E' ampiamente documentato in letteratura come confrontare tra loro reti diverse sulla base del valore delle perdite termiche rischi di portare a risultati fuorvianti, essendo tale valore influenzato da plurimi parametri (tra cui la densità termica della rete e la temperatura di esercizio). Ad esempio la media delle perdite di calore delle reti svedesi è circa il 9%, mentre quella delle reti danesi è circa il 20%, ma questo non significa che il fattore di isolamento delle tubazioni in Svezia sia due volte migliore che in Danimarca².
- Uno dei parametri che più influenza il valore delle perdite termiche è la temperatura di esercizio delle reti, che a sua volta dipende dalle temperature di funzionamento degli impianti utilizzatori del calore all'interno degli edifici (parametro al di fuori del controllo degli operatori). Azioni di miglioramento implicano l'evoluzione della normativa tecnica sul dimensionamento degli impianti termici degli edifici³.

Pur apprezzando l'intenzione di stimolare gli operatori ad intraprendere azioni di miglioramento dei propri sistemi, si ritiene che, difficilmente, essi potranno ottenere, se non

² V. Masatin, E. Latosev, A. Volkova, Evaluation Factor for district heating network heat loss with respect to network geometry, CONECT, 2015.

³ E. Himpe ed altri, Heat Losses in collective heat distribution systems: comparing simplified calculation methods with dynamic simulations, Proceedings of BS2013.

in tempi molto lunghi, significativi “improvement” delle perdite termiche delle proprie reti, in quanto queste sono determinate principalmente da fattori al di fuori del loro controllo.

Miglioramenti molto più efficaci e rapidi delle performance energetiche ed ambientali di un sistema di TLR possono, invece, essere realizzati intervenendo dal lato delle fonti di approvvigionamento del calore⁴: a titolo di esempio si consideri che A2A ha in programma investimenti sul sistema di Brescia per recuperare, entro i prossimi 5 anni, oltre 150 GWh/anno di calore disponibile sul territorio ed oggi disperso nell’ambiente. Tale calore andrà a sostituire un’equivalente quantità di energia termica oggi prodotta mediante fonti energetiche fossili. Un efficientamento di questa entità non sarebbe neppure avvicinabile anche ipotizzando il completo rifacimento della rete di distribuzione, che copre il 70% della città e che è stata posata in oltre 45 anni.

RISPOSTE AGLI SPECIFICI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

S.1 Si condividono gli obiettivi generali e specifici dell’intervento di regolamentazione? Motivare la risposta.

A2A condivide gli obiettivi generali proposti nel DCO ma **ritiene che nel settore del TLR, proprio in ragione della territorialità e delle specificità del servizio, non debbano essere mutate, senza gli specifici correttivi, le disposizioni del settore gas.**

Non è opportuna l’introduzione nel primo periodo regolatorio dello standard specifico sulla durata delle interruzioni in quanto contrario al principio di gradualità che la stessa Autorità enuncia nel DCO: **si propone l’introduzione di uno standard generale differenziato per periodo termico in cui si verifica il disservizio**, tenuto conto che la percezione del disservizio da parte del cliente è molto differente in base al periodo in cui esso si verifica.

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

A2A condivide la durata del primo periodo regolatorio non inferiore a tre anni affinché l’Autorità abbia a disposizione un adeguato lasso temporale per verificare se quanto regolato sia idoneo al raggiungimento degli obiettivi proposti.

S.3 Si condivide l’applicazione delle nuove regole di qualità tecnica sulla base delle soglie dimensionali definite dalla RQCT? Motivare la risposta.

A2A non condivide che l’applicazione delle nuove regole sia differente in base alla soglia dimensionale: gli operatori di maggiori dimensioni non dovranno essere penalizzati con l’introduzione di obblighi aggiuntivi rispetto ai soggetti esercenti di minori dimensioni.

S.4 Si condivide quanto prospettato in tema di attribuzione degli obblighi di qualità tecnica in assenza di integrazione verticale? Motivare la risposta.

Nessuna osservazione in merito.

S.5 Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione? Motivare la risposta.

Come già esposto in premessa, A2A non condivide l’introduzione della regolazione a partire dal 1° gennaio 2020, in quanto gli operatori, nel 2019, si troveranno costretti ad implementare

⁴ Questo è l’approccio indicato dalla Direttiva UE 2018/2001 che mira a trasformare, entro il 2025, tutti i sistemi di teleriscaldamento in sistemi di teleriscaldamento efficienti, secondo la definizione della Direttiva 2012/27.

la regolazione della qualità contrattuale, della qualità tecnica e della trasparenza contrattuale e di fatturazione. **Si ribadisce che, al fine del contenimento dei costi, tale provvedimento entri in vigore successivamente al 1 gennaio 2021.**

Qualora tale proposta non possa essere accolta, A2A propone che, così come previsto dalla delibera 661/2018/R/trl (qualità commerciale), per i primi 6 mesi di entrata in vigore del provvedimento gli operatori siano esentati dagli obblighi di registrazione.

S.6 Si condivide quanto prospettato in materia di indennizzi automatici? Motivare la risposta.

A2A non condivide l'introduzione degli indennizzi in questo primo periodo regolatorio, in quanto ritiene che l'applicazione dei soli standard generali permetta di raggiungere gli obiettivi previsti dalla normativa.

S.7 Si condivide quanto prospettato in materia di cartografia? Motivare la risposta.

A2A condivide con la necessità che gli esercenti si dotino di una cartografia aggiornata, ma, come già esplicitato in premessa, **non ritiene che sussistano le motivazioni sostanziali affinché le tempistiche di aggiornamento debbano essere differenziate in base alla dimensione degli esercenti.** In merito alle tempistiche proposte, al fine di garantire un aggiornamento puntuale di tutti gli interventi effettuati, anche a fine anno solare, si richiede che venga previsto un periodo di aggiornamento pari ad un anno.

Per quanto concerne gli elementi minimi richiesti, A2A evidenzia la necessità che vengano definite le tipologie di fluido termovettore, in linea con la Direttiva PEAD 97/23/CE e s.m.i (Direttiva 2014/68/UE – D.Lgs 15/02/2016 n.26), ovvero sia definita “rete ad acqua surriscaldata” la rete in cui la temperatura massima di esercizio del fluido termovettore può essere superiore a 110 °C, e “rete ad acqua calda” la rete in cui la temperatura massima di esercizio del fluido termovettore è fino a 110 °C.

Al riguardo A2A evidenzia che il dato in cartografia riguardante la tipologia di fluido termovettore non rappresenta i dati effettivi di esercizio della rete nel corso dell'anno. La temperatura di mandata delle reti può variare durante il corso dell'anno per adeguare il trasporto del calore all'entità di carico termico richiesto, ovvero anche per le cosiddette reti “ad acqua surriscaldata” il fluido vettore viene surriscaldato durante la stagione termica e mantenuto a temperature inferiori, anche fino a 85 °C, nel restante periodo dell'anno.

S.8 Si condivide quanto prospettato in materia di dispersioni? Motivare la risposta.

A2A non concorda con l'obbligatorietà della rilevazione mensile in questo primo periodo regolatorio.

In merito all'attività di registrazione delle perdite, oltre a ribadire l'impossibilità di conteggiare le perdite che si verificano in proprietà privata, A2A evidenzia che nel quantitativo di “fluido disperso” potrebbe essere compreso anche un quantitativo associato alle cosiddette “perdite note non riparabili” e alle “perdite occulte (o fisiologiche)”, le quali aumentano in base alla lunghezza della rete ma non sono puntualmente misurabili dagli operatori.

Al pari della tematica delle perdite di rete, anche le attività di ispezioni sono soggette al vincolo della proprietà privata, pertanto si richiede che tale obbligo venga posto agli operatori solo a valle della definizione delle prassi da parte del CTI.

S.9 Si condivide quanto prospettato in materia di pronto intervento? Motivare la risposta.

In merito agli indicatori relativi al pronto intervento, A2A non condivide l'introduzione di un indicatore relativo al *tempo di messa in sicurezza dell'impianto da parte del Gestore*: per le modalità con cui si manifesta la fuoriuscita del fluido termovettore (es. allagamento, fumo ecc.), i soggetti che rilevano tale problematica generalmente contattano soggetti terzi (es. vigili del fuoco, proprietario dell'immobile) anziché il Gestore del TLR, che al suo arrivo può solo constatare l'avvenuta messa in sicurezza dell'area interessata.

L'introduzione di questo indicatore rappresenterebbe, quindi, un onere per il Gestore senza che sia apportato nessun beneficio al cliente e alla collettività.

In merito all'introduzione di uno standard generale relativo al *tempo di arrivo sul luogo di chiamata*, non si concorda con il perimetro di applicazione, in quanto si ritiene che tale obbligo debba essere esteso a tutti gli esercenti, indipendentemente dalla loro dimensione.

S.10 Si condivide quanto prospettato in materia di qualità del fluido termovettore? Motivare la risposta.

Poiché, come indicato al paragrafo 7.18, il CTI non ha ancora completato la definizione della normativa tecnica e le relative prassi che permettano di valutare la qualità del fluido termovettore, A2A ritiene opportuno che tale tematica vada affrontata in un successivo DCO.

S.11 Si condivide quanto prospettato in materia di continuità del servizio? Motivare la risposta.

Come già ampiamente articolato in premessa, A2A ritiene opportuno che, prima dell'introduzione di specifici obblighi riguardanti la continuità del servizio, ARERA introduca, con il supporto del CTI, una definizione di interruzione che consideri le peculiarità del servizio offerto. Tale peculiarità rende opportuno un approccio alla tematica delle interruzioni molto diverso da quello utilizzato in riferimento ai servizi energia elettrica e gas.

In merito all'obbligo di registrazione dei dati relativi alle interruzioni, si ribadisce quanto esposto in premessa: si ritiene che alcune attività tecniche non debbano essere considerate interruzioni, perché eseguibili in un intervallo di tempo contenuto senza disagi per i clienti. In particolare si annoverano fra queste: 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 attività tecniche propedeutiche alla rilevazione e localizzazione delle dispersioni (ad es. 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 per la tipologia del servizio non vengono pressoché avvertite dall'utenza: si ricorda che l'interruzione del servizio di teleriscaldamento non produce un automatico disservizio per il cliente in quanto la perdita di calore è graduale.

Così come esposto nel paragrafo 8.7, si evidenzia, con riferimento alla peculiarità dell'utenza allacciata alla rete, l'eccessiva onerosità del calcolo del numero di utenti coinvolti dall'interruzione. Tale attività può essere svolta unicamente da esercenti dotati di sistemi cartografici elettronici evoluti (GIS), in cui siano completamente inseriti ed aggiornati gli elementi di cartografia riconducibili alle utenze (punti di consegna ed utenze associate), mentre risulterebbe eccessivamente onerosa per gli esercenti che dispongono di cartografia elettronica vettoriale (es: AutoCAD) o semplici mappe cartacee.

Si propone, pertanto, di introdurre la registrazione del numero di utenti coinvolti dall'interruzione soltanto dal secondo periodo di regolazione, dando modo a tutti gli esercenti di aggiornare ed allineare i propri sistemi cartografici e informatici.

Nell'evidenziare l'onerosità delle attività di registrazione di cui al paragrafo 8.7 (sebbene dal secondo periodo regolatorio), si suggerisce in alternativa l'adozione di indicatori basati sul

computo del numero di allacciamenti⁵ o sulla lunghezza della rete oggetto di interruzione, dati più facilmente rilevabili anche per gli esercenti dotati di semplice cartografia vettoriale o cartacea ed altrettanto esaustivi ai fini della valutazione della qualità tecnica.

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 tra la sommatoria della durata della singola interruzione moltiplicata per il numero di allacciamenti 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.

Gli standard generali relativi alle interruzioni, così come ipotizzato al paragrafo 8.9, dovranno essere differenziati in base alla stagione termica, in modo da valorizzare correttamente la differente percezione dell'utente del disservizio in base al momento in cui esso si verifica. Molti lavori si concentrano, infatti, a valle della stagione termica, al fine di evitare quanto più possibile disservizi per il cliente che nel periodo estivo potrebbe usufruire di un servizio minimale (eventualmente solo acqua calda, mentre nella maggior parte dei casi i condomini usufruiscono soltanto del servizio di riscaldamento).

⁵ Per allacciamento si intende la diramazione con punto di inizio dalla condotta stradale della rete e si estende fino al punto di consegna a cui possono essere sottesi uno o più utenti.

A2A, come proposto al paragrafo 8.11, condivide con l'introduzione di una definizione univoca di *"inizio interruzione del servizio"* e *"fine interruzione del servizio"*:

- l'*"inizio interruzione del servizio"* sia definito come il momento a partire dal quale è interrotto il flusso idraulico al primo cliente, ovvero "il momento di chiusura della prima coppia di valvole di allacciamento, se l'interruzione è limitata al singolo allacciamento o il momento di chiusura dell'ultima coppia di valvole di rete che alimentano la zona oggetto in caso di interruzioni di soli tratti di rete senza chiusure di valvole d'allacciamento";
- la *"fine interruzione del servizio"* sia definito come il momento in cui è 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 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".

E' necessario, altresì, definire, in modo semplice ed univoco, la *"riattivazione del servizio"*: per il primo periodo regolatorio, in attesa dell'omogeneizzazione dei parametri di fornitura rispetto a cui individuare la presenza di un'interruzione, si propone che venga inteso come *"il ripristino del flusso idraulico all'utenza"*.

S.12 In particolare, si condivide lo standard specifico proposto sulla durata delle singole interruzioni con preavviso? Motivare la risposta.

A2A non condivide l'introduzione di uno standard specifico nel primo periodo regolatorio sulla durata delle singole interruzioni con preavviso, e propone 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 (gennaio-aprile e ottobre-dicembre)	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 è necessaria al fine di enucleare il differente disagio percepito dall'utente. L'introduzione degli indicatori proposti garantirebbe, comunque, il raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio che ARERA si pone e permetterebbe di valutare in modo puntuale l'effettiva opportunità di introdurre degli standard specifici per il settore nel secondo periodo regolatorio.

S.13 Si condividono gli obblighi di registrazione in tema di efficienza di distribuzione e le finalità di tale monitoraggio? Motivare la risposta.

Si rimanda al nostro paragrafo 5. Efficienza e performance ambientali: considerare il sistema TLR nel suo complesso.

In merito agli obblighi di registrazione sull'efficienza della rete di distribuzione si rimarca l'impossibilità di misurare puntualmente sia le perdite termiche di rete che le perdite idriche.

S.14 Si condividono le misure proposte in materia di registrazione, comunicazione e verifica dei dati di qualità tecnica? Motivare la risposta.

A2A concorda con l'introduzione di una metodologia per la verifica dei dati nel secondo periodo regolatorio solo a valle di un'opportuna condivisione con gli operatori.