

DCO 331/2020/R/tlr - REGOLAZIONE DELLA MISURA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO

Orientamenti finali

Premessa

Con il **DCO 331/2020/R/tlr** l'Autorità illustra gli orientamenti finali in materia di regolazione della misura nel servizio del telecalore, con riferimento alle modalità di erogazione del servizio ed agli standard di qualità.

A2A condivide in linea generale gli orientamenti proposti nel documento ed esprime il proprio apprezzamento per la decisione dell'Autorità di rinviare ad un successivo provvedimento la regolazione delle caratteristiche prestazionali minime dei misuratori.

Al contempo, A2A ritiene opportuno segnalare che **nel DCO sussistono ancora alcuni elementi di criticità, che qualora introdotti costituirebbero un onere ingiustificato per gli operatori**, senza peraltro garantire una maggior qualità del servizio di misura percepita dall'utente. Si ribadisce pertanto la necessità che la regolazione adottata, per quanto possibile, sia indirizzata a non incrementare gli oneri amministrativi a carico dei Gestori, i quali, non potendo beneficiare di una leva tariffaria, potrebbero incidere negativamente sulla competitività del teleriscaldamento rispetto agli altri servizi di climatizzazione.

In primo luogo, pur apprezzando la proposta di rinviare l'avvio della nuova disciplina di 6 mesi rispetto a quanto proposto nel DCO 22/2020/R/tlr, si ritiene che tale posticipo sia insufficiente per garantire un'adeguata gradualità degli interventi come richiesto nel più volte citato decreto legislativo 102/2014 e comunque tale rinvio non permetta agli operatori di usufruire di un congruo periodo di tempo per le necessarie implementazioni (alcune delle quali particolarmente impattanti sui sistemi informativi aziendali – es. necessità di riscontro in caso di mancato utilizzo dell'autolettura).

Inoltre la proposta non tiene in alcun modo conto dell'eccessivo onere implementativo a cui sono stati soggetti gli operatori in questi ultimi due anni. L'esperienza dell'implementazione della trasparenza e della qualità tecnica ha fatto emergere molteplici difficoltà nel garantire una comunicazione fluida tra i differenti sistemi informatici che gestiscono diverse attività, tale per cui ha comportato maggiori sforzi economici e organizzativi rispetto a quelli inizialmente previsti.

La stessa regolazione della misura impatterà inevitabilmente su diverse attività (organizzazione del processo di raccolta delle misure, fatturazione, gestione delle misure e delle autoletture, registrazione e archiviazione dei dati ecc), richiedendo sia l'implementazione di processi informatici che la modifica dell'organizzazione dell'attività di misura attualmente in essere. Secondo una prima analisi effettuata, visto la necessità di intervenire su molteplici sistemi informatici che ad oggi non interagiscono tra loro, le tempistiche minime necessarie per implementare i nuovi processi è di almeno un anno dalla pubblicazione del testo definito della delibera. In considerazione del fatto che comunque, ad oggi, la gran parte dei clienti è servita da operatori che già forniscono un servizio di misura adeguato, A2A ritiene che la richiesta di far decorrere il provvedimento **dal 1 gennaio 2022** possa essere in linea anche con gli obiettivi che la stessa Autorità si pone.

Nella definizione dell'entrata in vigore delle nuove disposizioni deve essere inoltre considerata la situazione attuale dello stato italiano. Il perdurare dell'epidemia da COVID19, che ha portato il Governo Italiano a richiedere un posticipo dello stato di emergenza ed il continuo aumento dei contagi giornalieri registrato nell'ultimo periodo, fa presupporre che tale situazione potrebbe incidere negativamente sull'operatività degli esercenti con un possibile rallentamento delle attività nei prossimi mesi e conseguente difficoltà a traguardare il termine proposto.

Per le motivazioni sopra descritte A2A propone che l'entrata in vigore venga posticipata almeno al **1 gennaio 2022**.

A2A condivide la proposta in merito all'introduzione dell'obbligo di una frequenza minima di rilevazione in quanto misura necessaria per garantire una fatturazione in linea con i consumi ai propri clienti, ma ritiene opportuno che nell'articolo (art. 7.1) venga esplicitato quanto indicato nel punto 5.8 in merito alla frequenza di lettura dei misuratori walk by, indicando espressamente che tali contatori sono assimilati ai contatori non teleletti, pertanto soggetti alla medesima frequenza di rilevazione. In merito alla definizione degli obblighi minimi di tentativi di lettura, A2A ritiene che la distinzione della tipologia di utilizzo tra utente residenziale domestico e utente diverso dal residenziale domestico proposta all'art. 7.1 dell'articolo, mutuato dalle discipline dell'energia elettrica e del gas, non appare appropriato a cogliere la specificità del teleriscaldamento. Pertanto si propone l'eliminazione di tale distinzione e la previsione di frequenze minime di lettura differenziate per fasce di potenza contrattuale (fino a 50 kW, da 50 a 350 kW, oltre 350 kW).

Come già esplicitato nella risposta al precedente documento di consultazione 22/2020/R/tlr, pur concordando con l'impostazione di introdurre un numero minimo di tentativi di lettura, **A2A ribadisce la propria contrarietà in merito all'introduzione dell'obbligo di comunicazione preventiva dei passaggi di lettura nei confronti dell'utente dotato di misuratore non teleletto** come indicato al punto 5.11. La proposta non considera in alcun modo che il settore del teleriscaldamento è caratterizzato principalmente da utenze di tipo condominiale, il cui referente per le comunicazioni è solitamente l'amministratore, che non essendo il reale fruitore del servizio potrebbe non avere interesse ad attivarsi per rendere disponibile il dato di consumo al gestore.

Si fa inoltre presente che l'operatore pianifica la rilevazione delle letture definendo per ogni giornata una singola area da coprire (via, quartiere ecc.), al fine di ottimizzare quanto più possibile l'attività degli operativi e minimizzare i costi. **La comunicazione preventiva**, così come proposta, **potrebbe generare un aumento di costi spropositati per gli operatori**, in quanto a fronte della comunicazione della data di lettura l'utente potrebbe contattare l'esercente per modificare l'appuntamento richiedendo una lettura su appuntamento, impedendo di fatto all'operatore una pianificazione temporale ottimale dei giri di lettura. Inoltre, A2A evidenzia che **la data del tentativo di lettura debba essere solo considerata solo come indicativa**, in quanto il giorno di rilevazione può essere modificato per motivi organizzativi o cause esterne.

L'art 7.5 prevede che la comunicazione del tentativo di lettura sia veicolata *"attraverso le modalità definite con l'utente"*. Tale impostazione, così come esplicitata, risulta essere alquanto gravosa e non sempre applicabile, in quanto presuppone che l'utente abbia definito a priori una specifica modalità attraverso la quale voglia essere informato. Per sopperire a tale mancanza, soprattutto per i contratti in essere nei quali non è stata prevista tale impostazione, si propone che venga esplicitato che qualora il cliente non definisca una modalità di comunicazione tra quelle proposte dal gestore l'operatore può assolvere a tale imposizione attraverso l'affissione della cartellonistica presso lo stabile soggetto a tentativo di lettura. Si ritiene infine che tale previsione dovrebbe essere circoscritta agli utenti dotati di contatore non teleletto che richiedono tale servizio aggiuntivo di avviso, mentre di norma potrebbe essere sufficiente pubblicare il calendario indicativo previsto del passaggio degli incaricati sul sito internet del gestore.

Infatti, come verificato anche nella gestione di altri servizi da parte del gruppo A2A, spesso tali informazioni vengono utilizzate da malintenzionati per accedere alle abitazioni delle persone fragili e anziane (anche fingendosi personale letturista) per compiere furti o altri reati.

Per quanto concerne l'**autolettura** per i misuratori non teleletti, **A2A ritiene che la particolarità del settore**, caratterizzato principalmente da utenze condominiali, **potrebbe sfavorire**

l'impiego dello strumento, in quanto la mancata coincidenza tra intestatario del contratto e utilizzatore potrebbe inficiarne l'utilizzo. Pertanto i costi che gli esercenti dovrebbero sostenere per implementare tale misura potrebbero essere eccessivi e sproporzionati se rapportati al reale utilizzo e all'effettivo benefico percepito dal cliente. A conferma di quanto esposto si precisa che nella pluridecennale esperienza di gestione del territorio della provincia di Brescia, caratterizzata prevalentemente da utenze monofamiliari, la necessità di introduzione della possibilità di comunicare l'autolettura non è mai stata avanzata dagli utenti finali e/o dalle Amministrazioni Comunali servite, né dalle associazioni rappresentative degli stessi utenti. Il gestore potrebbe quindi trovarsi ad implementare, con i conseguenti e rilevanti costi, per un numero esiguo di utenti finali che potenzialmente utilizzerebbero tale funzionalità.

La **procedura di autolettura** designata, che prevede all'art 8.4 la comunicazione all'utente da parte dell'operatore entro 9 gg lavorativi della mancata validazione dell'autolettura, risulta essere difficilmente implementabile. Generalmente l'esercente mette a disposizione del cliente più di un canale di comunicazione al fine di incentivarne l'utilizzo, pertanto tale impostazione richiederebbe all'operatore ingenti sforzi in termini economici e di organizzazione dei sistemi informatici/processi per adempiere a disposizione, considerando anche il possibile utilizzo ridotto dello strumento. Per tali motivazioni A2A non condivide quanto proposto e ritiene che eventualmente debba lasciare facoltà agli operatori di individuare tempi e modalità per comunicare la mancata validazione del dato al cliente (anche mediante la fattura), al fine di minimizzare quanto più possibile l'onere.

Per quanto concerne il **criterio di priorità delle misure** utilizzato per la fatturazione (art.10), si segnala che l'elenco delle priorità proposto è in antitesi con quanto disposto dall'art 8.5 che prevede che l'autolettura validata sia equiparata ad una lettura reale. Per tali motivazioni A2A richiede che sia data facoltà all'operatore, in sede di fatturazione, la possibilità di utilizzare indistintamente la lettura reale o l'autolettura validata. Non si concorda quindi per quanto previsto all'art. 11.1 In merito alla lettura stimata fatturata in acconto, ritenendo opportuno sancire che l'operatore possa utilizzare criteri differenti da quanto stabilito dall'art. 11.1 (ad es. possono essere considerati consumi relativi all'ultimo anno, ecc.). Laddove fosse previsto che anche per le letture stimate in acconto debbano essere utilizzati i consumi relativi agli ultimi 3 anni dell'utenza, gli operatori dovranno modificare gli algoritmi sottesi ai loro sistemi di fatturazione con ulteriore aggravio di costi. Nella lettura stimata per acconto è comunque possibile rilevare nel futuro una lettura reale o una autolettura, fattispecie non possibile nella lettura stimata per ricalcolo.

Con riferimento agli **standard di qualità**, A2A ribadisce la propria contrarietà all'introduzione di standard specifici già nel primo periodo regolatorio, in quanto tale disposizione risulterebbe contraria al principio, esposto al punto 3.1 del documento dalla stessa Autorità, di garantire un'adeguata gradualità degli interventi. A2A ritiene, come già esposto in risposta al DCO 22/2020/R/tlr, che l'introduzione di standard generali siano sufficienti per garantire un'adeguata applicazione della normativa da parte di tutti gli operatori, evitando per altro l'insorgenza di ulteriori oneri amministrativi eccessivi difficilmente recuperabili nei prezzi di fornitura.

RISPOSTE AGLI SPECIFICI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

S.1 Si condivide quanto proposto in tema di ambiti di intervento per la regolazione della misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.

A2A, condividendo in linea generale gli obiettivi proposti, evidenzia la necessità che nell'introduzione della normativa l'Autorità garantisca la sostenibilità delle misure introdotte adottando un'adeguata gradualità degli interventi proposti.

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

A2A, come già esplicitato in premessa, non condivide la road map proposta in quanto essa non consente agli operatori un'adeguata gradualità degli interventi, né le tempistiche necessarie per le conseguenti implementazioni. Negli ultimi due anni gli operatori si sono trovati di fronte alla richiesta dell'Autorità di implementare nuove disposizioni senza che siano state considerate in modo adeguato le tempistiche minime necessarie dell'implementazione delle delibere. Anche in virtù del perdurare dell'emergenza epidemiologica, che potrebbe rallentare l'effettiva operatività degli esercenti, **si ribadisce la necessità che l'Autorità posticipi l'entrata in vigore del provvedimento sulla misura al 1 gennaio 2022.**

S.3 Si condivide quanto prospettato in tema di misura in assenza di integrazione verticale? Motivare la risposta.

A2A condivide quanto proposto.

S.4 Si condividono le definizioni riportate all'art. 1 dello schema di articolato? Si ritiene che vi siano altre definizioni rilevanti da aggiungere a quelle previste? Motivare la risposta.

A2A ritiene necessario suddividere le definizioni di raccolta delle misure rispetto all'attività di validazione. In particolare deve essere modificata la definizione *"rilevazione è l'attività che comprende la raccolta e la validazione delle misure"*.

S.5 Si condivide quanto prospettato in materia di modalità e frequenza di raccolta dei dati di misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta

A2A concorda con la necessità che vengano messe a disposizione misure attendibili al fine di assicurare agli utenti una corretta e puntuale emissione dei documenti di fatturazione e ritiene che la standardizzazione delle modalità e della frequenza di raccolta dei dati di misura possa rappresentare lo strumento fondamentale per aumentare la qualità del servizio di misura.

In merito a quanto esposto si ritiene che la proposta di differenziare la frequenza di rilevazione in base alla tipologia di contatore, teleletto e non teleletto, possa rappresentare l'elemento discriminante. Tuttavia, come esposto in premessa si propone l'eliminazione della distinzione in base alla tipologia di utilizzo (utente residenziale domestico e diverso dal domestico) e l'introduzione di una differenziazione per fasce di potenza contrattuale ((fino a 50 kW, da 50 a 350 kW, oltre 350 kW).

Si ritiene opportuno invece segnalare la necessità che all'interno dell'articolato (all'art. 7.1), in merito alla frequenza di rilevazione dei contatori teleletti e non teleletti venga esplicitato che i

contatori la cui lettura è rilevata con modalità walk by sono assimilati, ai fini dell'applicazione del presente provvedimento, ai contatori non teleletti.

Si segnala la necessità di modifica della tabella 1, in quanto deve essere indicato che il numero riportato nella colonna 4 **si riferisce al numero minimo dei tentativi di lettura** all'anno e non al numero minimo di letture all'anno come erroneamente indicato in tabella.

Si ribadisce inoltre la criticità rilevata legata all'obbligo di comunicazione al cliente finale con congruo preavviso della data prevista di passaggio per la lettura mediante le modalità definite con l'utente.

A tal proposito, si evidenzia che l'introduzione di tale obbligo potrebbe comportare un peggioramento del servizio di misura (maggiori frequenze di lettura) offerto oggi dagli operatori. Gli operatori infatti, al fine di minimizzare gli ulteriori costi di organizzazione dei tentativi di raccolta delle misure derivanti dall'implementazione di tale previsione, potrebbero ridurre al minimo il numero di tentativi di lettura per i contatori non teleletti, che, ad oggi, sono un numero maggiore rispetto a quanto proposto dalla regolazione.

A tal fine si propone l'eliminazione dell'art. 7.5 dell'articolo e comunque in subordine si propone che la comunicazione della data indicativa del passaggio del personale incaricato deve essere attivata soltanto su richiesta dell'utente in considerazione della prevalenza condominiale delle utenze

S.6 Si condivide quanto prospettato in materia di autolettura dei dati di misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.

A2A pur condividendo l'introduzione del diritto dell'utente non teleletto alla comunicazione dell'autolettura, ritiene che tale previsione debba essere temperata con i relativi costi di implementazione per gli operatori e il beneficio atteso di tale previsione in considerazione della tipologia prevalentemente condominiale delle utenze e della complessità di rilevazione e comunicazione delle due grandezze tipiche del TLR. Tal previsione potrebbe rivelarsi non utile al sistema per l'elevata possibilità di errore nella comunicazione della misura e nello scarso interesse di utilizzo da parte degli amministratori condominiali.

Ulteriori ed ingiustificati costi appaiono generati dall'obbligo di fornire un celere riscontro all'utente circa l'impossibilità di prendere in carico l'autolettura. Per tale motivo si ritiene opportuna l'eliminazione della previsione dell'art. 8.4 dell'articolo.

Qualora si intenda comunque introdurre le disposizioni inerenti l'autolettura, al fine di minimizzare i costi per il sistema, si ritiene auspicabile che sia lasciata facoltà all'operatore di definire la modalità con cui ricevere le informazioni, mentre il riscontro dell'utilizzo/mancato utilizzo dell'autolettura potrebbe essere esposto direttamente in fattura.

S.7 Si condivide quanto prospettato in materia di stima dei consumi in caso di assenza di letture rilevate o autoletture? Motivare la risposta

A2A non condivide con l'impostazione della stima dei consumi proposta anche per le letture stimate da utilizzare per le fatture in acconto, in quanto si richiede che l'operatore effettui la stima del consumo considerando un consumo storico di almeno tre anni. Gli operatori,

nell'applicazione dei propri algoritmi di stima, generalmente utilizzano i dati storici dell'ultimo anno, in quanto sono maggiormente in linea con il consumo reale perché sono in grado di catturare meglio eventuali modifiche di consumo che si sono verificate nell'ultimo periodo. Tale impostazione costringerebbe pertanto a rivedere le tecniche già oggi utilizzate per il calcolo delle letture stimate, costringendo gli esercenti a sostenere ulteriori costi per l'implementazione di tali disposizioni senza che sia garantito un maggior beneficio all'utente. A tal proposito si fa presente che nel servizio idrico integrato la stessa Autorità utilizza come riferimento l'anno per calcolare il consumo stimato.

S.8 Si condivide quanto prospettato in materia di ricostruzione dei consumi in caso di guasto o malfunzionamento del misuratore? Motivare la risposta.

A2A concorda quanto proposto.

S.9 Si condividono gli orientamenti finali dell'Autorità in merito alle modalità di archiviazione e messa a disposizione delle misure? Motivare la risposta.

A2A concorda con tale profondità storica di 5 anni proposta, con la precisazione che la stessa dovrà decorrere dall'entrata in vigore del provvedimento (quindi non con profondità retroattiva).

Per le reti acquisite da altri soggetti e non realizzate dall'esercente, si ritiene che l'Autorità debba prevedere che la profondità storica decorra dalla data di acquisizione della singola rete. Infatti, per la rete acquisita l'esercente potrebbe non aver a disposizione tutte le informazioni necessarie per garantire all'utente la messa a disposizione dei dati con la profondità storica richiesta. A tal fine deve essere integrato l'articolato.

S.10 Si condividono gli orientamenti finali dell'Autorità in merito agli standard di qualità della misura? Motivare la risposta.

A2A, ribadisce, come espresso in premessa, la propria contrarietà all'introduzione nel primo periodo regolatorio di standard di qualità specifici in quanto rappresenterebbero un onere troppo gravoso per gli operatori.

In riferimento agli indicatori proposti si apprezza che l'Autorità abbia suddiviso il tempo di comunicazione della verifica in due fattispecie, differenziate in base al luogo dove è svolta suddetta verifica. A tal proposito si ritiene opportuno, per meglio rappresentare il settore del teleriscaldamento, la verifica in laboratorio sia modificata indicando verifica ex situ al fine di ricomprendere all'interno di tale fattispecie tutte quelle verifiche effettuate non in loco con strumenti di riferimento, come indicato nella prassi di riferimento in corso di completamento da parte del CTI.

Si segnala inoltre che nella definizione dell'indicatore "tempo di verifica del misuratore, si ritiene necessario che venga esplicitato quanto previsto dalla nota 6 a pagina 18, ovvero che per la data di intervento si intende la data in cui l'esercente il sopralluogo, a seguito di una richiesta di verifica del misuratore. Tale precisazione si rende necessaria al fine di evitare possibili reclami da parte dei clienti e l'insorgere di possibili contenziosi.

Infine, nello standard «Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore», e specificamente nel caso di verifica in laboratorio, si rischia una penalizzazione per l'operatore nel caso in cui lo standard venga sfiorato per tempi indipendenti dall'operatore stesso. A tal fine, si richiede di non conteggiare, mediante l'esplicitazione nell'articolo di una sospensione del conteggio dei tempi, nello standard dei tempi impiegati da laboratori esterni per la verifica.

A tal proposito, si precisa che il termine laboratorio nella tabella 2 all'art. 17.1 dovrebbe essere sostituito con il termine "ex situ" secondo le prassi di riferimento in fase di predisposizione da parte del CTI.

S.11 Si condividono gli orientamenti finali dell'Autorità in merito agli obblighi di registrazione e comunicazione delle informazioni e dei dati sul servizio di misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.

A2A condivide in linea generale quanto proposto, ad eccezione di quanto previsto per la messa a disposizione dei dati di misura.

L'Autorità prevede all'art 23.1 che l'esercente sia tenuto a garantire la messa a disposizione dei dati di misura sia all'utente che ai soggetti aventi titolo. Tale impostazione fa presupporre che vi siano ulteriori soggetti, oltre l'utente, che possano avere accesso a tali informazioni.

Il codice civile al art 1321 definisce che *"Il contratto è l'accordo di due o più parti per costituire, regolare o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale"*. La misura è lo strumento attraverso il quale nasce il rapporto giuridico patrimoniale tra le parti, in quanto elemento necessario per procedere alla fatturazione dei consumi dell'utente. Si ritiene che l'utente, essendo l'unico soggetto obbligato al pagamento del corrispettivo, possa essere anche l'unico soggetto titolare a richiedere (o delegare altre persone alla richiesta) le serie storiche dei dati di misura al fine di verificare se quanto dovuto sia coerente con quanto consumato in virtù del contratto sottoscritto. Per tale motivazione A2A richiede che venga riformulato l'art 23.1 escludendo dall'articolo il riferimento ad altri soggetti aventi titolo.

In merito alla registrazione ed archiviazione delle informazioni si ribadisce che la casistica prevista all'art. 22.2 lett. b) dell'articolo non pare coerente con l'obiettivo di descrivere le cause del fallimento del tentativo di lettura. Infatti, in caso di malfunzionamento del gruppo di misura la lettura è rilevata, ma non è utilizzabile ai fini della fatturazione. Conseguentemente si richiede di modificare la causale lett. b) eliminando la parte del malfunzionamento del gruppo di misura e mantenendo soltanto in "necessità di intervento tecnico".