



Attenzione

Arera

Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento

Milano, 16 ottobre 2020

*OGGETTO: OSSERVAZIONI ASSOCIAZIONE DI CONSUMATORI ED UTENTI ADUSBEF IN MATERIA DI
REGOLAZIONE DELLA MISURA NEL SERVIZIO DI TELECALORE*

Si sottopongono all'Autorità alcune brevi osservazioni in ordine ad obiettivi ed ambiti di intervento.

In merito ad obiettivi, si ritiene che NON ci debba essere una differenziazione delle misure sulla base della classe dimensionale. Gli standard devono essere univoci, chiari e precisi, così come in tutti gli ambiti di servizi alla persona ed alle famiglie.

Si ritiene inoltre che la definizione dei requisiti prestazionali minimi debba essere conclusa il prima possibile, senza alcun riguardo a qualsivoglia emergenza sanitaria, visto che la somministrazione va certamente aumentando a causa della stessa.

La qualità del servizio di misura è centrale nei nostri obiettivi poiché è la base di tutto il contenzioso per i consumatori, che hanno diritto a chiarezza e trasparenza.

La tutela dell'utente, che ha diritto ad un dato corretto, verificato e verificabile deve essere l'obiettivo finale del DCO.

Come sappiamo la ricostruzione dei consumi è un ambito delicato e sensibile per garantire il cliente in caso

di malfunzionamento del misuratore.

Abbiamo storicamente “subito” la continua declinazione, da parte del gestore, della possibilità che il misuratore non funzioni correttamente.

Così quindi è necessaria la regolazione delle attività di manutenzione e verifica dei regolatori.

S2

Si concorda con la road map e durata del periodo regolatorio. Si sottolinea la necessità di valutazioni intermedie di periodo.

Si ritiene congrua la data del 1 luglio 2021 come entrata in vigore della disciplina, così come andrà ridotta la durata del tempo di regolazione a tre anni.

S3

E' assolutamente necessaria la definizione dettagliata delle modalità di interazione. Deve essere chiaramente pubblicizzato in modo trasparente e chiarissimo per l'utente la definizione degli ambiti di responsabilità, con schemi chiari(in bolletta e/o nelle comunicazioni periodiche)degli ambiti di intervento in caso di disservizio. Il “palleggio delle responsabilità tra gestore di rete e società di vendita è un problema annoso e ricorrente.

S4

Si condividono le tabelle di intervallo minimo di rilevazione dei dati proposto dall'Autorità.

In tema di mancata raccolta dei dati, si ritiene debba essere obbligatorio stimare il consumo storico medio degli ultimi 3 anni almeno ed effettuare la fatturazione sullo stesso, salvo conguagliare dopo la prima rilevazione effettiva CONFERMATA dal cliente. E' infatti importante che il cliente confermi la lettura effettiva.

S6

Si ritiene che lasciare all' esercente la facoltà di definire le modalità di calcolo non le renderanno certo più leggibili da parte dell'utente. Si auspica che l'Autorità regoli anche questo aspetto.

S7

Si condividono le decisioni sull'archiviazione.

S8

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità.

S9

Si condividono pienamente gli orientamenti dell'Autorità

2


S10

Si condividono i timori di altre associazioni sulla possibilità di verificarsi di comportamenti opportunistici. Si ritiene inoltre che gli operatori che vogliono operare nel settore non pensino che tali obblighi siano troppo onerosi, in quanto il profitto non deve essere ingiustificato ed ottenuto a scapito della trasparenza nei confronti di chi poi crea tale profitto pagando le forniture.

Quindi è encomiabile la volontà dell'Autorità di conferire gli obblighi di monitoraggio anche in capo ai micro esercenti.

Esprimiamo il nostro profondo apprezzamento, personale e come Associazione dei Consumatori, per l'attività e lo sforzo continuamente profuso dall'Autorità nell'ottimizzazione e standardizzazione del funzionamento del mercato e nella difesa del consumatore.