

HERA S.p.A.

Holding Energia Risorse Ambiente

Sede legale: Viale C. Berti Pichat 2/4 40127 Bologna

tel. 051.287111 fax 051.287525

www.gruppohera.it

Documento per la consultazione ARERA 331/2020/R/tlr recante: “Regolazione della misura del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento: orientamenti finali”

Osservazioni HERA Spa

1. Considerazioni generali

Si esprime **generale apprezzamento in merito al prospettato intervento regolatorio sulla misura del servizio TLR**, ed in particolare si **condividono gli obiettivi ad esso sottesi** : a) **assicurare la correttezza e tempestività di comunicazione del dato di misura alla controparte contrattuale**; b) **tutelare e fornire un dato di misura corretto all’utente**; c) **garantire la sostenibilità delle misure introdotte, attraverso un’adeguata gradualità**.

Sotto quest'ultimo profilo, in particolare, (criterio peraltro impescindibile, a ns. giudizio, considerate anche le note peculiarità che contraddistinguono tale servizio rispetto agli altri servizi a rete regolati, tra le quali la mancanza della leva tariffaria) si riscontra che la più parte delle misure proposte appaiono declinate in modo proporzionato e, quindi, congrue ad offrire un primo framework regolatorio riguardo ad un tema così significativo, pur a fronte di una obiettiva eterogeneità di prassi degli operatori.

In ottica di proporzionalità ed equilibrio dell’intervento regolatorio, si apprezza pertanto l’orientamento di lasciare, almeno nel primo periodo regolatorio, agli esercenti la facoltà di definire il dettaglio delle modalità di calcolo per stime e ricostruzione dei consumi, fermo restando ovviamente il doveroso rispetto dei principi generali definiti da ARERA, a tutela degli utenti e degli obblighi in materia di trasparenza.

Sotto altro profilo, si registrano inoltre positivamente gli orientamenti esposti in tema di regolazione delle attività di installazione e manutenzione dei misuratori, laddove si riconosce che, stante la adeguatezza della normativa in materia, il ruolo del Regolatore è quello di circoscrivere l'intervento *de qua* “... a precisare i compiti dei diversi soggetti coinvolti, in coerenza con la norma primaria, al fine di assicurarne la sua effettiva applicazione”. Senz'altro condivisibile, in accoglimento a quanto prospettato nella prima fase di consultazione, l’orientamento di estendere il perimetro soggettivo di

applicazione degli indicatori di qualità a tutti gli operatori, stante l'esigenza di tutelare tutti gli utenti paritariamente a prescindere dalla dimensione del loro fornitore.

Ciò posto, **si auspica altresì che un tale approccio**, improntato a criteri di proporzionalità e adeguatezza, **sia adottato anche su altre tematiche, le cui prospettate soluzioni appaiono, invece, a nostro giudizio, non tenere puntualmente conto delle specificità di un settore di prima regolazione e della mancanza della leva tariffaria.**

E' il caso, in particolare:

a) **del prospettato obbligo** (nei casi di utenti dotati di misuratore non teleletto) **di preavvisare, con congruo preavviso l'utenza della data prevista di passaggio del personale incaricato della rilevazione della misura, "attraverso modalità definite con l'utente"** (la definizione di dette modalità con l'utente appare, invero, eccessivamente sproporzionata ed onerosa, sia da un punto di vista delle implementazioni sui sistemi sia da un punto di vista degli oneri gestionali che ne conseguono);

b) **del prospettato obbligo di fornire riscontro della mancata validazione delle autoletture nel termine perentorio di 9 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura.**

A nostro giudizio, infine, **la prospettata articolazione del numero minimo di tentativi di lettura (per i contatori non teleletti) sulla base della tipologia di utente e non del consumo annuo è suscettibile di ingenerare criticità:**

i) **sia per gli operatori** (soprattutto quelli *muliutility*, laddove il criterio adottato negli altri servizi a rete si correla a parametri quantitativi di consumo), **con il rischio quindi di creare diseconomie;**

ii) **sia per gli utenti.**

Per le riferite ragioni, nello spunto dedicato al tema, cui pertanto si rinvia, viene formulata una ipotesi di assetto che ci pare consenta di intercettare, da un lato, l'esigenza di assicurare una più ampia tutela alla maggior parte degli utenti, e dall'altro lato, di risultare operativamente più "gestibile" perché basata su un parametro agevolmente misurabile e controllabile dai gestori (il consumo annuo).

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

Come anticipato, con particolare riferimento alle attività di installazione e manutenzione dei misuratori, si valuta positivamente l'intenzione di ARERA di limitarsi a precisare i compiti dei diversi soggetti coinvolti, in quanti in coerenza con la normativa primaria. Si valuta inoltre positivamente l'intenzione di ARERA di rinviare a successivo provvedimento la regolazione delle caratteristiche prestazionali dei misuratori.

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

Si riscontra positivamente la circostanza che Codesta Autorità prospetta, nel presente DCO, il rinvio al 1° luglio 2021 dell'entrata in vigore della disciplina sulla rilevazione della misura, rispetto agli orientamenti iniziali (decorrenza 1° gennaio 2021), motivando tale determinazione essenzialmente in seguito alle criticità organizzative derivanti dalla sopravvenuta (rispetto al precedente DCO) emergenza epidemiologica COVID-19.

Pur tuttavia, si segnala *in primis* la circostanza che, a causa del peggioramento della dinamica epidemica che sta purtroppo emergendo al momento della redazione delle presenti osservazioni (inizio mese di ottobre), è ragionevole ritenere che tale assetto emergenziale si protrarrà ben oltre il termine che poteva essere assunto a riferimento sulla base della situazione vigente alla data di pubblicazione del DCO a commento (inizio mese di settembre), con le strutture degli operatori che saranno evidentemente sottoposte ad ulteriori sollecitazioni. Inoltre, si deve considerare che, in tale contesto non certo favorevole, si inseriscono altresì le nuove misure prospettate in tema di regolazione della misura, che determinano la necessità di integrare tra loro i sistemi informativi in uso, posto che impatteranno su diverse attività (fatturazione, gestione delle misure e delle autoletture, registrazione e archiviazione dei dati ecc). Tentuto conto di tanto, si prospetta ragionevole la opportunità di una decorrenza della regolazione in materia di misura a partire dal 1° gennaio 2022.

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

Nessuna considerazione in quanto tema che non riveste interesse diretto.

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.

In coerenza con quanto anticipato in sede introduttiva, e facendo rinvio a quanto riportato in merito al successivo spunto 5, si esprime perplessità in merito al prospettato utilizzo della nozione di tipologia di utilizzo e tipologia di utente ai fini della declinazione del numero minimo di letture all'anno con riguardo ovviamente ai contatori non-teletetti.

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

Si riconosce positivamente la circostanza che Codesta Autorità abbia ritenuto opportuno, per quanto concerne le misure da adottare nel caso in cui il tentativo di raccolta non vada a buon fine, eliminare l'obbligo di concordare un appuntamento con l'utente, in quanto obbligo sproporzionato rispetto alle finalità che intendeva perseguire (a prescindere da eventuali condotte opportunistiche di utenti).

Come peraltro anticipato in sede di considerazioni generali, si ritiene invece opportuno che, in analogia a quanto previsto negli altri settori dei servizi a rete regolati, le frequenze di lettura dei misuratori non tele-letti siano correlate esclusivamente sulla base del consumo annuo del cliente; diversamente opinando, oltre a creare esternalità negative per i gestori *mutiutility* che potrebbero riverberarsi negativamente sul servizio TLR (come noto, non soggetto a leva tariffaria), ne potrebbe

risentire lo stesso utente finale, poiché si ritiene che l'interesse al monitoraggio della misura sia correlato soprattutto al suo consumo annuo.

A tale riguardo, si declina nel seguito, con riferimento alla casistica **“contatore non teleletto”**, una proposta di articolazione, a nostro giudizio, maggiormente favorevole sia per i clienti che necessitano di una particolare tutela (vale a dire i clienti “domestici”), sia per le altre categorie di clienti, in quanto in grado, ad avviso di chi scrive, di assicurare un incremento della frequenza media di lettura rispetto a quanto prospettato, e che si articola come segue:

- A. **Contatore non teleletto e consumo annuo del cliente non superiore a 25.000 kWh: almeno due tentativi di lettura l'anno.** Riteniamo che con tale livello *de minimis* si salvaguardi così ampiamente la categoria dei domestici (la cui dimensione risulta essere ampiamente entro tale soglia). Peraltro, tale livello sarebbe garantito attraverso un criterio quantitativo di agevole verifica (il limite dei 25.000 kWh/a, per l'appunto);
- B. **Contatore non teleletto e consumo annuo del cliente superiore a 25.000 kWh: almeno quattro tentativi di lettura l'anno (almeno due nel periodo invernale ed almeno uno nel periodo estivo).** Con riferimento al segmento “condomini centralizzati” (la cui dimensione risulterebbe essere garantita da tale soglia) ed alla presenza, all'interno di questi, del segmento “clienti domestici”, in questa proposta si andrebbe a garantire almeno quattro tentativi di lettura centralizzata l'anno, laddove nella proposta del DCO questi condomini ricadrebbero, se bene inteso, in tre sotto categorie (utente diverso dal residenziale domestico distinto in minori/medi/maggiori dimensioni) con conseguenti disuniformità di trattamento rispetto a questa categoria.

Conclusivamente, si ritiene che la sopra esposta articolazione risulti migliorativa “lato utenti” rispetto a quella prospettata, in quanto la sua declinazione pratica comporta una maggiore frequenza media di misura, e contemporaneamente risulterebbe più “gestibile”, perché basata su un parametro facilmente misurabile e controllabile dai gestori (il consumo annuo), ed infine meno impattante rispetto alle pratiche attuali degli operatori, almeno quelli multiutility che peraltro coprono la maggior parte del servizio in esame, viste le regolazioni degli altri servizi a rete.

Sotto altro profilo, come anticipato in sede di osservazioni generali, si ritiene infine che, soprattutto nella fase di prima attuazione di una normativa regolatoria per un servizio, quale quello che ci occupa, che (si ricorda) è privo della leva tariffaria, sia opportuno, come peraltro precisato a pag. 13, “... lasciare all'esercente la possibilità di definire il canale di comunicazione da utilizzare per il preavviso in modo da tenere conto di eventuali specificità territoriali e delle prassi operative già adottate dagli esercenti”, che potrebbe pertanto essere in concreto anche quella che si realizza mediante affissione di avvisi. Ciò premesso, si esprime pertanto perplessità per quanto per contro previsto all'art. 7.5 dello schema di articolato, laddove pare dettagliarsi invece l'obbligo di una comunicazione “... attraverso le modalità definite con l'utente”.

Si ricorda inoltre che nel teleriscaldamento la fornitura ad utenze monofamiliari risulta residuale, mentre risulta prevalente la fornitura a utenze condominiali ed a utenze industriali. Pertanto, a

differenza degli altri settori, risulta minore l'utilità e la necessità di preavviso ad es. per gli amministratori circa la data di passaggio del personale incaricato alla rilevazione della lettura. Infine, si ricorda e si ritiene necessario che sia precisato che la data di passaggio è da considerarsi comunque indicativa, nella misura in cui soggetta a variabili non governabili dal Gestore TLR: nel concreto, si potrebbero manifestare impossibilità di rispetto per effetto di cause di forza maggiore, quali ad esempio atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, ecc...

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

Si prende atto e si conviene della prospettata implementazione dell'istituto dell'autolettura, anche se si manifestano perplessità in merito all'obbligo (fr. Art. 8.4 dello schema di articolato) di dare riscontro all'utente entro 9 giorni lavorativi della mancata validazione dell'autolettura. Ciò a causa del significativo impatto sui sistemi e sulla operatività del gestore TLR e cioè di un servizio, come noto, non soggetto a leva tariffaria, oltre ad essere di recente regolazione. Si ritiene pertanto ragionevole un esito in cui, analogamente del caso dell'autolettura validata e fatturata, l'utente potrà verificare dalla bolletta il mancato utilizzo della stessa. Si propone pertanto, conclusivamente pertanto di rinviare la specifica questione al successivo periodo regolatorio.

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

Si condivide quanto prospettato.

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

Si condivide quanto prospettato.

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

Si condivide quanto prospettato, fermo restando che i dati in questione dovranno essere messi a disposizione della controparte contrattuale: l'utente o il suo delegato. Sotto questo profilo, non risulta pertanto chiara la formulazione contenuta nello schema di articolato (cfr. l'art. 23.1) in cui, oltre alla controparte contrattuale, si opera riferimento anche "... agli eventuali altri soggetti aventi diritto".

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

Si condivide quanto prospettato, fermo restando che, nel caso di verifica del misuratore effettuata presso un "laboratorio terzo" (cioè non internalizzato nel Gestore TLR), la misurazione dovrebbe riguardare esclusivamente le tempistiche delle singole sub-fasi del processo nella diretta disponibilità del Gestore TLR, per evitare che quest'ultimo sopporti le conseguenze di attività che di fatto non è in grado di governare: il "tempo di invio del misuratore al laboratorio terzo per l'attività di verifica" ed il

“tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore”, nettando pertanto (ad esempio con idonea sospensione) la fase intermedia che è nella disponibilità del “laboratorio terzo”.