

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

DCO 424/2019/R/TLR

**“Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento
Orientamenti finali”**

Osservazioni AIRU - Utilitalia

1. PREMESSA

Con l'emanazione delle regole sulla Qualità Tecnica del Servizio di Telecalore verrà completato un altro importante tassello del processo di regolazione del Settore. Giunti a questo punto del percorso riteniamo pertanto opportuna una riflessione complessiva sullo stato del Settore.

E' innanzitutto da sottolineare, a questo proposito, che il Dlgs 102/2014 pone le norme che istituiscono il processo di regolazione all'interno dell'art. 10, intitolato, "Promozione dell'efficienza per il riscaldamento ed il raffreddamento", assieme alle norme per la promozione del settore (in particolare l'art. 10 comma 5, dove si richiede l'individuazione delle misure da adottare, secondo criteri di efficienza, al fine di sfruttare il potenziale di aumento del teleriscaldamento efficiente). Il comma 17 del medesimo articolo 10 ribadisce inoltre che il processo di regolazione affidato all'Autorità è stabilito al fine di promuovere lo sviluppo del teleriscaldamento e del teleraffrescamento. E' pertanto evidente la necessità che l'attuazione delle norme dell'art. 10 proceda in modo coordinato, per evitare che un'applicazione parziale del dettato normativo possa determinare squilibri penalizzanti per il settore, in direzione contraria al dichiarato spirito della norma stessa.

Ora, pur apprezzando lo sforzo che codesta Autorità ha profuso e sta approfondendo nell'implementazione degli incarichi ad essa attribuiti dal decreto legislativo 102/2014, occorre sottolineare con preoccupazione proprio la situazione di asimmetria che si è determinata in merito all'applicazione dello stesso decreto riguardo, da un lato all'implementazione della regolazione del settore e, dall'altro alle misure per la promozione ed il sostegno del settore.

Se da un lato infatti siamo in presenza di un processo di regolazione che procede velocemente e che impone agli operatori nuovi adempimenti e relativi oneri, dall'altro non è neanche iniziata una riflessione sul Decreto MISE, da emettere ai sensi dell'art. 10 comma 5 del Dlgs 102/2014, per la promozione del teleriscaldamento efficiente.

Questa asimmetria tra costi indotti e carenza di meccanismi di sostegno in grado di valorizzare le externalità positive del teleriscaldamento, è sempre più evidente con il procedere del processo di regolazione e risulta ancora più aggravata dal particolare contesto di mercato, caratterizzato da costi di CO2 crescenti (costi che non gravano sui vettori concorrenti che, pur maggiormente impattanti in termini di "carbon footprint", non sono gravati da analoghi costi).

Presto o tardi, permanendo questa situazione, sarà inevitabile il trasferimento sui clienti di questi oneri, con conseguente riduzione della competitività del teleriscaldamento, in direzione contraria alle finalità che il legislatore ha assegnato al processo di regolazione, che si deve prefiggere lo sviluppo del settore.

Già dalla pubblicazione della delibera 24/2018/R/tlr - TUAR, avevamo manifestato la nostra preoccupazione circa la possibilità che il servizio di teleriscaldamento potesse perdere quote di

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

competitività rispetto ad altri vettori, a causa di una regolazione continuamente orientata verso la crescita dei costi amministrativi.

Tutto ciò premesso, nell'ottica di promozione del settore e, nell'ambito del franco e positivo confronto fin qui avviato, le scriventi anticipano la propria intenzione di richiedere un incontro con il Collegio per presentare le criticità riscontrate e nel corso del quale richiedere che l'Autorità utilizzi gli strumenti a propria disposizione per segnalare la situazione in cui il settore versa.

2. CONSIDERAZIONI GENERALI

Con il precedente DCO sulla regolazione della qualità tecnica nel servizio del teleriscaldamento avevamo apprezzato l'obiettivo in primis di assicurare la tutela del cliente finale e contestualmente di promuovere lo sviluppo del settore.

Avevamo sottolineato la necessità di applicazione di un principio di gradualità coniugato alla necessità di valutare l'impatto economico/gestionale dell'intervento regolatorio al fine di 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.

Avevamo sottolineato che adottare un approccio più estensivo rispetto a quello del gas naturale, includendo anche elementi legati all'**efficienza energetica** e alle **performance ambientali** era a nostro avviso non pertinente al perimetro di azione di regolazione.

Tutto ciò premesso, apprezzando gli elementi positivi che emergono dal DCO dobbiamo rimarcare alcune criticità perduranti che rischiano, come conseguenza, di porre ostacoli allo sviluppo dell'infrastruttura, in contraddizione con l'obiettivo del processo di regolazione del settore.

2.1. Oneri del sistema e gradualità

Lo schema di articolato proposto così dettagliato soprattutto nella declinazione della "sicurezza", impone costi aggiuntivi alla gestione del teleriscaldamento con un'implementazione organizzativa onerosa. Tutto ciò si somma agli oneri già caricati dall'avvio della Qualità commerciale.

La gradualità inoltre dovrebbe permettere un'applicazione per gradi per tutte le reti, la progressività impostata dal DCO è in sostanza un'entrata a regime in breve tempo.

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

Se l'obiettivo è promuovere il settore e permettergli di migliorare a nostro avviso questa non sembra la via migliore.

2.2. Perimetro d'intervento dell'attività regolatoria

Come più volte comunicato, il legislatore nazionale, consapevole dei vantaggi relativi al recupero di calore industriale, all'utilizzo di fonti rinnovabili ecc., nel recepire le Direttive comunitarie attraverso il D.Lgs. 102/2014 fornisce una esaustiva definizione di teleriscaldamento energeticamente efficiente.

La direttiva europea ha individuato la definizione di teleriscaldamento efficiente proprio per evitare ulteriori complesse, ed a volte astruse, metodologie per valutare le prestazioni energetiche, ponendo delle soglie ragionevoli a cosa possa essere definito efficiente e cosa no.

Per tali ragioni, né l'art. 10, comma 17 del D.lgs. 102/14 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.

Inoltre la qualità del servizio non dipende dall'efficienza energetica del sistema, in quanto deve soddisfare le esigenze del cliente. Infatti, il cliente che soddisfa il proprio fabbisogno tramite servizi competitor non declina fra le proprie esigenze le **"performance energetico-ambientali"** quale **"elemento fondamentale per la qualità complessiva del servizio"**. Ogni soluzione del servizio ha una sua intrinseca efficienza che nel caso del Teleriscaldamento è ampiamente riconosciuta come efficiente, vedi normativa europea e normativa italiana d.lgs. 102/14.

Pertanto riteniamo non condivisibile l'affermazione di pagina 6 nella quale il DCO dichiara che "La definizione di teleriscaldamento efficiente a livello di normativa primaria, di per sé, non costituisce un limite ad un eventuale ulteriore intervento da parte dell'Autorità (è infatti sufficiente che la regolazione sia conforme con tale normativa).

Al contrario è da perseguire prioritariamente l'obiettivo che la direttiva europea e la legislazione nazionale si pongono, ovvero la realizzazione di reti di teleriscaldamento efficienti (o la trasformazione in reti efficienti di quelle che al momento non rientrano in questa definizione), e l'implementazione di meccanismi di sostegno per favorire questa transizione. Questo proprio al fine di permettere al sistema di efficientarsi.

Come rimarcato in premessa ad oggi non si ravvedono strumenti di promozione.

2.3. Continuità del servizio

Come fatto presente durante l'ultimo Focus Group, lo studio presentato dal Politecnico di Milano presenta un caso estremo sul quale non ci sembra corretto applicare tutta la regolazione dell'intero comparto italiano.

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

La media delle situazioni potrebbe eventualmente essere presa in considerazione; è già essa sarebbe comunque lontana dalla realtà del sistema alimentato dalle reti di teleriscaldamento esistenti.

2.4. Obblighi di registrazione

Infine con riferimento agli obblighi di registrazione non si capisce la necessità di registrare fra le “caratteristiche di rete” l’energia termica immessa in rete e quella erogata.

Se l’obiettivo è rilevare le cosiddette perdite fisiche di rete questo non è certamente il criterio.

Infatti, le perdite termiche percentuali di una rete dipendono, oltre che dall'efficienza dell'isolamento delle tubazioni e dalla perdita fisica di fluido termovettore, anche - ed a volte fortemente - da altri fattori, tra cui i principali sono:

- a) il regime termico della rete (valori della $T_{mandata}$ e $T_{ritorno}$ e conseguente il salto termico fra mandata e ritorno);
- b) la densità lineare dell'utenza (energia erogata per ogni km di rete);
- c) il grado di saturazione della rete (una tratta di rete che eroga una potenza di molto inferiore alla potenza di progetto presenta perdite termiche percentuali - e quindi IPT - molto elevate, pur possedendo un isolamento efficiente ed esente da perdite fisiche di fluido termovettore).

Si deve necessariamente tener conto del contesto specifico in cui è stata realizzata ed è esercita la rete, ed in particolare dei fattori a), b) e c) prima menzionati.

Il confronto tout court fra il valore eventualmente individuato ed uno standard di riferimento (benchmark), quale potrebbero essere le perdite termiche medie dell'intero parco delle reti italiane, è privo di significato.

Tutto quanto sopra, le “eventuali perdite” non determinano la qualità del servizio erogato al cliente, come già detto per le performance energetico-ambientali.

3. OSSERVAZIONI PUNTUALI

Obiettivi dell'intervento di regolazione

- S1.** *Si condivide la focalizzazione dell'intervento di regolazione della qualità tecnica del telecalore sulla continuità anziché sulla sicurezza? Motivare la risposta.*
- S2.** *Si condivide quanto proposto in tema di regolazione delle performance energetico-ambientali? Motivare la risposta*

R1. Si condivide l'approccio di tenere concettualmente separati la continuità e la sicurezza del servizio, vista la natura specifica del servizio di teleriscaldamento. Si condivide quindi di conseguenza il monitoraggio degli eventi distinti per le due categorie onde individuare criteri specifici idonei alla loro regimentazione.

Si evidenzia però la necessità che la regolazione sia rivolta prioritariamente a situazioni in cui sono coinvolti contemporaneamente pluralità di clienti nella medesima zona, sintomatiche di malfunzionamenti nelle componenti dell'impianto di distribuzione di competenza del gestore, rispetto a situazioni riscontrate unicamente da un singolo cliente di una zona, sintomatiche nella totalità dei casi di malfunzionamenti di componenti che possono essere di competenza del cliente medesimo (es. termostato ambiente con batterie scariche) e non di competenza del gestore.

A tal proposito è necessario che venga definito in modo chiaro il perimetro di competenza del pronto intervento rispetto alla competenza del gestore su parti dell'impianto di propria responsabilità, distinguendo dalle parti dell'impianto di distribuzione di competenza del cliente finale.

R2. Vedasi quanto ampiamente riportato nelle considerazioni di carattere generale.

Disposizioni generali

Road map e durata del periodo di regolazione

- S2.** *Si condivide quanto previsto in tema di entrata in vigore della disciplina e di durata del primo periodo di regolazione? Motivare la risposta.*

R2. Non si condivide la proposta di rinviare di soli 6 mesi la data di avvio del periodo di regolazione, in quanto tale rinvio non rispetta il principio di gradualità più volte enunciato dall'Autorità stessa. Come già segnalato, attualmente gli operatori si trovano costretti a

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

sostenere costi per le implementazioni relative alla regolazione della qualità contrattuale, e della trasparenza contrattuale e di fatturazione (tutte con decorrenza tra il 1° luglio 2019 e il 1° gennaio 2020), pertanto si propone una decorrenza progressiva a “blocchi di priorità” in 4 fasi, ogni fase prevede gli specifici art. dello schema di articolato di delibera.

Fase 1 – decorrenza 1/7/2020

Obblighi di servizio sulla sicurezza

Cartografia:

art. 9.1 a - cartografia provvisoria

art. 9.1 b - aggiornamento cartografia per nuova realizzazione o modifica impianti

Ispezione rete:

art. 9.2 a – ispezione rete

art. 9.2 c – messa in sicurezza dispersione classe T1

art. 9.2 d – misura acqua di reintegro

Pronto intervento

art. 8 Tempo di arrivo sul luogo per chiamata di pronto intervento

art. 10 Servizio di pronto intervento

Obblighi di servizio di continuità

art. 10 Obblighi di servizio di continuità

Livelli generali di qualità tecnica

art. 21 Livelli generali di qualità tecnica

art. 22 Cause di mancato rispetto dei livelli di qualità tecnica.

Fase 2 – decorrenza 1/1/2021

Obblighi di servizio sulla sicurezza

Procedure operative

art. 9.3 a - pronto intervento

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

art. 9.3 b - localizzazione, messa in sicurezza ed eliminazione delle dispersioni

art. 9.3 c – ricerca programmata delle dispersioni

art. 9.3 e – gestione delle emergenze

art. 9.3 f – gestione degli incidenti

Emergenze e incidenti

art. 11 Emergenze

art. 12 Incidenti

Registrazione dati

art. 23.2 Registrazione dati impianto di distribuzione

art. 23.3 Registrazione dati ispezione

art. 23.4 Registrazione dispersioni localizzate

art. 23.5 Registrazione operazioni di eliminazione delle dispersioni

art. 23.6 Registrazione dati di pronto intervento

Fase 3 – decorrenza 1/1/2022

Obblighi di servizio sulla sicurezza

Qualità fluido termovettore

art. 9.2 b – periodicità registrazione degli esiti controlli della qualità del fluido termovettore.

Obblighi di servizio sulla sicurezza

Procedure operative

art. 9.3 d – verifica della qualità e reintegro del fluido termovettore

art. 9.3 g – gestione delle interruzioni di fornitura

Registrazione dati

art. 23.7 Registrazione dati interruzioni lunghe

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

Comunicazione dati

art. 25.2 Comunicazione dati impianti di distribuzione - dal punto a) al punto g) escluso punto h)

art. 25.3 Comunicazione dati dispersioni localizzate

art. 25.4 Comunicazione dati pronto intervento

Fase 4 – decorrenza 1/1/2023

Comunicazione dati

art. 25.2 Comunicazione dati impianti di distribuzione - punto h)

art. 25.6 Comunicazione dati interruzioni lunghe

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

Definizioni

S5. *Si condividono le definizioni proposte all'Articolo 1 dello schema di articolato in Appendice A e, in particolare, la definizione di emergenza? Motivare la risposta.*

R5. Le associazioni condividono l'opportunità di introdurre alcune definizioni utili a identificare in modo univoco eventi che producano effetti sulla sicurezza e sulla continuità del servizio, soprattutto per coerenza con quanto è stato prodotto sui tavoli del CTI.

Vi sono però alcune definizioni che vanno modificate proprio per non creare dei vuoti normativi rispetto alla normazione CTI.

Incidente

Le associazioni propongono di modificare la definizione come segue:

“incidente è un evento in cui la fuoriuscita di fluido termovettore distribuito a mezzo di impianti di distribuzione, che interessi una qualsiasi parte dell'impianto di distribuzione, viene a contatto con persone o cose provocando il decesso o lesioni gravi dell'individuo o danni a cose per un

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

valore non inferiore a 25.000 euro e che sia provocato da una dispersione. Non rientrano in tale categoria gli infortuni sul lavoro del personale dell'esercente."

La proposta nasce dalla necessità di identificare in modo corretto l'evento. Definendolo infatti come *"un evento che coinvolga il fluido termovettore"* ciò porta a far rientrare nella casistica tutti i casi in cui si ha una fuoriuscita di fluido termovettore, indipendentemente se tale fluido entri in contatto con persone o cose.

Si segnala inoltre che l'importo previsto di 5.000 euro per definire un evento come incidente appare troppo ridotto, pertanto si propone di elevare tale importo ad almeno 25.000 euro.

Per quanto concerne gli infortuni sul lavoro del personale dipendente dell'esercente, si ritiene necessario che debbano essere esclusi dalla definizione di incidente in quanto rientrano nelle attività del gestore stesso.

Lesioni gravi

La definizione di lesioni gravi proposta dall'Autorità è coerente con quanto indicato nell'art. 17.2 della RQDG (Allegato A delibera 574/2013/R/gas), ma in contraddizione con quanto la stessa Autorità enuncia al punto 3.8, dove conferma che il servizio teleriscaldamento presenta una pericolosità inferiore al servizio gas.

Per il servizio di teleriscaldamento si ritiene pertanto opportuno che venga adottata la definizione di lesioni gravi come indicata dalla legislazione primaria.

In particolare nel Codice Penale all'art. 582 vengono delineate due fattispecie di lesioni, quelle lievi o semplici di cui al comma 1, che comportano alla persona una malattia di durata compresa fra i 21 e i 40 giorni e quelle lievissime di cui al comma 2, in cui la malattia ha una durata inferiore ai 20 giorni.

L'art. 583 individua come lesioni gravi, quelle lesioni da cui deriva per la persona un'incapacità di attendere alle ordinarie occupazioni per un tempo superiore ai 40 giorni, e le lesioni gravissime, ovvero quelle che provocano per la persone conseguenze insanabili (perdita di un arto ecc.).

Si propone pertanto che la definizione di *"lesioni gravi"* sia sostituita come segue:

"Lesioni gravi sono quelle da cui deriva per la persona un'incapacità di attendere alle ordinarie occupazioni per un tempo superiore ai 40 giorni"

Acqua di reintegro

Per meglio rappresentare le peculiarità del sistema teleriscaldamento si propone la seguente definizione:

“Acqua di reintegro: è l’acqua che l’esercente immette nell’impianto di distribuzione, o nel sistema di pressurizzazione del medesimo, al fine di garantirne il corretto esercizio;”.

Le reti teleriscaldamento sono soggette a variazioni periodiche delle temperature di esercizio (giornaliere o stagionali) che generano transitori variazioni della densità del fluido con contrazione del volume d’acqua o espansione del volume d’acqua. Tali transitori comportano la necessità di avere un reintegro di fluido termovettore nelle fasi di abbassamento della temperatura dell’impianto di distribuzione, ma anche del recupero di acqua dall’impianto di distribuzione nelle fasi di innalzamento della temperatura. I flussi di reintegro/recupero sono gestiti dai sistemi di pressurizzazione dell’impianto di distribuzione, costituiti tipicamente da vasi di espansione pressurizzati e sistemi di recupero e reintegro del fluido termovettore in vasi atmosferici.

Nelle reti di minore estensione è disponibile la sola misura dell’acqua grezza in ingresso agli impianti di trattamento dell’acqua. Tali impianti utilizzano parte dell’acqua grezza per il ciclo tecnologico di rigenerazione del sistema di trattamento dell’acqua, per cui la quantità di acqua effettivamente utilizzata per il reintegro dell’impianto di distribuzione è inferiore ma non misurata. L’installazione di contatori dedicati alla misura della sola acqua di reintegro come definita nel DCO comporta oneri aggiuntivi per l’esercente e tempi di fermo impianto per la modifica dell’impianto che non possono essere effettuati durante la stagione termica.

Si ritiene quindi opportuno che nella fase di prima attuazione della regolazione che la misura dell’acqua di reintegro possa essere fatta al lordo delle quantità di acqua utilizzata per gli impianti di produzione del calore. Tale modalità di misura include comunque le quantità di acqua di reintegro.

Allacciamento

Per rispettare la corretta definizione riportata è necessario introdurre due definizioni:

Punto di consegna è il punto dell’allacciamento in cui il gestore contrattualmente consegna l’energia termica al cliente, a prescindere dalla collocazione del misuratore, dei dispositivi di regolazione o della sottostazione d’utenza e che identifica il limite di competenza/proprietà del gestore

Punto di fornitura è il punto terminale dell’allacciamento, coincidente con il disaccoppiamento idraulico (scambiatore) con l’impianto dell’utente (circuito secondario); in assenza di circuiti idraulici distinti il punto di fornitura si identifica con il contatore.

Dispersione localizzata

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

La definizione proposta dall'Autorità: *"dispersione localizzata è la dispersione per la quale è stata individuata l'esatta ubicazione nell'impianto di distribuzione"* è molto generalizzata rispetto all'operatività del gestore.

In base alla definizione proposta la dispersione in componenti interrati dell'impianto di distribuzione può essere localizzata solo tramite scavi, eseguiti anticipatamente (di saggio) o contestualmente all'attività di sezionamento e/o riparazione.

La rendicontazione delle dispersioni localizzata quindi verrà eseguita in ottemperanza a tale definizione.

E' opportuno poi aggiungere nella definizione dopo le parole *"impianto di distribuzione"* le seguenti parole *"e comunque entro il limite del punto di consegna"*. Tale integrazione è necessaria in quanto l'esercente non è titolato ad operare sulla parte dell'impianto di proprietà del cliente.

Gruppo di misura

La definizione deve essere coerente con quanto definito dal CTI, pertanto si propone che venga sostituita come segue: *"è la parte dell'impianto di distribuzione che serve per la misura dell'energia termica fornita al cliente; è comprensivo di sonde ed elaboratore dei dati misurati."*

Disservizio rilevante e definizione di interruzione breve

Le associazioni ritengono eccessivamente penalizzanti le condizioni desunte dalle simulazioni effettuate nello studio del Politecnico di Milano.

Nelle simulazioni presentate non vengono considerati tre macro ambiti che si ritengono significativi per meglio descrivere il fenomeno oggetto di analisi.

In primo luogo si segnala che nell'analisi sono stati tralasciati alcuni elementi quali **gli apporti energetici solari esterni** attraverso i componenti di involucro trasparente **e gli apporti gratuiti interni**, elementi normalmente considerati nei calcoli delle prestazioni energetiche globali di edifici esistenti secondo le attuali normative (Legge 3 agosto 2013, n. 90 e i relativi DM attuativi, Decreto Ministeriale 26/6/2015 – Ministero dello Sviluppo Economico - Decreto requisiti minimi) e previsti anche nella norma EN 52016 utilizzata dal Politecnico;

Sono invece stati considerati i **corpi scaldanti che hanno la minima inerzia termica** (termosifoni a parete in alluminio) rispetto all'intero parco di sistemi scaldanti del parco edilizio nazionale che hanno inerzia termica maggiore (termosifoni a parete in ghisa, riscaldamento a pavimento) e analoga diffusione.

La classe energetica G adottata risulta essere eccessivamente penalizzante rispetto all'intero parco edilizio servito dalle reti teleriscaldamento, in cui spesso sono presenti edifici di recente

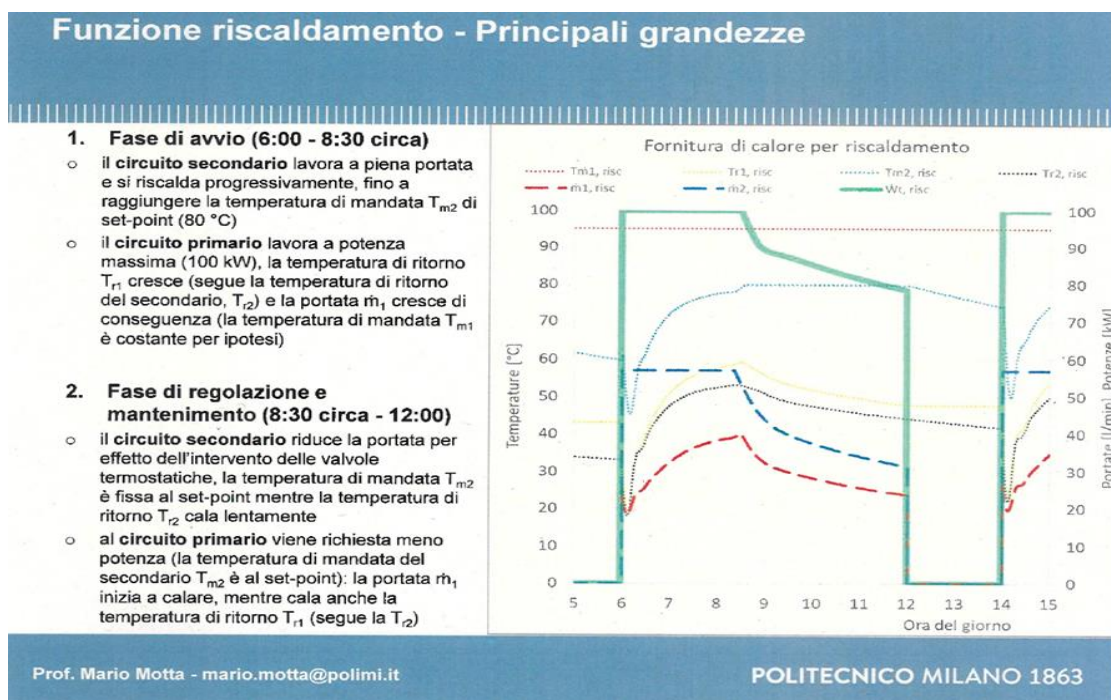
Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

costruzione (meno di 30 anni) con classi energetiche F o E, o edifici che hanno effettuato interventi di miglioramento dell'isolamento termico (cappotto, sostituzione serramenti con doppi vetri, ecc.) o edifici totalmente ristrutturati e conformi alle normative attuali.

Si evidenzia inoltre che lo studio al punto B.10 considera l'ipotesi di limitazione contrattuale con **limite alla massima potenza assorbita dalla sottostazione**, che ha un forte impatto sui tempi di regimazione dell'impianto, ma che non rispecchia l'effettivo funzionamento della maggioranza delle sottostazioni d'utenza teleriscaldamento attualmente attive in Italia, con limitazione della sola portata massima.

Molti operatori utilizzano sistemi di limitazione della portata, che consentono agli impianti di assorbire in fase di avviamento una potenza maggiore dalla rete in virtù della minore temperatura di ritorno in uscita dagli scambiatori.

Di seguito si evidenzia come tale differenza porti ad una considerevole sovrastima dei tempi di regimazione degli impianti ed un'errata valutazione degli effetti dell'interruzione.



Dalla documentazione del Politecnico illustrata nel Focus group del 30/9/2019 si rileva che l'energia termica assorbita dall'impianto nella fase di avvio è di:

$$E_{\text{regimazione}} [kWh] = P_{\text{(limite contrattuale)}} [kW] \times t_{\text{regimazione}} [h] =$$

$$= 100 [kW] \cdot 2,5 [h] = 250 [kWh]$$

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

Assumendo che lo stesso impianto sia limitato in portata, considerando come temperatura di fornitura di $T_{(m1,risc)}=95\text{ }^{\circ}\text{C}$ e temperatura di ritorno $T_{(r1,risc)}=60\text{ }^{\circ}\text{C}$, la portata nominale è pari a:

$$(m1)',risc\ nom\ [m^3/h] = P[kW]/(T_m[^{\circ}\text{C}]-T_r[^{\circ}\text{C}]) \cdot 860/1000 = 100/(95-60) \cdot 860/1000 = 2,5[m^3/h] \\ = 41\ [l/min]$$

(è anche il valore di portata $(m1)',risc$, che l'impianto raggiunge alle ore 8:30 nell'esempio del Politecnico).

Nella fase di avvio la potenza assorbita dall'impianto reale con limitazione di portata, considerando la medesima temperatura di ritorno iniziale $T_{(r1,risc)}=20\text{ }^{\circ}\text{C}$, è pari a:

$$P_{max}\ [kW] = (m1)',nom[m^3/h] \cdot (T_m[^{\circ}\text{C}]-T_r[^{\circ}\text{C}]) \cdot 1000/860 = 2,5 \cdot (95-20) \cdot 1000/860 = 218[kW]$$

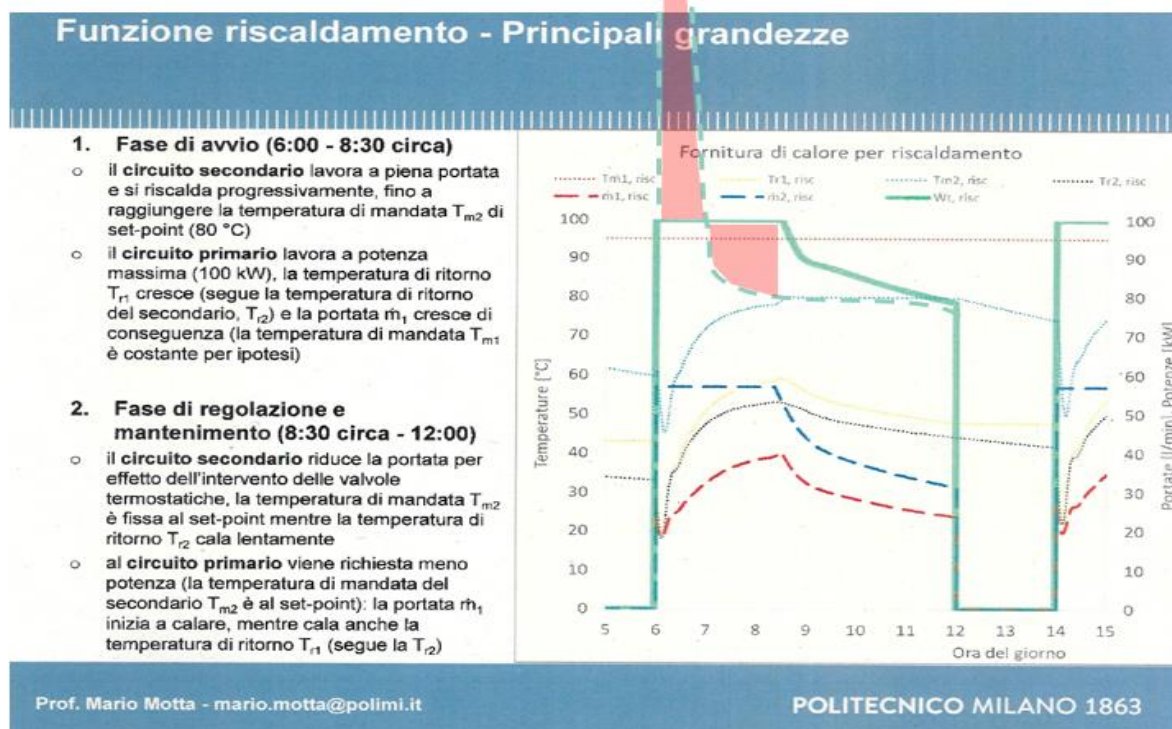
Dopo l'istante di avvio la potenza assorbita rimane superiore ai 100 kW finché la temperatura di ritorno $T_{(r1,risc)}$ non raggiunge i $60\text{ }^{\circ}\text{C}$.

Stante il valore pressoché doppio di potenza iniziale assorbita e il perdurare una potenza comunque maggiore a 100 kW fino alla regimazione dell'impianto è evidente che il tempo utilizzato dall'impianto per assorbire i 250 kWh necessari per raggiungere lo stato di regimazione (Temperatura mandata T_{m2} di set-point = $80\text{ }^{\circ}\text{C}$) sarà nettamente inferiore.

Di seguito una rappresentazione qualitativa dell'andamento della potenza assorbita dall'impianto limitato in portata da cui si può rilevare la maggiore energia assorbita dalla rete all'avvio e da cui si può stimare un tempo di regimazione di circa 1,5 h, comunque inferiore alle 2,5 h stimate dallo studio del Politecnico. Di conseguenza gli effetti reali dell'interruzione sono ben inferiori dato che l'edificio, al momento dell'interruzione, ha già accumulato una maggiore quantità di energia termica.

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

$P_{max} = 218 \text{ kW}$



(n.b.: la scelta di limitare in portata la sottostazione garantisce agli utenti la possibilità di assorbire la potenza impegnata contrattualmente alle condizioni nominali, lasciando la possibilità all'utente di superare tale valore quando le condizioni di funzionamento della sottostazione siano migliorative di quelle nominali, come ad esempio nei transitori di avviamento (basse temperature di ritorno). Tutto ciò senza penalizzare l'esercizio dell'impianto di distribuzione del gestore, dato che le portate massime circolanti in rete risultano garantite in ogni condizione di esercizio).

Infine per quanto concerne gli **orari di funzionamento adottati**, non è stato preso in considerazione che gli edifici allacciati alla rete di teleriscaldamento, secondo l'attuale normativa, possono avere orari di funzionamento superiori alle 14 ore considerate nello studio, anche 24 ore continue con eventuali regimi di attenuazione notturna (non spegnimento), fattore che allunga i tempi di percezione del disservizio.

A valle di tale considerazione, sulla base dell'esperienza operativa degli associati, si ritiene che nel periodo invernale solo interruzioni della fornitura del calore superiori a 6 ore possano

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

provocare un disservizio rilevante, e che tale valore possa essere ulteriormente incrementato nelle ore notturne, in regime del minore utilizzo del servizio.

Si propone pertanto la seguente definizione di interruzione breve di cui all'art. 1 dello schema di articolato.

"Interruzione breve nel periodo invernale è un interruzione di durata non superiore a 6 ore con inizio o fine tra le 6:00 e le 22:00, oppure il cui inizio avviene dopo le ore 22:00 e la fine avviene prima delle ore 6:00 del giorno successivo; nel periodo estivo è un interruzione non superiore a 8 ore".

Localizzazione della dispersione

Si ritiene opportuno che nella definizione venga chiarito che la localizzazione della dispersione debba essere individuata solo nel tratto di rete/impianto di competenza del gestore, così come previsto anche nella definizione di perdita localizzata e che comunque tale dispersione sia continua. Si propone pertanto di sostituire quanto proposto con *"è l'insieme delle operazioni mediante le quali si individua la parte di impianto di distribuzione, fino al punto di consegna, dove si manifesta la dispersione continua"*.

Parametri tecnici di fornitura:

*"sono i parametri che caratterizzano il fluido termovettore al punto **di consegna**"*

Periodo estivo e periodo invernale

Si fa notare che sono stati invertiti i periodi.

Potenza impegnata

Non si concorda con la definizione proposta. Maggiori dettagli verranno forniti in risposta al quesito 13

Registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento

Agli operatori di centralino spesso arrivano chiamate non pertinenti al pronto intervento, pertanto si richiede di prevedere la registrazione indicata al punto **iii** - dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica e **iv** - il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'esercente con recapito completo di indirizzo e numero civico – **per le sole chiamate pertinenti al pronto intervento.**

Temperatura di fornitura

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

Non si concorda con la definizione proposta. Maggiori dettagli verranno forniti in risposta al quesito 13.

La regolazione della sicurezza del telecalore

Cartografia

S6. *Si condivide l'esclusione dal perimetro obbligatorio della cartografia degli allacciamenti? Motivare la risposta.*

R6. Le associazioni concordano di rendere facoltativo l'inserimento degli elementi disponibili relativamente agli allacciamenti in cartografia.

S7. *Si condivide il termine del 31 dicembre 2021 per il completamento delle informazioni cartografiche relative ai tratti di rete esistente? Motivare la risposta.*

R7. Non si condividono le modalità proposte per il completamento delle informazioni relative alle reti esistenti.

Come già evidenziato nel precedente documento di consultazione, i dati di cartografia potranno essere raccolti in forma completa unicamente per reti posate dopo l'entrata in vigore della nuova disciplina.

Per reti esistenti a tale data, qualora gli elementi richiesti (diametro, materiale) non fossero disponibili da elaborati "as-build", verranno riportati in cartografia i dati sulla base di altra documentazione disponibile (es: progetto, dati rilevati in occasione di riparazioni, ecc.) classificandoli come "presunti" e non come "materiale prevalente".

Si evidenzia altresì l'onerosità di un'eventuale verifica tecnica per l'accertamento dei dati per le tubazioni esistenti interrato, che richiederebbe numerosi scavi di saggio, con impatto nei territori serviti per l'installazione di cantieri e oneri aggiuntivi per il gestore.

Si fa notare infine che nei sistemi di teleriscaldamento non risultano utilizzabili tubi di servizio in ghisa o cemento.

Dispersioni di fluido termovettore

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

S8. *Si condivide la scelta di uniformare i tempi massimi di completamento dell'ispezione della rete, indipendentemente dalla tipologia di fluido termovettore utilizzato? Motivare la risposta.*

R8. Si condivide la scelta.

Pronto intervento

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

R9. Pur condividendo le proposte di regolazione del Pronto intervento si segnala la necessità di una più precisa esplicitazione della materia relativa all'utilizzo del pronto intervento. Vedasi osservazioni sullo schema di articolato.

Qualità del fluido termovettore

S10. *Si condivide quanto proposto in tema di qualità del fluido termovettore? Motivare la risposta.*

R10. In assenza della definizione delle linee guida da parte del CTI non è possibile esprimere un giudizio su quanto proposto.

La regolazione della continuità del telecalore

Registrazione delle interruzioni

S11. *Si condividono le misure proposte in tema di registrazione delle interruzioni? Motivare la risposta.*

R11. Si ribadisce che è opportuno definire un regime specifico distinto dal pronto intervento per le interruzioni al fine di non creare un aggravio nelle attività di gestione.

Vedasi quanto già riportato per le definizioni di interruzione breve e disservizio rilevante. (R5)

Si ritiene inoltre che le proposte dell'Autorità non colgano tutte le peculiarità del settore, e che quindi dovrebbero essere integrate relativamente a:

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

- definizione di inizio e fine interruzione,
- enucleazione di una particolare casistica relativa a interruzioni di elevata estensione,
- comunicazione di preavviso con riformulazione dell'art. 16.4,
- diversa definizione di "interruzione breve".
- Vedasi quanto riportato alle Osservazioni su Schema di articolato

In base a quanto proposto si evidenzia che nel documento non è ricompreso nella definizione di "inizio interruzione del servizio" il caso in cui l'interruzione eseguita dall'esercente riguardi il singolo allacciamento o tratti di rete.

Occorre inoltre definire tra le casistiche di "inizio interruzione" anche quella che ha come origine la centrale di produzione o punto di immissione dell'energia termica nell'impianto di distribuzione.

Va inoltre chiarito che tra le interruzioni senza preavviso rientrano anche quelle effettuate dall'esercente per la messa in sicurezza di una dispersione pericolosa.

Vedasi osservazioni all'articolato

Misure per il contenimento delle interruzioni

S12. *Si condivide quanto proposto in tema di standard di continuità del servizio? Si ritengono sufficienti, per la continuità del servizio, le misure proposte nel primo periodo regolatorio? Motivare la risposta.*

R12. Si condivide quanto proposto in tema di continuità soprattutto laddove si intende minimizzare i disagi verso i clienti. E' necessario però trovare un equilibrio tra l'operato del gestore e la tutela del cliente.

A tal proposito si rimanda alle osservazioni allo schema di articolato.

Parametri tecnici di fornitura e irregolarità

S13. *Si condivide quanto proposto in tema di parametri tecnici di fornitura? Motivare la risposta.*

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

R13. Le associazioni condividono l'obiettivo dell'Autorità di definire i parametri tecnici di fornitura del servizio in maniera omogenea a livello nazionale, **nel rispetto comunque dei diversi limiti di competenza contrattuale** applicati dai vari gestori.

Si suggerisce, già nel primo periodo di regolazione della qualità tecnica, che il gestore sia tenuto a indicare esplicitamente il punto in cui sono garantiti contrattualmente tali parametri, prevedendo nella futura regolazione la facoltà di poter eseguire la verifica di tali parametri, utilizzando anche apparecchiature già presenti (es: contatore di energia termica) e con eventuali coefficienti correttivi che tengano conto della temperatura di fornitura e della potenza impegnata.

Si condivide l'indicazione della temperatura di fornitura e della potenza impegnata tra i parametri tecnici, fermo restando che per la verifica del rispetto di tali parametri dovrà essere transitato un congruo volume di fluido termovettore.

Temperatura di fornitura

Si ritiene che la temperatura di fornitura debba essere definita come:

“il parametro tecnico di fornitura, **definito dall'esercente al punto di consegna**, che indica la temperatura minima garantita all'utente per il servizio offerto”

Preme inoltre segnalare che le modalità di effettuazione della verifica, eventualmente definite, dovranno assicurare che nel periodo di tale verifica vi sia un adeguato regime di funzionamento della sottostazione e prelievo dell'energia termica

Potenza impegnata

La potenza impegnata deve essere definita dall'esercente con riferimento alle proprie condizioni tecniche nominali di esercizio della rete. Lo stesso esercente sarà tenuto a indicare esplicitamente il punto in cui sono garantiti contrattualmente tali parametri, prevedendo, nell'eventuale futura regolazione sulla irregolarità della fornitura (prassi di riferimento CTI), la facoltà di poter eseguire la verifica di tali parametri, utilizzando anche apparecchiature già presenti in posizioni diverse (es: contatore di energia termica), introducendo eventuali coefficienti correttivi che ne tengano conto.

Alle scriventi associazioni nella definizione di “potenza impegnata” non appare chiaro il significato dell'inciso “condizioni di normale esercizio”: considerando infatti che le condizioni operative di esercizio della rete possono essere variate dall'esercente per renderle adeguate alla stagionalità (estate – inverno) e alle condizioni climatiche differenti durante la stagione termica, mantenendole comunque proporzionate al fabbisogno dei clienti per il servizio, e ottimizzate per ridurre al minimo le dispersioni termiche della rete.

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

Il riferimento alle condizioni nominali consente di avere relazioni certe tra portata e salti termici, parametri utili nelle possibili verifiche successive ed oggetto di futura definizione.

Si propone pertanto la seguente formulazione:

“Potenza impegnata è il parametro tecnico di fornitura che indica il valore minimo di potenza termica resa disponibile dall’ercente, al punto di consegna, in condizioni di temperatura nominali di esercizio”

Infine con riferimento alle osservazioni alle definizioni è opportuna anche una modifica al **TESTO INTEGRATO IN TEMA DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 1 GENNAIO 2020 - 31 DICEMBRE 2023 (TITT)**, in particolare dell’articolo 1 che dispone delle definizioni e art. 4 “Disposizioni in materia di condizioni contrattuali”.

L’art. 1 prevede che “i parametri tecnici di fornitura sono i parametri che caratterizzano il fluido termovettore al punto di fornitura”.

Al fine di mantenere una coerenza con il TUAR e le linee guida tecniche, si propone pertanto:

i parametri tecnici di fornitura sono i parametri che caratterizzano il fluido termovettore al punto di consegna”.

Al contempo si propone la modifica anche la lettera e) dell’art. 4 che indica “individuazione del punto di fornitura” con: “*lettera e) individuazione del punto di consegna*”.

S14. *Si condivide quanto proposto in tema di irregolarità della fornitura? Motivare la risposta.*

R14. Le associazioni concordano sulla necessità di ulteriori approfondimenti con gli operatori prima di un eventuale intervento di regolazione delle irregolarità di fornitura.

Obblighi di registrazione e comunicazione

S15. *Si condividono le misure proposte in materia di registrazione, comunicazione e verifica dei dati di qualità tecnica? Motivare la risposta.*

R15 Le associazioni evidenziano ancora una volta la significativa onerosità in termini di costi di capitale e costi operativi generata dalla raccolta e registrazione dei dati, oltre alla conservazione degli stessi per la verifica di veridicità e rispetto delle disposizioni regolatorie.

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

In considerazione della necessità di disporre di un adeguato periodo di tempo per collettare e consuntivare un numero rilevante di informazioni derivante da diversi sistemi informatici, si propone che il termine per l'invio delle informazioni all'Autorità sia fissato al 30 giugno di ogni anno.

La regolazione proposta dell'Autorità prevede una elevata quantità di dati da registrare ed elaborare per le rendicontazioni, come indicati all'art. 23:

23.2 per ogni impianto di distribuzione: 9 dati

23.3 per l'ispezione di ogni impianto di distribuzione: 3 dati

23.4 per ogni dispersione localizzata: 6 dati

23.5 per ogni dispersione localizzata a seguito di ispezione programmata: 2 dati

per ogni dispersione localizzata a seguito di segnalazione terzi: 3 dati

23.6 per ogni chiamata pertinente di pronto intervento: 5 dati

23.7 per ogni interruzione lunga: 11 dati

La gestione dei dati di qualità tecnica si affianca alle altre gestioni relative agli ambiti di qualità contrattuale, della trasparenza contrattuale e di fatturazione, del TUAR, pertanto si ribadisce la necessità di una decorrenza progressiva a "blocchi di priorità", come indicato sia in premessa che in risposta allo spunto S.3.

4. Osservazioni all'Appendice A: schema di articolato

Art 1 - Definizioni

Si segnala che nella bozza di articolato è stata invertita la definizione di periodo estivo e periodo invernale. Si propone pertanto di modificare la definizione di periodo invernale:

"è il periodo compreso tra il 15 ottobre e il 15 aprile di ogni stagione termica".

Vedasi anche tutte le definizioni riportate in risposta R.5.

Art 2 – Ambito di applicazione

Gli esercenti hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nel presente provvedimento per ogni impianto di distribuzione, **nei limiti di responsabilità e competenza dell'esercente stabiliti contrattualmente (punto di consegna)**, non escluso dalla regolazione dell'Autorità ai sensi dell'OITLR.

Art. 6 - Numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata

Nella definizione dell'elemento *DI* deve essere eliminata la parte che si riferisce agli *allacciamenti* in coerenza con quanto definito dal CTI in merito all'ispezione della rete.

Art 7 - Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete

Nella definizione dell'elemento *DT* deve essere sostituito il termine "sugli allacciamenti" con "fino al punto di consegna" in quanto limite di competenza dell'esercente.

Art.8 – Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Le associazioni propongono una diversa definizione delle tre voci a), b) e c) definite al punto 8.2. al fine di perimetrare l'attività del pronto intervento alle reali situazioni di pericolo e al corretto perimetro di competenza del gestore.

Voce a) dispersioni dall'impianto di distribuzione.

Si ritiene fondamentale definire un preciso confine tra il perimetro che riguarda le perdite continue che possono avere effetti sulla sicurezza e che sia definito nello scambiatore di calore (punto di fornitura come definito nel DCO) e un perimetro che riguarda le interruzione legato ai limiti contrattuali definiti nello stesso scambiatore (punto di consegna come definito nel DCO). Nel caso l'utenza venga disalimentata per mettere in sicurezza l'impianto del cliente, tale casistica non deve essere considerata come interruzione di servizio. Nel caso in cui l'impianto è di proprietà del cliente il gestore intercetta le prime valvole di presa utili su suolo pubblico.

Con riferimento allo standard generale "*tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento*" nel caso di segnalazioni di dispersioni di cui alla lettera a) è necessario che l'operatore che riceve la telefonata possa distinguere le reali situazioni di pericolo, che necessitano l'attivazione del pronto intervento, rispetto a quelle segnalazioni di dispersioni non pericolose, rilevabili dai clienti o da terzi (es: lievi trafileamenti che causano gocciolamenti caratterizzati da un flusso discontinuo), che il gestore provvede comunque a raccogliere e gestire senza obbligo di rispetto dello standard generale.

Allo scopo è utile un confronto con la regolazione del servizio idrico integrato (RQSII delibera 655/2015/R/idr) che adotta la seguente formulazione:

"33.2 Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato al successivo Articolo 68, comma 68.1, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

a) *fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;"*

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

In analogia, si propone pertanto di inserire il concetto di dispersione continua, concetto facilmente comprensibile anche al cliente o al soggetto segnalante meno esperto.

Per le analoghe motivazioni si evidenzia che eventuali futuri standard di qualità tecnica del servizio non potranno essere applicati per chiamate telefoniche relative ad interruzioni.

Nell'ambito del gruppo di lavoro "CTI 235 – Teleriscaldamento e Teleraffrescamento" la caratteristica di flusso continuo è stata indicata come elemento necessario per classificare la dispersione da gestire con una priorità maggiore.

Si sottolinea infine che qualora la dispersione sia originata da un componente dell'impianto di distribuzione **non di competenza del gestore**, l'unica azione di risoluzione che il gestore può attuare nell'intervento è la messa in sicurezza dell'impianto tramite il sezionamento dell'allacciamento e la conseguente interruzione del servizio per cause non dipendenti dall'esercente, fino alla riparazione della perdita da parte dell'utente.

Voce b) interruzioni nella fornitura.

Si ritiene fondamentale una corretta definizione del perimetro di competenza del gestore.

Si ritiene che l'azione del pronto intervento debba essere finalizzata prioritariamente alla sicurezza del servizio e alla continuità del servizio per la pluralità dei clienti.

Interruzioni della fornitura riscontrate contemporaneamente da una pluralità di clienti nella stessa zona sono elementi pertinenti con l'attivazione della struttura di pronto intervento, poiché le cause sono sempre riconducibili a malfunzionamento di componenti dell'impianto di distribuzione di esclusiva pertinenza del gestore (i punti di immissione, la rete, i gruppi di pompaggio, gli accumuli).

Interruzioni della fornitura (o presunte tali) segnalate unicamente da un singolo cliente della zona, sono elementi non attinenti alla continuità del servizio per la pluralità dei clienti, perché nella maggior parte dei casi le cause dell'interruzione sono imputabili a malfunzionamenti di:

- i. componenti non facenti parte dell'impianto di distribuzione, quali ad esempio componenti dell'impianto interno dell'utente, pertanto non di competenza del gestore (es: termostato ambiente con batterie scariche);
- ii. componenti dell'impianto di distribuzione che secondo le condizioni contrattuali possono non essere di competenza del gestore.

Pertanto interruzioni della fornitura (o presunte tali) segnalate unicamente da un singolo cliente della zona devono essere ritenute pertinenti solo qualora il gestore abbia contrattualmente in carico la gestione e/o la manutenzione di componenti facenti parte dell'impianto di

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

distribuzione (es: sottostazione d'utenza), anche per un periodo limitato quale il periodo di garanzia.

Voce c) danneggiamenti a parti visibili dell'impianto di distribuzione

Sempre al fine di una corretta definizione del perimetro di competenza del gestore, anche nella casistica di segnalazione di danneggiamenti, è opportuno specificare il caso in cui le segnalazioni riguardano parti dell'impianto di distribuzione in proprietà privata che non possono rientrare nelle competenze del gestore, (es: segnalazione di danneggiamenti delle coibentazioni di tubazioni a vista installate nelle parti comuni di edifici privati, quali scantinati, cortili, ecc.).

In coerenza con quanto proposto per la voce b), si evidenzia che qualora la dispersione sia originata da un componente dell'impianto di distribuzione non di competenza del gestore, l'unica azione che il gestore può attuare nell'intervento, è la messa in sicurezza dell'impianto tramite il sezionamento dell'allacciamento e la conseguente interruzione del servizio per cause non dipendenti dall'esercente, fino alla riparazione della perdita da parte dell'utente.

TUTTO QUANTO SOPRA si propone di modificare l'art. 8.2 come segue:

"8.2 La chiamata telefonica per pronto intervento è definita di competenza del gestore se viene effettuata per segnalare:

- a) dispersioni continue dall'impianto di distribuzione;*
- b.1) Interruzioni nella fornitura riscontrate contemporaneamente da più utenti nella medesima zona;*
- b.2) Interruzioni nella fornitura causate da componenti dell'impianto di distribuzione di competenza del gestore;*
- c) danneggiamenti a parti visibili dell'impianto di distribuzione di competenza del gestore"*

A completamento della proposta si ritiene utile prevedere la possibilità per l'esercente di:

- *per la voce a) - informare l'utente che segnala una dispersione dall'impianto di distribuzione che l'intervento del gestore potrebbe comportare l'interruzione del servizio;*
- *per la voce b1) – i) informare l'utente che segnala una presunta interruzione e che potranno essere addebitati i costi per l'intervento del personale del gestore, qualora venga accertato che quanto segnalato sia stato causato da componenti dell'impianto di distribuzione non di competenza del gestore; ii) rendere disponibili preventivamente tali costi sui medesimi canali utilizzati per i prezzi;*

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

- *per la voce c) – i) informare l'utente che segnala un danneggiamento dell'impianto di distribuzione che potranno essere addebitati i costi per l'intervento del personale del gestore, qualora venga accertato che quanto segnalato sia situato su componenti dell'impianto di distribuzione non di competenza del gestore; ii) informare l'utente che segnala un danneggiamento dell'impianto di distribuzione e che l'intervento del gestore potrebbe comportare la sospensione del servizio.*

Art. 9 - Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

Il riferimento nell'articolo relativo a “tratti di impianto” deve essere sostituito con “tratti di rete” in quanto la definizione di cartografia fa riferimento a tratti di rete e non di impianto.

Art. 10 – Servizio di pronto intervento

In merito alla tematica delle registrazioni si fa presente che al fine di fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento (declinato per le emergenze e non per le semplici interruzioni, le quali restano gestite dalla “risoluzione guasti”) si reputa che la registrazione vocale sia ridondante in quanto resta sufficiente l'obbligo di registrazione della chiamata al netto della registrazione vocale; tale regime implica l'obbligo del completo registro delle chiamate ricevute.

Art. 11 - Emergenze e Art.12 - Incidenti

Emergenze e Incidenti (articoli 11 e 12)

In presenza dei soli danni materiali l'accertamento e la quantificazione economica di un danno a cose avviene tramite le procedure delle compagnie assicurative del gestore o di terze parti (es: imprese appaltatrici), che procedono poi alla liquidazione dei danni. I tempi minimi per queste procedure sono normalmente superiori a 3 mesi. Pertanto in assenza di tali elementi non è possibile per il gestore classificare l'evento come incidente. Risulta di conseguenza non applicabile il tempo previsto di comunicazione al CTI dell'incidente entro 5 giorni dal suo accadimento.

Pertanto si propone che il termine per l'invio della comunicazione non decorra dal momento dell'accadimento ma:

- a) dalla data della prognosi in caso di lesioni gravi;
- b) dalla data di quantificazione del danno in caso di danni materiali;
- c) dall'ultima delle due date in caso di lesioni gravi e danni materiali.

Art. 13 - Inizio dell'interruzione

In base a quanto proposto si evidenzia che nel documento non è ricompreso nella definizione di "inizio interruzione del servizio" il caso in cui l'interruzione eseguita dall'esercente riguardi il singolo allacciamento o tratti di rete.

Occorre inoltre definire tra le casistiche di "inizio interruzione" anche quella che ha come origine la centrale di produzione o punto di immissione dell'energia termica nell'impianto di distribuzione.

Si propone pertanto una nuova formulazione di comma 13.1 e 13.2:

"13.1 Nel caso di interruzione con preavviso, l'inizio dell'interruzione, come documentato dall'esercente, coincide con:

- i. l'istante (data, ora, minuti) di chiusura della prima coppia di valvole che alimentano l'allacciamento, se l'interruzione è limitata al singolo allacciamento,*
- ii. l'istante di chiusura dell'ultima coppia di valvole di rete necessaria all'alimentazione della zona oggetto della sospensione, in caso di interruzione di tratti di rete senza la chiusura di valvole di allacciamento*
- iii. l'istante di interruzione dell'immissione di energia termica nell'impianto di distribuzione in caso d'interruzione con origine la centrale di produzione o il punto di immissione.*

L'esercente di maggiori e di medie dimensioni documenta l'inizio delle interruzioni con preavviso mediante registrazione su apposita modulistica ovvero mediante registrazione rilevata dal sistema di telecontrollo o da altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio."

Si evidenzia poi che il telecontrollo non è previsto ad oggi quale caratterizzazione obbligatoria ed indispensabile per la sicurezza e continuità del servizio. Esso non risulta elencato nemmeno negli obblighi di servizio. Pertanto esso non può essere utilizzato quale strumento di registrazione dell'istante di inizio dell'interruzione.

Al fine di non appesantire gli obblighi di registrazione per gli operatori prevedendo causali e canali analoghi si propone di assorbire le causali proposte di inizio interruzione previste all'art. 13.2 lett a) e c). Al contempo, secondo quanto sopra esposto, si ritiene opportuna l'eliminazione della lett.b) della bozza di articolato.

13.2 Nel caso di interruzione senza preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide:

- a) con l'istante della prima chiamata al numero di pronto intervento per interruzione dell'erogazione di energia termica;*

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

- b) ovvero, come documentato dall'esercente, con l'istante (data, ora, minuti) di chiusura della prima coppia di valvole che alimentano l'allacciamento, se l'interruzione è limitata al singolo allacciamento, o con l'istante di chiusura dell'ultima coppia di valvole di rete necessaria all'alimentazione della zona oggetto della sospensione, in caso di interruzioni di tratti di rete senza la chiusura di valvole di allacciamento;*
- c) ovvero come documentato dall'esercente, l'istante di interruzione dell'immissione di energia termica nell'impianto di distribuzione in caso d'interruzione con origine la centrale di produzione o il punto di immissione;"*

Art. 14 - Fine dell'interruzione

La definizione di fine interruzione proposta risulta carente in caso di reti magliate. In una configurazione magliata, un ramo di rete può essere connesso in più punti al resto della rete attraverso più coppie di valvole nei punti di interconnessione: questa operazione si esegue per necessità di assetti di distribuzione della rete o per isolare magari un punto di perdita. Pertanto una o più di queste coppie di valvole vengano lasciate chiuse garantendo comunque l'alimentazione della rete e l'erogazione del servizio dai restanti punti.

E' necessario inoltre, in coerenza con quanto proposto per l'art. 13, definire la fine interruzione che ha come origine la centrale di produzione o punto di immissione dell'energia termica nell'impianto di distribuzione.

Si propone pertanto la seguente formulazione del comma 14.1.

"14.1 La fine dell'interruzione, come documentato dall'esercente, coincide con:

- a) l'istante (data, ora, minuti) di riapertura dell'ultima coppia di valvole che alimentano l'allacciamento, se l'interruzione è limitata al singolo allacciamento;*
- b) l'istante di riapertura dell'ultima coppia di valvole di rete necessaria all'alimentazione della zona oggetto della sospensione, in caso di interruzioni di tratti di rete senza la chiusura di valvole di allacciamento;*
- c) l'istante di ripristino dell'immissione di energia termica nell'impianto di distribuzione in caso d'interruzione con origine la centrale di produzione o il punto di immissione".*

Art. 15 - Durata dell'interruzione

Le associazioni ritengono opportuno considerare, già nel primo periodo di regolazione, la possibilità di suddivisione della rendicontazione per interruzioni di elevata estensione e fine interruzione differenziata per le reti di elevata dimensione,

Si propone pertanto l'inserimento del comma 15.2:

"15.2 In caso di riattivazione del servizio a zone, la rendicontazione dell'interruzione potrà essere effettuata separatamente (conteggio numero clienti, durata interruzione, ecc.) a seconda degli orari di fine interruzione per le singole zone."

In caso di dispersioni improvvise di entità tale da compromettere la continuità del servizio, si procede a prelocalizzare il punto di dispersione tramite sezionamento ed interruzione del servizio di vaste aree della rete, e verifica della tenuta idraulica dell'area sezionata. Identificata la macro area in cui ricade la dispersione si procede al ripristino del servizio effettuando il riempimento e la ripressurizzazione procedendo per zone parziali, con tempi anche di qualche ora per ciascuna zona, lasciando per ultima la zona più ristretta in cui è presente la dispersione, fino alla sua eliminazione.

Tale procedura consente di garantire un ripristino più veloce del servizio alla maggior parte delle utenze, ma in caso di rendicontazione unica dell'interruzione (art. 23.7 articolato) verrebbero forniti due valori massimi che non rappresentano realmente il disservizio dato alle utenze, ovvero il numero totale di clienti inizialmente interessati e una durata complessiva dell'interruzione che in realtà è effettiva solo per gli utenti dell'ultima zona.

Art. 16 – Interruzioni con preavviso

Si evidenzia l'eccessiva onerosità della pubblicazione sistematica sul proprio sito internet (comma 16.4) delle interruzioni lunghe che coinvolgono contemporaneamente più di 20 utenti.

Ribadendo quanto proposto in risposta al DCO 691/2018/R/tlr, si propone che tale canale possa essere utilizzato in maniera alternativa e facoltativa (e non aggiuntiva) all'affissione dell'avviso presso l'utenza, in particolare per interruzioni programmate che coinvolgono un numero elevato di clienti della rete (es: 20 % dei clienti totali della rete), in quanto si ritiene che l'affissione sia la modalità più efficace ed efficiente di comunicazione per tali comunicazioni.

Art. 17 - Cause ed origini delle interruzioni

In merito alla registrazione delle interruzioni si segnala che al comma 17.1 è necessario che venga chiarito che debbano essere registrate unicamente le interruzioni causate dal gestore.

Con riferimento al comma 17.4: non si condivide la necessità di attribuire un codice univoco ad ogni allacciamento in quanto tale obbligo costituisce un onere eccessivamente dispendioso per gli esercenti, sia in termini di introduzione di ulteriori codici in cartografia, sia in relazione all'evoluzione stessa della rete (caratterizzata da continui allacciamenti anche sulle stesse tratte) che richiederebbe un costante lavoro di aggiornamento ed eventuale ricodifica dei codici assegnati.

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

Si propone, pertanto, di eliminare l'obbligo di assegnare un codice univoco ad ogni allacciamento e di registrare l'origine delle interruzioni (limitatamente alle sole interruzioni lunghe) distinguendo genericamente tra centrale di produzione, rete o allacciamento.

E' inoltre necessario integrare l'articolato ricomprendendo tutte le possibili cause di interruzioni non di responsabilità dell'esercente, pertanto si propone di modificare il comma 17.5 così:

"17.5 Il presente provvedimento non si applica alle interruzioni:

- a) originate nei gruppi di misura o nei componenti dell'impianto di distribuzione non di competenza del gestore;*
- b) originate nell'allacciamento o nella sottostazione dal gestore su richiesta dell'utente (es. lavori su parti di impianto di distribuzione non di competenza dell'esercente);*
- c) originate nell'allacciamento o nella sottostazione dal gestore per la messa in sicurezza di dispersioni nei componenti dell'impianto di distribuzione non di competenza del gestore" (es: perdita in tubazione di allacciamento in proprietà privata o sottocentrale non di competenza dall'esercente)."*

Art. 18 – Obblighi di servizio di continuità

La proposta al comma 18.1 di inserire l'inciso *"evitare il ripetersi di interruzioni a breve distanza di tempo per gli stessi utenti."*, oltre ad essere troppo generico in riferimento al significato di durata (*breve distanza*), è troppo vincolante, in quanto non delinea in modo chiaro quali siano le misure che debbano essere adottate dall'esercente per evitare ulteriori interruzioni. Inoltre la proposta di articolato non considera le variabili non gestibili dal gestore ad es. danni causati in cantieri non di competenza del gestore, ma anche il periodo dell'anno: estivo e invernale.

Si propone pertanto di sostituirlo con il seguente:

*"18.1 Gli esercenti, **all'interno del loro ambito di competenza**, sono tenuti a minimizzare i disagi agli utenti derivanti da interruzioni con preavviso e senza preavviso e adottano ogni misura ragionevole, **fattibile** e conforme alla legislazione e alla normativa tecnica vigente utile ad evitare o limitare il ripetersi di interruzioni a breve distanza di tempo per gli stessi utenti, **che pregiudicano la qualità della loro fornitura.**"*

Art. 21 – Livelli generali di qualità tecnica

In riferimento all'indicatore proposto al comma 21.2 si reputa necessario che venga chiarito se il tempo massimo di 180 minuti di arrivo sul luogo debba essere conteggiato dall'istante (data, ora, minuto) di ricevimento della chiamata telefonica o dall'istante (data, ora, minuto) di inizio conversazione con l'operatore.

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

Si segnala inoltre che l'apertura del procedimento sanzionatorio, in caso di un gestore con più impianti di distribuzione, deve essere riferito al caso di violazione dello standard generale ripetuta per più anni consecutivi nel medesimo impianto di distribuzione.

Si propone pertanto la seguente formulazione del comma 21.5.

"21.5 A partire dal 2021 la violazione dello standard generale di qualità tecnica per due anni consecutivi nel medesimo impianto di distribuzione può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/9".

Art. 23 - Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità

Con riferimento al comma 23.3 è necessario che nella bozza di articolato si corregga che l'attività di ispezione è svolta sulla rete e non sull'impianto di distribuzione (così come definito dall'articolato) e che debba essere effettuata unicamente sulla parte di impianto di distribuzione di proprietà dell'esercente, in quanto quest'ultimo è titolato ad effettuare attività ispettiva unicamente sulla parte di propria competenza.

Con riferimento al comma 23.4 si ritiene che non possano essere oggetto dell'attività di registrazione eventuali dispersioni in tratti dell'impianto di distribuzione contrattualmente non di competenza del gestore ma del cliente a cui compete l'eliminazione della dispersione.

Con riferimento al comma 23.5 è necessario che venga precisato nell'articolato che l'operatore è impossibilitato a registrare le informazioni nel caso di attività non di competenza in quanto non eseguite perché sulla parte di impianto non di sua responsabilità.

Con riferimento alla registrazione delle chiamate di pronto intervento è necessario che l'Autorità tenga conto, per gli operatori di maggiori dimensioni, delle complessità delle strutture organizzative.

La risposta alle chiamate di pronto intervento avviene tramite centralini con operatori dedicati a questa sola attività, che svolgono la funzione di filtro delle chiamate, raccolta delle informazioni, prima verifica di pertinenza della chiamata e invio della segnalazione al personale operativo.

Le informazioni raccolte dagli operatori telefonici, in tempi necessariamente brevi, sono oggetto di una fase di verifica dal personale operativo che prende in carico la segnalazione, finalizzate anche alla valutazione della corretta modalità di intervento, tra cui la verifica cartografica del punto in cui è stata segnalata l'anomalia o la verifica dei dati di telecontrollo per le sottostazioni d'utenza che ne sono dotate.

Spesso in questa fase emergono elementi che permettono al personale di riclassificare la chiamata come non pertinente al pronto intervento, senza recarsi sul luogo, come per esempio

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

nel caso in cui dall'analisi della cartografia emerga la non presenza della rete teleriscaldamento nella via o nella zona in cui è stata segnalata la dispersione.

In tali situazione il personale operativo ricontatta il segnalante per informarlo che la segnalazione non è di propria competenza e procede alla riclassificazione della segnalazione senza intervento in loco.

Quanto sopra descritto è stato già inserito nelle bozze della prassi di riferimento in fase di stesura del CTI.

Possono inoltre pervenire al centralino del pronto intervento chiamate che si riferiscono ad un evento già noto quale:

- dispersione già segnalata e già presa in gestione dalla struttura operativa;
- interruzione già nota (es: interruzione con preavviso o senza preavviso);
- danneggiamento già segnalato e già preso in gestione dalla struttura operativa;

Pertanto la nuova registrazione comporta un onere aggiuntivo inutile per l'esercente: tale casistica tra l'altro è già prevista nelle bozze della prassi di riferimento in fase di stesura del CTI.

Al fine di raccordare la regolazione della qualità tecnica alla futura prassi CTI, si suggerisce di riformulare il punto 23.6 d come di seguito:

“23.6 d) la classificazione della richiesta di pronto intervento in base alle situazioni indicate dall'Articolo 8, comma 8.2; la classificazione della situazione alla quale riferire la chiamata di pronto intervento avviene in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento, eventualmente corrette dal personale operativo in base a verifiche tecniche o riscontri loco; nel caso in cui si tratti di un falso allarme, la chiamata viene classificata come non pertinente; nel caso di segnalazione già nota la chiamata viene classificata come già in gestione;”

Si segnala che alla lettera f) del comma 23.6 in merito alle cause si fa riferimento all'articolo 17 comma 17.1, ma l'articolato riporta erroneamente l'indicazione dell'art 16.

Art. 25 - Comunicazione dell'esercente all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

Si segnala che i punti a) e b) del comma 25.4 sembrano indicare in sostanza la stessa quantità, dato che solo le chiamate per cui è stata effettuata la conversazione possono essere classificate pertinenti.

Si suggerisce pertanto la seguente articolazione:

- a) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento;*

Prot. n. 2209/2019/AR/E del 27 novembre 2019

- b) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento con conversazione;*
- c) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento con conversazione, pertinenti al servizio di pronto intervento secondo l'Articolo 8, comma 8.2;*
- d) il numero totale delle chiamate telefoniche pertinenti per pronto intervento di cui all'Articolo 8, comma 8.2, lettera a), per le quali l'esercente abbia rispettato il tempo massimo di 180 minuti;*
- e) il numero totale delle chiamate telefoniche pertinenti per pronto intervento di cui all'Articolo 8, comma 8.2, lettera a), per le quali l'esercente non abbia rispettato il tempo massimo di 180 minuti, suddividendo le chiamate in base alle cause di cui all'Articolo 22, comma 22.1.*

Con riferimento al comma 25.7 lettera b) non si condivide quanto proposto in quanto ritiene che la pubblicazione dei dati raccolti non sia utile alle finalità che si impone la stessa Autorità, in tema di promozione del servizio. A differenza di altri settori, in cui tali informazioni rappresentano un elemento discriminante per la scelta del fornitore, nel servizio di teleriscaldamento la pubblicazione dei dati non fornisce alcun elemento aggiuntivo al cliente per scegliere il servizio di teleriscaldamento, in quanto può essere fornito unicamente dal gestore locale. Si evidenzia inoltre che la pubblicazione dei dati non permetterebbe comunque una comparazione lineare tra i diversi gestori, in considerazione delle peculiarità differenti tra le reti presenti sul territorio nazionale.