

DCO 424/2019/R/tlr - REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO

Orientamenti finali

Premessa

Con il DCO 424/2019/R/tlr, che segue la precedente consultazione 691/2018/R/tlr, l'Autorità illustra i propri orientamenti finali per la regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento con riferimento agli ambiti della continuità e sicurezza del servizio, proponendo anche uno schema di articolato di delibera. Al contempo rinvia la regolazione delle performance energetico-ambientali al successivo periodo regolatorio.

A2A pur condividendo l'approccio adottato dall'Autorità, ritiene che nel DCO sussistano ancora delle significative criticità, non soltanto riguardanti la qualità tecnica, ma l'intero quadro prospettico del settore.

In primo luogo nel documento, al pari dei precedenti pubblicati da ARERA, non si ravvisa la necessaria gradualità degli interventi proposti e al tempo stesso mancano le iniziative volte alla promozione del servizio di teleriscaldamento. Pur comprendendo gli obiettivi dell'intervento e la legittima esigenza dell'Autorità di pervenire, in tempi brevi ad una regolazione coerente con il mandato affidatole dal D.lgs. 102/2014, si constata come i due pilastri portanti del D.lgs. 102/2014, ovvero la promozione del servizio (art. 10.17) e la gradualità (art.10.18), siano di fatto disattesi dalle previsioni del DCO. Le proposte presentate comporteranno, di fatto, l'introduzione di ulteriori oneri per gli esercenti, non altrimenti recuperabili se non attraverso un incremento del prezzo applicato ai clienti che, a lungo termine, potrebbe implicare la perdita di competitività del settore del teleriscaldamento nei confronti degli altri vettori energetici alternativi, che spesso non sono soggetti ai medesimi obblighi ed oneri.

L'Autorità continua a considerare che il servizio teleriscaldamento sia soggetto a barriere all'uscita ossia al passaggio a sistemi di climatizzazione alternativi, nonostante, come più volte esposto nelle varie osservazioni dei precedenti DCO, il cliente ha a disposizione tutte le informazioni necessarie per scegliere in maniera consapevole la tecnologia termica per la sua utenza. Condizione che impone che il prezzo della fornitura del teleriscaldamento sia competitivo con il prezzo proposto dagli altri vettori energetici.

A2A segnala che già dalla pubblicazione della delibera 24/2018/R/tlr - TUAR, i gestori avevano manifestato la loro preoccupazione circa la possibilità che il servizio di teleriscaldamento potesse perdere quote di competitività rispetto ad altri vettori, a causa di una regolazione continuamente orientata verso la crescita dei costi amministrativi, senza tenere nella giusta considerazione la mancanza della leva tariffaria.

Un'altra criticità è rappresentata dalla predisposizione di proposte che hanno come riferimento il servizio gas, anche se al punto 3.8 la stessa Autorità afferma la minore pericolosità dei fluidi termovettori utilizzati nel teleriscaldamento rispetto al gas naturale. Come più volte descritto si ribadisce che servizio del teleriscaldamento ha peculiarità molto differenti dal servizio gas.

Preme evidenziare come la proposta relativa alla definizione di interruzioni brevi, non rispecchi in modo ottimale le peculiarità del settore. A tal proposito A2A non condivide la

scelta delle “condizioni base” utilizzate nello studio del Politecnico di Milano, in merito alle “caratteristiche di fornitura dell’energia termica alle utenze” e alle “modalità per monitorare la qualità”, né le conclusioni desunte dal medesimo studio. Appare evidente un approccio troppo penalizzante ed orientato alla scelta di un modello termodinamico estremo di un edificio rappresentativo nel contesto nazionale, che non trova un vero riscontro nell’insieme dei clienti allacciati alla rete del teleriscaldamento. A2A constata che anche in questa occasione si è cercato solo una giustificazione teorica per determinare il limite superiore delle ore riferite alle interruzioni brevi. E’ mancata invece una disamina oggettiva della reale situazione degli edifici allacciati alla rete. Le condizioni previste (es. riscaldamento per 14 ore in luogo delle possibili 24) rappresentano una variabile esogena autodeterminata dal cliente e fuori dal controllo del gestore. Si rammenta infatti che laddove il cliente avesse optato per il riscaldamento in continuo (in luogo dello spegnimento protratto serale-notturno) le risultante derivanti dallo studio avrebbero consentito interruzioni di durata ben superiore alle 8 ore senza la percezione del disagio da parte dell’utente.

In secondo luogo preme evidenziare la criticità che si evince al punto 3.11, in cui l’Autorità afferma 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 della stessa Autorità”*, adducendo che è sufficiente che la regolazione sia conforme a tale normativa. A questo proposito A2A ritiene fondamentale che i confini di competenza tra la normativa primaria e i compiti assegnati all’Autorità dal D.lgs. 102/2014 siano ben definiti e rispettati. Come ribadito in altre occasioni, esistono già a livello di normativa primaria obblighi a carico degli esercenti in tema di efficienza energetica, pertanto è auspicabile evitare una duplicazione di tali obblighi, o in prospettiva ulteriori obblighi che non generano nessun beneficio al livello di sistema del settore e miglioramento della qualità della fornitura al cliente. Gli esercenti del servizio teleriscaldamento nell’ambito delle loro competenze si confrontano con altri operatori privati di servizi energetici che, rispettata la normativa primaria, non hanno alcun onere amministrativo aggiuntivo. A tal proposito A2A auspica che l’Autorità tenga in considerazione le peculiarità del settore ed eviti l’insorgere di inappropriati costi amministrativi aggiuntivi.

In terzo luogo l’Autorità sta delineando una strategia regolatoria in cui i grandi e medi gestori si fanno carico di pressochè tutti i costi amministrativi sottesi agli obblighi di servizio a vantaggio dei piccoli gestori che risulterebbero esonerati da parecchi obblighi.

Si rammenta che in tutte le regolazioni l’obbligo di servizio definisce vincoli non derogabili ed essenziali per la tutela dell’utente o la qualità del servizio e conseguentemente essi sono applicati a tutti gli operatori a prescindere dalla loro dimensione. La proposta di imporre alcuni obblighi di servizio soltanto agli operatori di maggiori e medie dimensioni pare mettere in dubbio la definizione stessa di obbligo di servizio, rendendola di fatto derogabile da parte di alcuni operatori.

In merito alle puntuali osservazioni relative alle proposte del DCO, A2A evidenzia che la regolazione relativa alla qualità tecnica debba essere definita nel rispetto dei diversi perimetri esistenti di responsabilità/proprietà del gestore (punto di consegna/punto di fornitura), conformemente a quanto definito negli atti concessori e nella documentazione contrattuale sottoscritta dall’utente in fase di allaccio.

Al fine di garantire il “pilastro della gradualità” di cui al D.lgs. 102/2014, A2A non condivide la proposta di rinviare di soli 6 mesi la data di avvio del periodo di regolazione. Allo scopo si ribadisce quanto già indicato nelle osservazioni al DCO 691/2018/R/tlr: nel 2019 gli

operatori si sono trovati costretti a sostenere i 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 l'introduzione di ulteriori obblighi andrebbe a danno della competitività del settore.

In un'ottica di mediazione, comprendendo gli obiettivi dell'intervento dell'Autorità in coerenza con il mandato affidatole dal D.lgs. 102/2014, A2A propone una decorrenza progressiva della regolazione della qualità tecnica per "blocchi di priorità" ovvero una decorrenza distinta in 4 fasi a partire dal 1° luglio 2020 e successivamente con introduzione degli interventi cadenza annuale.

In merito all'articolato si propongono le seguenti modifiche ed integrazioni che al fine di mantenere una coerenza con il TUAR, TITT, e le prassi di riferimento del CTI dovranno essere estese a tutte le delibere già emanate.

A tal proposito, al contempo si propone nello specifico la modifica della lettera e) dell'art. 4 del TITT che indica "individuazione del punto di fornitura" con: *"lettera e) individuazione del punto di consegna"*.

Art 1 - Definizioni

Periodo invernale: *"è il periodo compreso tra il 15 ottobre e il 15 aprile di ogni stagione termica"*

Parametri tecnici di fornitura: *"sono i parametri che caratterizzano il fluido termovettore al punto **di consegna**;"*

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.*

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 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. 21.5 Violazione dello standard di qualità tecnica

A2A segnala 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.

A2A propone pertanto la seguente formulazione dell'art. 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".*

Nelle risposte agli spunti di consultazione specifici sono contenute ulteriori proposte di modifica all'articolo.

RISPOSTE AGLI SPECIFICI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

S.1 Si condivide la focalizzazione dell'intervento di regolazione della qualità tecnica del telecalore sulla continuità anziché sulla sicurezza? Motivare la risposta.

A2A condivide la scelta dell'Autorità di focalizzare la regolazione del settore all'ambito della continuità del servizio anziché sulla sicurezza, vista la minore pericolosità del settore rispetto al settore gas.

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.

S.2 Si condivide quanto proposto in tema di regolazione delle performance energetico-ambientali? Motivare la risposta.

A2A, come già descritto in premessa, esprime le proprie perplessità in merito alle affermazioni dell'Autorità riportate al punto 3.11. L'Autorità al successivo punto 3.12 afferma che un intervento di regolazione non comporta necessariamente l'adozione di incentivi e penali di carattere economico e che l'equilibrio economico-finanziario degli

impianti esistenti può essere salvaguardato attraverso l'utilizzo di strumenti di regolazione adeguati. A2A ritiene fondamentale che i confini tra la normativa primaria e i compiti assegnati all'Autorità dal D.lgs. 102/2014 siano ben definiti e circoscritti. E' opportuno infatti, a garanzia della competitività del teleriscaldamento nel mercato dell'energia, conoscere i limiti di intervento dell'Autorità stessa in merito all'argomento dell'efficienza, al fine di evitare ai gestori un ulteriore aumento improprio dei costi operativi. Si ritiene che ogni benchmark che proponga di comparare sistemi di teleriscaldamento diversi non possa prescindere dalla metodologia adottata nella norma di settore. Metodologia che, peraltro, gli operatori del settore sono già tenuti ad utilizzare e rispettare dovendo pubblicare per ognuna delle reti gestite, ai fini della certificazione energetica degli edifici allacciati, gli indicatori previsti dalla normativa, previa asseverazione di un organismo certificato terzo. Si tratta quindi di indicatori già disponibili, che gli operatori devono mettere a disposizione dei clienti connessi alle proprie reti.

Per le considerazioni relative alla tematica delle performance energetico-ambientale si rimanda alle osservazioni trasmesse in occasione DCO 691/201/R/tlr. A2A evidenzia comunque che il termine efficienza andrebbe meglio definito e contestualizzato in relazione alla specificità del teleriscaldamento e, in particolare, del teleriscaldamento efficiente come definito dalla Direttiva 2012/27/UE e dal D.Lgs. 102/2014. A2A ritiene, pertanto, fondamentale evidenziare che eventuali indicatori di performance energetica dei sistemi di teleriscaldamento debbano necessariamente considerare l'insieme di tutti questi aspetti; aspetti contemplati nella norma UNI EN 15316-4. L'Autorità deve pertanto chiarire in anticipo la propria strategia futura in merito alle performance energetico-ambientali, senza generare duplicazioni di obblighi o ulteriori obblighi non giustificati dalla normativa primaria, che andrebbero a gravare inutilmente sui costi operativi dei gestori stessi.

S.3 Si condivide quanto previsto in tema di entrata in vigore della disciplina e di durata del primo periodo di regolazione? Motivare la risposta.

A2A, come già espresso in premessa, non 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 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, ognuna delle fasi prevede l'introduzione di 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

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

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

In merito agli obblighi di servizio relativi alla predisposizione della cartografia e alla stesura delle procedure operative A2A ritiene opportuno evidenziare alcune criticità.

In riferimento all'obbligo di predisposizione di una cartografia completa anche per gli impianti realizzati prima della data del 1/7/2020, si segnala l'impossibilità di indicare il materiale prevalente dell'impianto in quanto per fornire il dato, nel caso non si abbiano già evidenze nella documentazione fornita dal precedente gestore, l'esercente dovrebbe necessariamente effettuare lavori di scavo sulla rete, generando possibili disservizi agli utenti, per verificare la composizione del materiale posato. Si propone pertanto che per reti posate prima del 1/7/2020 il gestore debba fornire unicamente l'indicazione del materiale presunto.

A2A ritiene inoltre non adeguate le tempistiche, per gli esercenti di maggiori e medie dimensioni, relative all'obbligo di servizio riferito alla stesura di procedure operative (art. 9.3 della bozza di articolato), considerando che tali procedure dovranno rispettare le norme tecniche non ancora definite dallo stesso CTI. Come anche la stessa Autorità riporta al punto 4.8, è fondamentale che vi sia uno sviluppo coerente tra normativa tecnica e regolazione tecnica del settore, pertanto si propone che tale obbligo di servizio decorra almeno 12 mesi dopo la pubblicazione delle norme previste dal CTI.

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

A2A condivide il merito dell'approccio adottato dall'Autorità nella proposta di introdurre alcune definizioni utili a identificare in modo univoco eventi che abbiano un impatto sulla sicurezza e sulla continuità del servizio, in considerazione anche delle attività in corso al CTI.

A2A non condivide, oltre a quelle esposte in premessa, alcune ulteriori definizioni proposte:

Incidente

A2A ritiene che la definizione proposta nella bozza di articolato non permetta di identificare in modo corretto l'evento, in quanto in base a quanto proposto rientrerebbe in tale casistica tutti i casi di uscita di fluido termovettore indipendentemente che tale fluido entri in contatto con le 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.

A valle delle considerazioni sopra riportare si propone che la definizione venga riformulata 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 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.”

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.).

A2A, a fronte di quanto disposto dal Codice penale propone 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

A2A propone di sostituire la definizione di acqua di reintegro al fine di rendere la definizione più precisa e rappresentativa delle peculiarità del sistema teleriscaldamento:

*“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.

A2A ritiene opportuno prevedere 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.

Cartografia

A2A propone la seguente definizione in modo da riferire le informazioni alle condotte di servizio:

*“Cartografia è il sistema di documentazione della rete mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle **condotte di servizio**, il loro diametro e sul fluido termovettore, in scala almeno 1:2000”.*

Dispersione localizzata

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.

A2A pertanto evidenzia che 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 verrà eseguita di conseguenza in ottemperanza a tale definizione.

Si propone inoltre che nella definizione debbano essere aggiunte 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 all’utente; è comprensivo di sonde ed elaboratore dei dati misurati.*”

Interruzione breve

A2A ritiene eccessivamente penalizzanti le condizioni adottate nelle simulazioni effettuate nello studio del Politecnico di Milano.

Nelle simulazioni 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 calcolo 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 è eccessivamente penalizzante rispetto all’intero parco edilizio servito dalle reti teleriscaldamento, in cui spesso sono presenti edifici di recente 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.

Evidenziamo poi 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 ai fini contrattuali.

A2A, come molti altri operatori italiani, utilizza 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 evidenziamo come tale differenza porti ad una considerevole sovrastima stima dei tempi di regimazione degli impianti ed un’errata valutazione degli effetti dell’interruzione.

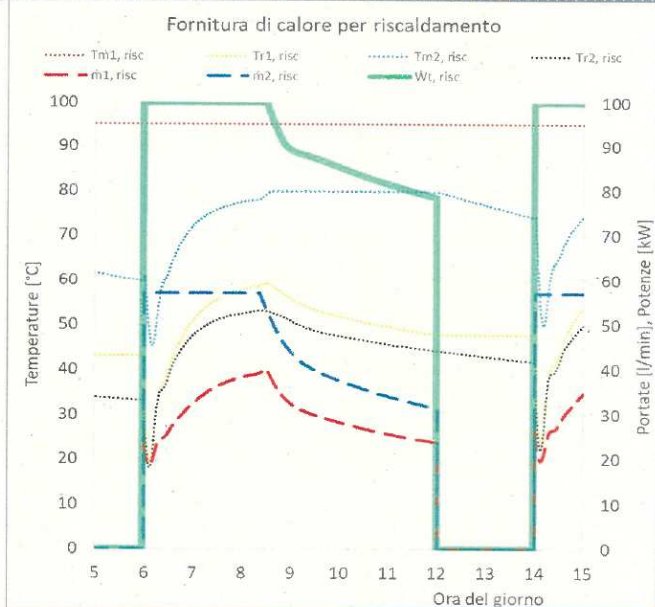
Funzione riscaldamento - Principali grandezze

1. Fase di avvio (6:00 - 8:30 circa)

- il circuito secondario lavora a piena portata e si riscalda progressivamente, fino a raggiungere la temperatura di mandata T_{m2} di set-point (80 °C)
- il circuito primario lavora a potenza massima (100 kW), la temperatura di ritorno T_{r1} cresce (segue la temperatura di ritorno del secondario, T_{r2}) e la portata \dot{m}_1 cresce di conseguenza (la temperatura di mandata T_{m1} è costante per ipotesi)

2. Fase di regolazione e mantenimento (8:30 circa - 12:00)

- il circuito secondario riduce la portata per effetto dell'intervento delle valvole termostatiche, la temperatura di mandata T_{m2} è fissa al set-point mentre la temperatura di ritorno T_{r2} cala lentamente
- al circuito primario viene richiesta meno potenza (la temperatura di mandata del secondario T_{m2} è al set-point): la portata \dot{m}_1 inizia a calare, mentre cala anche la temperatura di ritorno T_{r1} (segue la T_{r2})



Prof. Mario Motta - mario.motta@polimi.it

POLITECNICO MILANO 1863

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:

$$E_{regimazione} [kWh] = P_{limite\ contrattuale} [kW] \times t_{regimazione} [h] = 100 [kW] \cdot 2,5 [h] = 250 [kWh]$$

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

$$\dot{m}_{1,risc\ nom} \left[\frac{m^3}{h} \right] = \frac{P [kW]}{T_m [°C] - T_r [°C]} \cdot \frac{860}{1000} = \frac{100}{95 - 60} \cdot \frac{860}{1000} = 2,5 \left[\frac{m^3}{h} \right] = 41 \left[\frac{l}{min} \right]$$

(è anche il valore di portata $\dot{m}_{1,risc}$ che l'impianto raggiunge alle ore 8:30 nell'esempio del Politecnico).

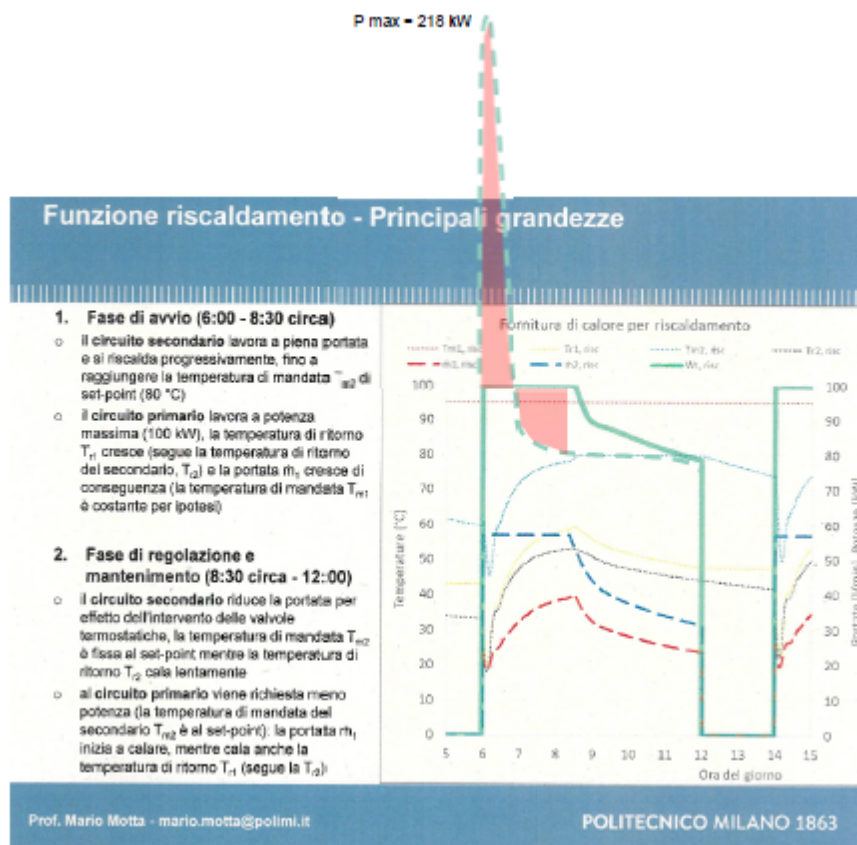
Nella fase di avvio la potenza assorbita dall'impianto reale con limitazione di portata, considerando la medesima temperatura di ritorno iniziale $T_{r1,risc} = 20\text{ °C}$, è pari a:

$$P_{max} [kW] = \dot{m}_{1,nom} \left[\frac{m^3}{h} \right] \cdot (T_m [°C] - T_r [°C]) \cdot \frac{1000}{860} = 2,5 \cdot (95 - 20) \cdot \frac{1000}{860} = 218 [kW]$$

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 °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 °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.



(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 questo proposito è da sottolineare che il profilo di funzionamento dell'utenza è una esclusiva scelta del cliente sulla quale l'operatore non ha nessuna possibilità di controllo.

E' inoltre da notare che, pur volendo considerare il profilo utilizzato nella simulazione effettuata dal Politecnico di Milano, questo evidenzia come il cliente sia in grado di tollerare un periodo di "non riscaldamento" anche di 8 ore consecutive (quelle durante le quali, pur non avendone nessun obbligo, sceglie di non utilizzare il teleriscaldamento).

A valle di tale considerazione, A2A, sulla base della propria esperienza operativa, ritiene che nel periodo invernale solo interruzioni della fornitura del calore superiori a 6 ore possano provocare un disservizio rilevante, e che tale valore possa essere ulteriormente incrementato nelle ore notturne, in regime del minore utilizzo del servizio.

In relazione ai risultati dello studio del Politecnico di Milano appare evidente che interruzioni comprese tra le ore 22:00 e le ore 6:00 sono influenti sulle condizioni del fruizione del servizio anche nelle condizioni peggiorative adottate.

A2A 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"*.

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

Si segnala che spesso al centralino arrivano chiamate non pertinenti al pronto intervento (es. informazioni, richieste commerciali o altro). Pertanto si richiede di prevedere la registrazione indicati 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 di pronto intervento.**

Temperatura di fornitura

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

S.6 Si condivide l'esclusione dal perimetro obbligatorio della cartografia degli allacciamenti? Motivare la risposta.

A2A concorda con la proposta di rendere facoltativo l'inserimento degli elementi disponibili sugli allacciamenti nella cartografia.

S.7 Si condivide il termine del 31 dicembre 2021 per il completamento delle informazioni cartografiche relative ai tratti di rete esistente? Motivare la risposta.

A2A non condivide 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 interrate, che richiederebbe numerosi scavi di saggio, con impatto nei territori serviti per l'installazione di cantieri e oneri aggiuntivi per il gestore.

A2A non condivide inoltre la proposta relativa all'indicazione di un dato "prevalente" (secondo item del punto 5.10), in quanto in assenza di elementi di conferma, come descritto nel testo sopra, il dato "prevalente" non può nemmeno essere definito.

A2A evidenzia infine che per le reti teleriscaldamento non risultano utilizzabili tubi di servizio in ghisa o cemento.

S.8 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.

A2A condivide la scelta di uniformare i tempi di completamento dell'ispezione, indipendentemente dalla tipologia di fluido termovettore utilizzato.

Le tempistiche massime proposte dall'Autorità per il completamento dell'ispezione della rete possono essere ritenute congrue se verranno confermate le modalità di ispezione previste nel documento, ad oggi ancora in bozza, da parte del CTI.

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

Lo spunto considera le proposte del DCO che l'Autorità ha inserito negli art. 8, 11 e 12 dello schema di articolato.

A2A pur condividendo tali proposte, espresse al secondo item del punto 5.23, segnala la necessità di una più precisa esplicitazione della materia relativa all'utilizzo del pronto intervento. A2A ritiene pertanto opportuno una modifica dell'art. 8.2 dello schema di articolato al fine di definire, come già descritto in premessa, il perimetro corretto di competenza del gestore.

Per contestualizzare con più precisione le peculiarità del pronto intervento è opportuna una diversa definizione delle voci a), b) e c) previste come casistiche di pertinenza nella "chiamata telefonica per pronto intervento" come proposto.

"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"*

A2A ritiene inoltre a completamento della proposta 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;*
- *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.*

La proposta complessiva di una diversa definizione delle tre voci a), b) e c) come presentate dall'Autorità nella bozza di articolato, trova il suo razionale nella necessità di focalizzare l'attività del pronto intervento alle reali situazioni di pericolo e al corretto perimetro di competenza del gestore.

Per le perdite continue che possono avere effetti sulla sicurezza è corretto che il confine sia definito nello scambiatore di calore (punto di fornitura come definito nelle osservazioni al DCO) mentre per tutte le altre tipologie di perdite e le interruzioni il perimetro deve essere legato ai limiti contrattuali (punto di consegna come definito nelle osservazioni al DCO).

Voce a) dispersioni dall'impianto di distribuzione.

A2A 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 nelle osservazioni al DCO) e un perimetro che riguarda le interruzioni legato ai limiti contrattuali (punto di consegna come definito nelle osservazioni al 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 telefona 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;”

In analogia, A2A 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 A2A 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 stato indicato come elemento necessario per classificare la dispersione da gestire con una priorità maggiore.

A2A sottolinea infine che qualora la dispersione sia originata da un componente dell'impianto di distribuzione **non di competenza del gestore**, quali ad esempio per A2A le sottostazioni di utenza e le tubazioni di allacciamento in proprietà privata che contrattualmente sono di proprietà e competenza dell'utente, 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.

A2A ritiene fondamentale una corretta definizione del perimetro di competenza del gestore, che non può esulare dalle competenze contrattualmente stabilite.

Si ritiene che l'azione del pronto intervento deve 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 (punti di immissione, rete, gruppi di pompaggio, 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, quali ad esempio per A2A le

sottostazioni di utenza che contrattualmente sono di proprietà e competenza dell'utente.

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 distribuzione (es: sottostazione d'utenza).

Si segnala che nell'ambito del gruppo di lavoro "CTI 235 – Teleriscaldamento e Teleraffrescamento" la caratteristica dell'interruzione NON è stata presa in considerazione come elemento per l'attivazione del pronto intervento.

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 riguardino parti dell'impianto di distribuzione in proprietà privata che non possono rientrare nelle competenze del gestore, quali ad esempio per A2A le sottostazioni di utenza e le tubazioni di allacciamento in proprietà privata che contrattualmente sono di proprietà e competenza dell'utente (es: segnalazione di danneggiamenti delle coibentazioni di tubazioni a vista installate nelle parti comuni di edifici privati, quali scantinati, cortili, ecc.).

A2A in coerenza con quanto proposto per la voce b), evidenzia che qualora la dispersione sia originata da un componente dell'impianto di distribuzione non di competenza del gestore, quali ad esempio per A2A le sottostazioni di utenza e le tubazioni di allacciamento in proprietà privata che contrattualmente sono di proprietà e competenza dell'utente, 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.

Conteggio del tempo di arrivo sul luogo di chiamata (articolo 21.2)

Si evidenzia che l'articolato al punto 21.2 Tabella I non specifica 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.

Gestione segnalazioni pronto intervento, verifica tecnica personale operativo e riclassificazione, gestione segnalazione di evento già noto

Si evidenzia che per gli esercenti di maggiori dimensioni è necessario che la regolazione del pronto intervento tenga conto delle complessità delle strutture organizzative e delle peculiarità del servizio teleriscaldamento.

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 già di riclassificare la chiamata come non pertinente al pronto intervento, senza recarsi sul luogo.

Ad esempio in caso di segnalazione di dispersioni può risultare dall'analisi cartografica che:

- non è presente la rete teleriscaldamento nella via o nella zona segnalata in cui è stata segnalata la dispersione segnalata che è relativa ad altro servizio non di competenza dell'esercente (acquedotto, fognatura, ecc);
- l'edificio in cui è stata segnalata la dispersione non è allacciato al teleriscaldamento, e pertanto la dispersione è relativa ad altro servizio non di competenza dell'esercente (acquedotto, fognatura, ecc).

Oppure in caso di segnalazione d'interruzione il gestore può verificare tramite telecontrollo che:

- l'interruzione non è causata da componenti di competenza del gestore.

In tali situazione il personale operativo ricontatta il segnalante per informarlo che la segnalazione non è di sua 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.

In caso di chiamata telefonica pertinente di pronto intervento che segnala 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;

risulta un onere aggiuntivo inutile per l'esercente gestire la registrazione della nuova chiamata, e in particolare degli elementi indicati al 23.6 punto b), ed f). Anche queste situazioni sono già previste nelle bozze della prassi di riferimento in fase di stesura del CTI.

Pertanto al fine raccordare la regolazione della qualità tecnica alla futura prassi CTI si suggerisce di modificare il punto 23.6 d) come di seguito indicato:

*"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**.".* Conseguentemente essa non dovrà essere soggetta

allo standard, in quanto la prima segnalazione ricomprende anche tutte le successive relative alla medesima situazione.

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 A2A 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.

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

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

S.11 Si condividono le misure proposte in tema di registrazione delle interruzioni? Motivare la risposta

A2A ritiene che le proposte dell'Autorità non colgano tutte le peculiarità del settore, ma dovrebbero essere integrate:

- in termini di definizione di inizio e fine interruzione,
- enucleazione di una particolare casistica relativa a interruzioni di elevata estensione,
- la comunicazione di preavviso con riformulazione dell'art. 16.4,
- una diversa definizione di "interruzione breve".

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.

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

A2A propone pertanto una nuova formulazione degli articoli 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.

Conseguentemente si propone la modifica con il seguente 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.*
- 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 A2A a 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.

A2A propone la seguente formulazione dell'articolo 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".

Suddivisione della rendicontazione per interruzioni di elevata estensione e fine interruzione differenziata.

A2A ritiene opportuno considerare già nel primo periodo di regolazione la seguente casistica applicabile in reti di elevata dimensione, proponendo l'integrazione dell'art.15.

"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.

Pubblicazione comunicazione di preavviso interruzione su sito internet (art 16.4)

A2A evidenzia l'eccessiva onerosità della pubblicazione sistematica sul proprio sito internet 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.

A2A propone pertanto la seguente nuova formulazione dell'articolo 16.4.

"16.4 L'esercente invia la comunicazione di preavviso direttamente a ciascun utente coinvolto ovvero, dove l'utente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, anche mediante affissione di un avviso presso l'utenza.

L'esercente di maggiori e di medie dimensioni può in alternativa pubblicare sul proprio sito internet la comunicazione di preavviso per ciascuna delle interruzioni che coinvolgono contemporaneamente più di 20 utenti".

Cause ed origini delle interruzioni (art. 17)

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

E' inoltre necessario integrare l'articolato ricomprendendo tutte le possibili cause di interruzioni non di responsabilità dell'esercente, pertanto si propone di modificare l'art 17.5 come riformulato di seguito:

"17.5 Il presente provvedimento non si applica alle interruzioni originate:

- a) nei gruppi di misura o nei componenti dell'impianto di distribuzione non di competenza del gestore;*
- b) 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) 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)."*

S.12 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

A2A, seppur condividendo l'intenzione dell'Autorità di minimizzare i disagi ai clienti, evidenzia la necessità di trovare un corretto equilibrio tra l'operato del gestore e la tutela del cliente.

Come già descritto nella risposta allo spunto S.11 in merito alla definizione di fine interruzione, A2A gestisce reti magliate che permettono con la loro configurazione di ridurre i disagi verso i clienti. 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, pertanto anche se una o più di queste coppie di valvole vengano lasciate chiuse è garantita comunque l'alimentazione della rete e l'erogazione del servizio dai restanti punti.

La proposta all'art 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.

A2A propone pertanto la riformulazione dell'art. 18.1.

*“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.**”*

S.13 Si condivide quanto proposto in tema di parametri tecnici di fornitura? Motivare la risposta.

A2A condivide 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.

A2A 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, 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.. A2A 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

A2A ritiene che la temperatura di fornitura debba essere definita come .” il parametro tecnico di fornitura, **definita 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

A2A ritiene che la potenza impegnata sia definita dall'esercente con riferimento alle proprie condizioni tecniche nominali di esercizio della rete e che lo stesso esercente sia tenuto a indicare nelle condizioni di fornitura riportate nel contratto.

A2A evidenzia che 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.

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.

A2A propone pertanto la seguente formulazione:

*“Potenza impegnata è il parametro tecnico di fornitura che indica il valore minimo di potenza termica resa disponibile dall’esercente **al punto di consegna**, in condizioni di temperatura **nominali** di esercizio della rete **definite dall’esercente**, ~~al prelievo nella sottostazione d’utenza,~~”*

S.14 Si condivide quanto proposto in tema di irregolarità della fornitura? Motivare la risposta.

A2A concorda sulla necessità di ulteriori approfondimenti con gli operatori prima di un eventuale intervento di regolazione delle irregolarità di fornitura.

S.15 Si condividono le misure proposte in materia di registrazione, comunicazione e verifica dei dati di qualità tecnica? Motivare la risposta.

A2A evidenzia 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. 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, A2A 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

In relazione alle proprie attività A2A stima complessivamente in circa 8.000 i dati che dovranno essere annualmente registrati a seguito dell’applicazione della regolazione.

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.

Art 23.3 Ispezione dell’impianto

E' necessario che nella bozza di articolato venga chiarito che l'attività di ispezione dell'impianto 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.

Art. 23.4 Registrazione delle dispersioni

A2A ritiene che non possono essere oggetto dell'attività di registrazione eventuali dispersioni in tratti dell'impianto di distribuzione contrattualmente non di competenza del gestore ma del cliente (es: per A2A tratto di allacciamento in proprietà privata, sottostazione del cliente) a cui compete l'eliminazione della dispersione.

Si segnala inoltre che all'art 23.4 lettera e) punto i) è opportuno che le parole "*ricerca delle dispersioni sulla rete*" vengano sostituite con "*ispezione della rete*", in quanto più idonee all'attività svolta.

Art 23.5 Registrazioni operazioni effettuate

E' 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 sulla di impianto non di sua responsabilità.

Art 23.6 Chiamata telefonica di pronto intervento

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

Art 25.4 Dati chiamate per pronto intervento

Il riferimento nell'articolato relativo a "ogni rete" deve essere sostituito con "ogni impianto di distribuzione" in quanto i dati vengono raccolti con registrazione di tale elemento.

Si segnala che i punti a) e b) 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;*
- 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.*

Art. 25.7 lettera b) Pubblicazione dei dati raccolti

A2A non concorda con 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 che se 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.