

DELIBERAZIONE 17 NOVEMBRE 2020
478/2020/R/TLR

REGOLAZIONE DELLA MISURA NEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 1° GENNAIO 2022 - 31 DICEMBRE 2024

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1134^a riunione del 17 novembre 2020

VISTI:

- la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 25 ottobre 2012, 2012/27/UE e sue successive modifiche e integrazioni;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: decreto legislativo 102/14);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti Ambiente (di seguito: Autorità) 7 agosto 2014, 411/2014/R/com (di seguito: deliberazione 411/2014/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 29 gennaio 2015, 19/2015/R/tlr (di seguito: deliberazione 19/2015/R/tlr);
- la deliberazione dell'Autorità 8 febbraio 2018, 78/2018/A (di seguito: deliberazione 78/2018/A);
- la deliberazione dell'Autorità 13 novembre 2018, 574/2018/R/tlr, il relativo Allegato A e sue successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr, il relativo Allegato A e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: *RQCT*);
- la deliberazione dell'Autorità 18 giugno 2019, 242/2019/A, (di seguito: deliberazione 242/2019/A) e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 16 luglio 2019, 313/2019/R/tlr, il relativo Allegato A e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: *TITT*);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2019, 548/2019/R/tlr, il relativo Allegato A e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: *RQTT*);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 28 gennaio 2020, 22/2020/R/tlr (di seguito: documento per la consultazione 22/2020/R/tlr);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 8 settembre 2020, 331/2020/R/tlr (di seguito: documento per la consultazione 331/2020/R/tlr).

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 10, comma 17, lettera a), del decreto legislativo 102/14 ha attribuito all'Autorità il compito di definire gli standard di continuità, qualità e sicurezza del servizio di teleriscaldamento (di seguito: telecalore), ivi inclusi gli standard relativi alla misura dell'energia termica fornita all'utente;
- l'articolo 9 del decreto legislativo 102/14:
 - a) al comma 5, lettera a), ha attribuito agli esercenti l'attività di misura il compito di installazione di un contatore di fornitura in corrispondenza dello scambiatore di calore di collegamento alla rete o del punto di fornitura dell'edificio o del condominio;
 - b) al comma 1, ha attribuito all'Autorità il compito di stabilire, previa definizione di criteri concernenti la fattibilità tecnica ed economica, le modalità con cui le imprese distributrici, in qualità di esercenti l'attività di misura, forniscono contatori in grado di riflettere con precisione il consumo effettivo, comprensive di informazioni sul tempo di utilizzo dell'energia e sulle relative fasce temporali, in sostituzione dei contatori esistenti, in occasione di nuovi allacci oppure a seguito di importanti ristrutturazioni;
 - c) al comma 5-bis), ha introdotto l'obbligo, ferme restando le condizioni di fattibilità tecnica ed efficienza in termini di costi, che i contatori di fornitura del calore installati dopo il 25 ottobre 2020, siano leggibili da remoto, e che entro il 1° gennaio 2027, tutti i contatori siano dotati di dispositivi che ne permettono la lettura da remoto;
- ai sensi dell'articolo 10, comma 18, del decreto legislativo 102/14:
 - a) la regolazione introdotta dall'Autorità si applica secondo criteri di gradualità anche alle reti in esercizio alla data di entrata in vigore del suddetto decreto, ferma restando la salvaguardia degli investimenti effettuati e della concorrenza del settore;
 - b) l'Autorità esercita, anche nel settore del telecalore, i poteri di controllo, ispezione e sanzione previsti dalla legge 481/95, in analogia a quanto avviene nei settori dell'energia elettrica, del gas, dei servizi idrici e dei rifiuti anche differenziati, urbani e assimilati;
- ai sensi del citato articolo 10, comma 17, del decreto legislativo 102/14 e dell'articolo 1 della legge 481/95, nell'esercitare i predetti poteri l'Autorità persegue la promozione della concorrenza e dello sviluppo del settore del telecalore, nella prospettiva di una maggiore trasparenza del servizio e tutela dell'utente;
- l'Autorità con la deliberazione 411/2014/R/com, come successivamente integrata dalla deliberazione 19/2015/R/tlr, ha avviato un procedimento finalizzato alla formazione di provvedimenti in materia di regolazione e controllo nel settore del telecalore, ai fini dell'attuazione delle disposizioni di cui al decreto legislativo 102/14, e che la predisposizione di atti e provvedimenti in materia di sistemi di misura è stata ricompresa tra le aree di intervento prioritarie;

- l’Autorità, con la deliberazione 78/2018/A, ha approvato un protocollo di intesa con il Comitato Termotecnico Italiano Energia e Ambiente (di seguito: CTI), ente normatore federato all’UNI, al fine di predisporre le linee guida, le prassi di riferimento o le norme tecniche che costituiscono il presupposto necessario alla corretta applicazione delle disposizioni regolatorie;
- l’Autorità, con deliberazione 242/2019/A, ha approvato il Quadro strategico per il periodo 2019-2021; e che nell’ambito dell’Obiettivo Strategico 12, “Evoluzione efficiente delle infrastrutture di teleriscaldamento”, l’introduzione della regolazione della misura rientra tra le principali linee di intervento;
- nel documento di consultazione 22/2020/R/tlr, l’Autorità ha individuato i seguenti obiettivi generali da perseguire nella definizione della disciplina sulla misura nel settore del telecalore:
 - a) assicurare la correttezza e tempestività di comunicazione del dato di misura;
 - b) tutelare e fornire un dato di misura corretto all’utente;
 - c) garantire la sostenibilità delle misure introdotte, attraverso un’adeguata gradualità;
- nel documento di consultazione 22/2020/R/tlr, l’Autorità ha poi esposto i primi orientamenti in materia di servizio di misura; le proposte di regolazione sono state ulteriormente sviluppate nel successivo documento di consultazione 331/2020/R/tlr, beneficiando di un percorso di consultazione e di confronto con gli *stakeholder* anche mediante *focus group* con gli stessi;
- il processo di consultazione e di confronto con gli *stakeholder* ha consentito di approfondire le principali problematiche di natura amministrativa o tecnico-operativa riguardanti il servizio di misura; nel documento di consultazione 331/2020/R/tlr è stato pertanto possibile affinare gli orientamenti iniziali, rispetto a quanto proposto nel documento di consultazione 22/2020/R/tlr, prevedendo:
 - a) una maggiore gradualità nell’avvio della disciplina della misura, rinviando l’entrata in vigore della disciplina di sei mesi (al 1° luglio 2021), in modo da tenere conto delle esigenze implementative per il 2020 a carico degli esercenti connesse anche ad altre misure regolatorie introdotte dall’Autorità in materia di trasparenza e qualità tecnica del servizio, nonché delle criticità operative derivanti dall’emergenza sanitaria *Covid-19*;
 - b) l’uniformazione nella tutela degli utenti residenziali domestici all’interno della disciplina regolatoria, con riferimento al numero minimo di tentativi di lettura, indipendentemente dalla taglia che può essere sensibilmente diversa tra edifici monofamiliari e condomini o super condomini;
 - c) il rinvio al secondo periodo di regolazione della definizione delle caratteristiche prestazionali minime dei misuratori, stante la necessità di svolgere ulteriori approfondimenti e, in particolare, identificare i criteri per la valutazione della fattibilità tecnica ed efficienza in termini di costi dell’installazione di contatori leggibili da remoto;
 - d) l’estensione dell’applicazione degli *standard* di qualità commerciale relativi alla misura ai micro esercenti, stante la rilevanza di tali prestazioni per

- l'utente e le richieste in tal senso pervenute dalle associazioni dei consumatori e dei principali operatori;
- in particolare, l'Autorità nel documento di consultazione 331/2020/R/tlr:
 - a) ha proposto di definire la durata del primo periodo di regolazione, compreso fra il 1° luglio 2021 e il 31 dicembre 2024, in modo da garantire un'adeguata stabilità del quadro regolatorio;
 - b) ha proposto di introdurre gli obblighi di registrazione dei dati relativi alle prestazioni richieste dall'utente solo a partire dal 1° gennaio 2022, imponendo agli operatori solo un obbligo di monitoraggio per i primi 6 mesi di applicazione della disciplina;
 - c) nel caso in cui il servizio non sia svolto da un unico soggetto verticalmente integrato, ha proposto di attribuire:
 - i. al gestore della rete le attività di installazione, manutenzione e verifica di funzionamento dei misuratori, nonché di raccolta, validazione ed archiviazione dei dati di misura ed invio dei dati di misura al venditore per la relativa fatturazione all'utente;
 - ii. alla società di vendita la gestione delle autoletture e dell'erogazione di eventuali indennizzi automatici agli utenti nel caso di mancato rispetto degli standard inerenti alla verifica dei misuratori, con la possibilità di rivalersi contestualmente sul gestore della rete (responsabile dello svolgimento delle attività di verifica);
 - d) per quanto concerne le frequenze minime dei tentativi di lettura, ha proposto:
 - i. nel caso di utenti dotati di contatore non teleletto ricadenti nella tipologia residenziale domestico, di effettuare almeno due tentativi di lettura all'anno, a prescindere dalla classe dimensionale dell'utente;
 - ii. nel caso di utenti dotati di contatore non teleletto, diversi dal residenziale domestico, un numero minimo di tentativi di lettura crescente con la classe dimensionale (da uno a tre all'anno);
 - iii. per gli utenti dotati di contatore teleletto, indipendentemente dalla tipologia di utilizzo e dalla classe dimensionale, almeno un tentativo di lettura al mese;
 - iv. di escludere dall'obbligo di lettura gli eventuali periodi dell'anno in cui non sia prevista l'erogazione del servizio;
 - e) nel caso in cui il tentativo di lettura non vada a buon fine, ha proposto:
 - i. per gli utenti dotati di contatore non teleletto, in assenza di autoletture validate nella finestra temporale di riferimento, di effettuare almeno un ulteriore tentativo di lettura, previa comunicazione all'utente della data prevista di passaggio del personale incaricato della raccolta della misura;
 - ii. per gli utenti dotati di contatore teleletto, l'obbligo di effettuare almeno due ulteriori tentativi di telelettura entro il mese successivo a quello di riferimento e, nel caso di ulteriore fallimento della lettura, di effettuare i successivi tentativi di raccolta della misura con le modalità previste per gli utenti dotati di contatore non teleletto;

- f) ha proposto l'obbligo per l'esercente di mettere a disposizione degli utenti dotati di misuratore non teleletto almeno una modalità di autolettura, prevedendo inoltre che:
 - i. nei documenti di fatturazione siano indicate le modalità per la comunicazione dell'autolettura;
 - ii. la mancata validazione del dato di autolettura venga comunicata all'utente entro 9 giorni lavorativi;
- g) ha proposto di applicare misure di flessibilità nella scelta delle metodologie di stima e di ricostruzione dei consumi, nel rispetto di principi generali definiti dall'Autorità, prevedendo in particolare che:
 - i. la stima dei consumi sia effettuata a partire dai dati storici registrati dall'utente negli ultimi 3 anni, ove disponibili, tenuto conto anche di eventuali prove documentali fornite dall'utente;
 - ii. in caso di guasto o malfunzionamento del misuratore, i consumi successivi all'ultima misura effettuata e non contestata siano corretti in base all'errore del misuratore, se determinabile, o altrimenti stimati secondo i medesimi principi utilizzati in caso di assenza di misure validate;
- h) ha proposto l'obbligo di archiviazione dei dati di misura per un periodo minimo di 5 anni, indipendentemente dalla tipologia di misuratore (teleletto o non teleletto);
- i) ha previsto l'obbligo per l'esercente di fornire, su richiesta dell'utente o di altri soggetti aventi diritto e secondo le modalità previste dalla RQCT, lo storico delle rilevazioni delle misure;
- j) ha proposto l'obbligo della registrazione delle circostanze di impedimento alla rilevazione del dato di misura, distinguendo tra:
 - i. impossibilità di accesso al luogo dove il gruppo di misura è installato per cause imputabili all'utente, da documentare opportunamente a cura dell'esercente;
 - ii. malfunzionamento del gruppo di misura o necessità di intervento tecnico;
 - iii. altre motivazioni, da specificare a cura dell'esercente;
- k) per quanto riguarda la possibilità per l'utente di far eseguire una verifica del misuratore ha proposto, fermo restando la possibilità prevista dalla legislazione nazionale di richiedere una verifica metrologica legale dello strumento alla Camera di Commercio territorialmente competente, la possibilità per l'esercente di eseguire verifiche metrologiche non legali (di seguito, per brevità, verifiche funzionali), secondo le modalità in corso di definizione da parte del CTI;
- l) per quanto concerne la regolazione delle prestazioni di qualità commerciale inerenti alla misura erogate agli utenti, ha proposto l'applicazione a tutti gli esercenti, con le sole eccezioni degli utenti soci di società cooperative e degli utenti di maggiori dimensioni, dei seguenti standard:

- i. tempo massimo di esecuzione dell'intervento per la verifica del misuratore, pari a 15 giorni lavorativi;
 - ii. tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica funzionale del misuratore, pari a 10 giorni lavorativi se la verifica è effettuata in loco oppure 30 giorni lavorativi se la stessa è effettuata in laboratorio;
 - iii. tempo massimo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, pari a 15 giorni lavorativi;
- m) nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale relativi alla misura, nel caso di responsabilità dell'esercente, ha proposto l'erogazione da parte degli esercenti dei medesimi indennizzi automatici previsti per le principali prestazioni regolate dalla RQCT, diversificati in funzione della taglia dell'utente (30 € per gli utenti di minori dimensioni e 70 € per gli utenti di medie dimensioni) e maggiorati in caso di ritardi prolungati;
- n) in analogia a quanto previsto dalla RQCT per le altre prestazioni di qualità commerciale, ha proposto di comunicare annualmente all'utente:
- i. gli standard specifici applicabili;
 - ii. gli indennizzi automatici previsti;
 - iii. il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- o) per quanto riguarda i dati comunicati dagli operatori all'Autorità, così come attualmente previsto dalle altre discipline regolatorie del settore del telecalore, ha proposto di non adottare, per il primo periodo di regolazione, una metodologia predefinita di validazione e verifica, con un corrispondente livello predeterminato di penalità in caso di dati non validi/non conformi, riservandosi tuttavia di effettuare controlli, anche a campione;
- p) ha proposto di applicare misure di gradualità, rinviando al 2022 gli obblighi di registrazione dei dati e delle informazioni relative alle prestazioni di misura.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le associazioni di rappresentanza di consumatori e utenti hanno condiviso, in generale, gli obiettivi perseguiti dall'Autorità, ma hanno presentato osservazioni puntuali in merito ai seguenti temi:
 - a) con riferimento agli ambiti di intervento, Adusbef ritiene che debba essere conclusa il prima possibile la definizione dei requisiti prestazionali minimi dei misuratori;
 - b) con riferimento all'ambito di applicazione della disciplina, Adusbef ritiene che non ci debba essere alcuna differenziazione delle misure sulla base della classe dimensionale dell'esercente;
 - c) con riferimento alla data di entrata in vigore della disciplina, Adusbef ha evidenziato che:
 - i. l'emergenza sanitaria da *Covid-19* potrebbe rendere mediamente più elevata la fruizione del servizio da parte dell'utenza e quindi questa non

- dovrebbe essere presa come giustificazione per concedere proroghe rispetto alla *road map* prevista;
- ii. ritiene importante prevedere delle valutazioni intermedie sugli effetti dell'applicazione già durante il primo periodo regolatorio, che dovrebbe essere ridotto a 3 anni;
- d) con riferimento all'introduzione dell'autolettura per i contatori non teleletti, Confcommercio ha chiesto di garantire l'implementazione del servizio non oltre il 31 dicembre 2021;
- e) con riferimento alle metodologie di stima e ricostruzione dei consumi:
- i. Adusbef e Confcommercio hanno chiesto che vengano definite dall'Autorità;
 - ii. Confcommercio ha inoltre auspicato che tali metodologie siano uniche a livello nazionale, o comunque per area climatica;
 - iii. in subordine, Confcommercio ritiene che le metodologie, se definite dagli esercenti, debbano essere approvate dall'Autorità;
 - iv. Adusbef concorda con la previsione di utilizzare un periodo storico di 3 anni per la stima dei consumi, che ritiene il minimo necessario per una corretta valutazione.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le associazioni di rappresentanza degli operatori e singole società hanno condiviso in generale gli obiettivi perseguiti dall'Autorità ed apprezzato l'affinamento delle proposte formulate nel documento di consultazione 331/2020/R/tlr, nonché il rinvio ad un successivo provvedimento della definizione delle caratteristiche prestazionali dei misuratori, ma hanno presentato osservazioni puntuali in merito ad alcuni aspetti; in particolare:
 - A) con riferimento all'entrata in vigore del periodo di regolazione:
 - i. le società A2A S.p.A., Hera S.p.A., Iren S.p.A., il gruppo Eni e le associazioni Elettricità Futura, Fiper, Utilitalia e Airu hanno chiesto di rinviare l'entrata in vigore al 1° gennaio 2022, al fine di disporre di un tempo congruo per l'implementazione della nuova disciplina, tenuto conto anche delle criticità legate al perdurare dell'emergenza sanitaria da *Covid-19*;
 - ii. il gruppo Eni ha inoltre evidenziato che il rinvio dell'entrata in vigore della disciplina potrebbe agevolare la negoziazione tra le Parti, nei casi in cui il servizio venga erogato da operatori non verticalmente integrati;
 - iii. la società Acea S.p.A. ha proposto di rinviare l'entrata in vigore a settembre 2022, in corrispondenza dell'inizio dell'anno termico, ritenendo che tale concomitanza agevolerebbe ulteriormente l'applicazione della disciplina sulla misura;
 - b) con riferimento al numero minimo di tentativi di lettura per contatori non teleletti:

- i. la società Acea S.p.A. ritiene opportuno, anche per il caso di utenti diversi dai residenziali domestici, non prevedere distinzioni sulla base della taglia dell'utente;
 - ii. la società A2A S.p.A. e le associazioni Utilitalia e Airu, al contrario, hanno chiesto di prevedere distinzioni sulla base della taglia dell'utente anche per gli utenti di tipo residenziale domestico;
 - iii. la società Hera S.p.A. ha chiesto di distinguere la taglia dell'utente in funzione del livello di consumo anziché della sua potenza;
 - iv. la società Acea S.p.A. e le associazioni Utilitalia e Airu ritengono necessario differenziare la durata del periodo invernale in funzione delle fasce climatiche definite dal decreto del Presidente della Repubblica 26 agosto 1993, n° 412;
- c) con riferimento al numero minimo di tentativi di lettura per contatori teleletti:
- i. l'associazione Fiper ha chiesto di ampliare da mensile a bimestrale l'intervallo minimo di lettura, almeno nei casi in cui i misuratori siano dotati di sistemi di rilevazione delle anomalie;
 - ii. analogamente, la società Acea S.p.A. ha chiesto di ridurre il numero minimo di letture da mensile a bimestrale nel periodo estivo, al fine di assicurare la coerenza con il periodo di fatturazione adottato;
- d) con riferimento alla distinzione tra contatori teleletti e non teleletti, la società A2A S.p.A. e le associazioni Elettricità Futura, Utilitalia e Airu hanno chiesto di precisare nell'articolato che i contatori con modalità di lettura di prossimità (in particolare, i cd. "walk by") sono assimilati ai non teleletti, almeno sotto il profilo degli obblighi sul numero minimo di tentativi di letture, al fine di evitare contestazioni da parte degli utenti;
- e) con riferimento all'obbligo di preavviso all'utente del passaggio per la lettura, le società A2A S.p.A. e Iren S.p.A. e le associazioni Utilitalia e Airu hanno evidenziato la loro contrarietà alla proposta, in quanto ritenuta onerosa e poco utile; nel caso in cui la previsione venga comunque mantenuta:
- i. la società A2A S.p.A. ha proposto di attivarla solo su richiesta dell'utente;
 - ii. le società A2A S.p.A. e Iren S.p.A. e le associazioni Utilitalia e Airu hanno chiesto di esplicitare nell'articolato la possibilità di utilizzare il proprio sito internet come via di comunicazione del calendario all'utenza;
 - iii. le società A2A S.p.A. e Hera S.p.A. e le associazioni Utilitalia e Airu hanno evidenziato inoltre la necessità di consentire all'operatore, ove non sia stata predefinita con l'utente una modalità diversa, la comunicazione attraverso l'affissione di cartelli;
- f) in deroga al criterio di priorità delle letture, la società A2A S.p.A. ha richiesto che l'operatore sia libero di scegliere se usare letture rilevate o autoletture validate ai fini della fatturazione;
- g) con riferimento all'introduzione dell'autolettura per contatori non teleletti:

- i. le società Acea S.p.A., A2A S.p.A. e l'associazione Eletticità Futura hanno chiesto di non prevedere l'obbligo di autolettura, in quanto comporterebbe un aggravio di costi;
 - ii. in particolare, la società Acea S.p.A. ha osservato che gli oneri per la messa a punto di un sistema di autolettura sarebbero nel suo caso sproporzionati, poiché solo il 5% dei propri utenti hanno misuratori non teleletti;
- h) con riferimento all'obbligo per gli esercenti di comunicare all'utente l'eventuale mancata validazione dell'autolettura, le società Acea S.p.A., A2A S.p.A., Edison S.p.A., Hera S.p.A. e le associazioni Eletticità Futura, Utilitalia e Airu ritengono la misura sproporzionata, in quanto comporterebbe ulteriori oneri a fronte di un numero di eventi limitato;
- i) con riferimento alle metodologie di stima e ricostruzione dei consumi, la società A2A S.p.A. e le associazioni Eletticità Futura, Utilitalia e Airu chiedono che la stima dei consumi possa avvenire sulla base dei consumi rilevati nel solo anno precedente, ritenendo il calcolo più affidabile rispetto alla media degli ultimi 3 anni;
- j) con riferimento all'archiviazione dei dati di misura e, in particolare, al soggetto che può richiederne la consultazione, le società A2A S.p.A. e Hera S.p.A. e le associazioni Utilitalia e Airu ritengono che la messa a disposizione dei dati debba essere limitata all'utente, quale controparte contrattuale, o a un suo delegato, mentre non debba essere obbligatorio fornire tali dati ad eventuali altri richiedenti;
- k) con riferimento al perimetro di applicazione degli standard di qualità:
 - i. l'associazione Eletticità Futura lamenta oneri elevati per l'adeguamento della struttura organizzativa e per garantire le scorte di misuratori, al fine del rispetto degli standard, soprattutto per i piccoli operatori;
 - ii. l'associazione Fiper, più in generale, ha chiesto di escludere i micro esercenti, come gli utenti soci delle cooperative, analogamente a quanto disposto dalla disciplina della qualità commerciale (RQCT), ritenendo che nonostante il numero limitato di richieste di prestazioni relative alla misura, la dotazione di un sistema di gestione e registrazione è un aggravio che andrebbe a penalizzare fortemente i piccoli gestori;
- l) con riferimento all'applicazione di standard di qualità agli indicatori relativi alle prestazioni di misura, le associazioni Utilitalia e Airu e le società A2A S.p.A. e Acea S.p.A. hanno chiesto l'utilizzo di standard generali in luogo di standard specifici per la singola prestazione, anche a causa del maggior onere che comporterebbero i secondi;
- m) con riferimento al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, nel caso di verifica in laboratorio:
 - i. le società A2A S.p.A. e Iren S.p.A. e le associazioni Eletticità Futura, Fiper, Utilitalia e Airu hanno proposto di scomputare dal calcolo dell'indicatore i tempi della verifica, in quanto l'attività di laboratorio

- sarebbe in genere affidata a soggetti terzi, senza un controllo diretto dei tempi da parte dell' esercente;
- ii. l'associazione Fiper, in alternativa alla proposta indicata al punto precedente, ha chiesto di innalzare lo standard relativo all' indicatore da 30 a 90 giorni lavorativi, anche considerato che durante tale periodo l'operatore, per spedire in laboratorio il misuratore, deve provvedere all'installazione di un contatore sostitutivo (di cui garantisce il corretto funzionamento);
- n) con riferimento al tempo di sostituzione del misuratore:
- i. la società Acea S.p.A. e il gruppo Eni hanno richiesto un incremento dello standard proposto (15 giorni lavorativi), rispettivamente a 30 o 60 giorni, ritenendo tale tempistica più adeguata a garantire l'approvvigionamento di nuovi misuratori;
 - ii. secondo il gruppo Eni, inoltre, lo standard proposto non sarebbe adeguato in quanto, per alcune tipologie di utenze sensibili, è necessario prevedere un preavviso maggiore per predisporre gli interventi necessari a minimizzare i disagi derivanti dall'interruzione della fornitura;
 - iii. la società Iren S.p.A. e le associazioni Eletticità Futura, Utilitalia e Airu ritengono necessario precisare che, in fase di comunicazione dell'esito della verifica, debba essere indicata solo la data entro cui effettuare la sostituzione, o la data prevista, mentre la data effettiva di sostituzione possa essere comunicata all'utente successivamente, quando l' esercente ha a disposizione il nuovo misuratore;
- o) con riferimento agli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati all' Autorità, l'associazione Fiper non condivide la previsione di un obbligo di monitoraggio delle prestazioni richieste dall'utente nel primo semestre di regolazione, in quanto ritiene che ciò comporterebbe un impegno per gli esercenti analogo a quello della registrazione.

RITENUTO OPPORTUNO:

- con riferimento alla disciplina della misura, sulla base delle osservazioni pervenute:
 - a) confermare l'applicazione uniforme della disciplina, a prescindere dalla classe dimensionale degli operatori, tenuto conto dell'importanza che la misura dell'energia termica fornita riveste per gli utenti, anche ai fini della fatturazione, come chiesto da una associazione dei consumatori e da alcuni operatori e loro associazioni;
 - b) rinviare l'avvio del periodo di regolazione al 1° gennaio 2022, concedendo un anno di tempo agli operatori per mettere a punto i sistemi operativi e adattare la struttura organizzativa, tenuto conto del perdurare dell'emergenza sanitaria *Covid-19*, nonché per agevolare la negoziazione tra le Parti nei casi in cui il servizio venga erogato da operatori non verticalmente integrati;

- c) escludere, conseguentemente, la previsione di un primo semestre di monitoraggio delle prestazioni di qualità commerciale relative alla misura, rimuovendo la progressività di applicazione della disciplina a fronte del rinvio di cui alla precedente lettera b);
- d) confermare il termine del primo periodo di regolazione al 31 dicembre 2024, ridotto a 3 anni, come richiesto da una associazione dei consumatori, rafforzando al contempo l'attività di verifica sull'attuazione della nuova disciplina al fine di garantire un'adeguata tutela dell'utenza e introdurre eventuali affinamenti a partire dal successivo periodo di regolazione;
- e) confermare il rinvio della definizione dei requisiti minimi degli strumenti di misura, tenuto conto della necessità di svolgere approfondimenti in merito alle caratteristiche degli strumenti disponibili sul mercato, con particolare riferimento alla capacità di telelettura;
- f) confermare la previsione di affidare la definizione di dettaglio di responsabilità e modalità di interazione alle Parti, nei casi in cui il servizio non sia erogato da soggetti verticalmente integrati, al fine di evitare un aggravio degli obblighi di registrazione e comunicazione a fronte di un numero limitato di tali casi;
- g) rivedere gli orientamenti in merito al numero minimo di tentativi di lettura per misuratori non teleletti, prevendendo la sola distinzione in funzione della taglia dell'utente, al fine di semplificare l'applicazione della regolazione migliorando al contempo la distribuzione sull'anno dei costi fatturati agli utenti caratterizzati da maggiori consumi;
- h) confermare le prescrizioni in merito al numero minimo di tentativi di lettura per misuratori teleletti, tenuto conto degli obblighi previsti dal decreto legislativo 102/14, recentemente aggiornato;
- i) confermare le definizioni di periodo di fornitura, periodo estivo e periodo invernale, tenuto conto dell'assenza di segnalazioni in merito ad eventuali criticità applicative e in coerenza con quanto già definito dalla RQTT, così da garantire uniformità di regolazione sul territorio nazionale;
- j) confermare, ai fini dell'applicazione della disciplina della misura, l'equiparazione dei misuratori con modalità di lettura di prossimità, quali i cd. *walk by*, ai misuratori non teleletti, in quanto la loro interrogazione richiede il passaggio di personale dedicato nelle aree in cui sono localizzate le utenze, a differenza dei contatori teleletti che possono essere consultati da remoto;
- k) consentire all'esercente, laddove non sia stata definita con l'utente una modalità di comunicazione del passaggio per la lettura del misuratore, di comunicare tale informazione all'utente anche attraverso il proprio sito internet o l'affissione di avvisi in loco;
- l) confermare la previsione, per tutti gli utenti dotati di contatore non teleletto, di poter eseguire l'autolettura, al fine di garantire la disponibilità del dato anche in caso di fallimento del tentativo di lettura da parte dell'esercente;

- m) non prevedere l'obbligo di un'apposita comunicazione all'utente dell'eventuale mancata validazione dell'autolettura, tenuto conto che tale informazione è già resa disponibile nei documenti di fatturazione, secondo le prescrizioni del TITT;
- n) prevedere che gli operatori possano definire autonomamente le modalità di stima e ricostruzione dei consumi, nel rispetto dei principi generali proposti, al fine di assicurare una adeguata flessibilità operativa agli esercenti;
- o) confermare altresì, tra i principi generali di cui al punto precedente, il riferimento ad un periodo storico di 3 anni di consumi, se disponibile, tenuto conto che ciò non è in contrasto con la possibilità di considerare ulteriori elementi migliorativi della valutazione quali le caratteristiche climatiche dei diversi anni;
- p) precisare che l'obbligo per l'esercente di mettere a disposizione i dati di misura relativi ai consumi storici deve intendersi rivolto all'utente e comunque ai soggetti aventi titolo;
- q) confermare l'applicazione di standard specifici in quanto, stante la rilevanza del corretto funzionamento del misuratore per la fatturazione dei consumi, è necessario assicurare il rispetto degli obblighi previsti per ciascuna prestazione inerente al servizio di misura; l'adozione di *standard* generali è infatti indicata nel solo caso in cui sia sufficiente assicurare il rispetto degli obblighi per una parte, ancorché rilevante, delle prestazioni erogate;
- r) confermare lo standard specifico pari ad un massimo di 30 giorni lavorativi per l'indicatore "*Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore*", nel caso di svolgimento della stessa in laboratorio, ritenendo necessario garantire all'utente una tempistica certa per la verifica funzionale del misuratore;
- s) confermare lo standard specifico pari ad un massimo di 15 giorni lavorativi per l'indicatore "*Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante*" in quanto è possibile, in analogia con quanto previsto dalla RQCT, posticipare la data di effettuazione dell'intervento per tutte le prestazioni che richiedono di concordare un appuntamento con l'utente, minimizzando in tal modo eventuali disagi derivanti dall'interruzione del servizio per utenti sensibili;
- t) confermare la previsione secondo cui l'esercente, in sede di risposta contenente l'esito della verifica, debba indicare la data entro la quale intende procedere alla sostituzione del misuratore, dando informazione in anticipo all'utente della data esatta in cui verrà sostituito lo strumento di misura

DELIBERA

1. di approvare la "Regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 - 31 dicembre

- 2024 (TIMT)”, allegata alla presente deliberazione di cui costituisce parte integrante e sostanziale (Allegato A);
2. di dare mandato al Direttore della Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento per i seguiti di competenza;
 3. di pubblicare la presente deliberazione e il relativo Allegato A sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

17 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini