

DELIBERAZIONE 17 DICEMBRE 2019
548/2019/R/TLR

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E
TELERAFFRESCAMENTO PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 1 LUGLIO 2020 – 31
DICEMBRE 2023

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1092^a riunione del 17 dicembre 2019

VISTI:

- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento e del Consiglio del 25 ottobre 2012;
- 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 18 gennaio 2018, 24/2018/R/tlr e il relativo Allegato A, come successivamente modificato e integrato;
- 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 e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr e il relativo Allegato A (di seguito: *RQCT*);
- la deliberazione dell'Autorità 16 luglio 2019, 313/2019/R/tlr e il relativo Allegato A (di seguito: *TITT*);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 18 dicembre 2018, 691/2018/R/tlr (di seguito: documento per la consultazione 691/2018/R/tlr);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 23 ottobre 2019, 424/2019/R/tlr (di seguito: documento per la consultazione 424/2019/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 e teleraffreddamento (di seguito: telecalore), ivi inclusi gli impianti per la fornitura del calore e i relativi sistemi di misura;
- 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 sicurezza e continuità del servizio 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 ha commissionato al Politecnico di Milano uno studio sui parametri rilevanti di fornitura del servizio di telecalore, anche al fine di valutare gli effetti delle interruzioni sulla qualità del servizio, tenuto conto dell'inerzia termica degli edifici, e che lo studio ha confermato che le interruzioni di durata superiore alle tre ore, nel periodo invernale, possono avere impatti significativi sulla qualità del servizio, specialmente per gli edifici caratterizzati da una minore efficienza energetica;
- nella definizione della disciplina sulla qualità tecnica per il settore del telecalore, l'Autorità intende perseguire i seguenti obiettivi generali:
 - a) assicurare livelli adeguati di sicurezza, continuità e qualità del servizio al fine di garantire la tutela degli utenti;
 - b) prevedere un approccio di regolazione graduale e proporzionale per tenere conto delle caratteristiche, anche dimensionali e territoriali, dei sistemi di telecalore;

- c) definire standard di qualità del servizio efficienti dal punto di vista economico, in modo da assicurare la creazione di valore per gli utenti e favorire la diffusione del servizio;
- nel documento di consultazione 691/2018/R/tlr, l’Autorità ha esposto i primi orientamenti in materia di qualità tecnica del servizio; le proposte di regolazione sono state ulteriormente sviluppate nel successivo documento di consultazione 424/2019/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 tecnico-operativa e di focalizzare l’intervento dell’Autorità sui temi più rilevanti per la tutela degli utenti del servizio; nel documento di consultazione 424/2019/R/tlr è stato pertanto possibile affinare gli orientamenti iniziali, rispetto a quanto proposto nel documento di consultazione 691/2018/R/tlr, prevedendo:
 - a) una maggiore gradualità nell’avvio della disciplina della qualità tecnica del servizio, in modo da tenere conto del significativo impegno degli esercenti previsto per il 2019 per l’implementazione delle altre norme già introdotte dall’Autorità in materia di modalità di allacciamento e di esercizio del diritto di recesso, qualità commerciale e trasparenza del servizio;
 - b) una ridefinizione delle priorità dell’intervento di regolazione della qualità tecnica da parte dell’Autorità, con una maggior enfasi sulla continuità del servizio rispetto alla sicurezza, tenuto conto della minore pericolosità dei fluidi termovettori utilizzati nel settore del telecalore rispetto al gas;
 - c) una maggiore semplificazione degli adempimenti a carico degli esercenti, con una riduzione degli indicatori di qualità e degli obblighi di registrazione al fine di assicurare la sostenibilità economica delle misure introdotte, specialmente per gli esercenti di minori dimensioni;
 - d) il rinvio al secondo periodo di regolazione di un eventuale intervento di regolazione in materia di *performance* energetico-ambientali, stante la complessità della materia e la necessità di sviluppare sofisticate metodologie di analisi per assicurare una corretta attribuzione delle esternalità ambientali, specialmente nel caso in cui l’energia termica sia prodotta tramite impianti di cogenerazione;
- in particolare, l’Autorità nel documento di consultazione 424/2019/R/tlr:
 - a) ha proposto di definire la durata del primo periodo di regolazione, compreso fra il 1 luglio 2020 e il 31 dicembre 2023, in modo da garantire un’adeguata stabilità del quadro regolatorio;
 - b) ha proposto di applicare misure di gradualità e flessibilità per l’introduzione della disciplina sulla qualità tecnica, da differenziare sulla base delle medesime classi dimensionali degli esercenti previste dalla *RQCT*;
 - c) nel caso in cui il servizio non sia svolto da un unico soggetto verticalmente integrato, ha proposto di applicare la disciplina della qualità tecnica al gestore della rete, fermo restando l’obbligo per il venditore di collaborare con il gestore

della rete per la corretta individuazione degli utenti coinvolti nelle interruzioni del servizio;

- d) ha proposto di prevedere l'obbligo per gli esercenti di predisporre una cartografia della rete, comprensiva dei seguenti elementi minimi: diametro e materiale delle condotte e tipologia del fluido termovettore; inoltre, in caso di modifica o estensione della rete, è stato proposto che l'aggiornamento della cartografia debba avvenire entro l'anno successivo alla modifica, fermo restando l'obbligo di predisporre una cartografia provvisoria fin dalla data di messa in esercizio del tratto di rete interessato;
- e) con riferimento alle dispersioni di fluido termovettore, al fine di monitorare lo stato della rete e limitare le perdite idriche, ha proposto:
 - i. di registrare, su base trimestrale, i quantitativi di reintegro di fluido della rete;
 - ii. di prevedere l'obbligo per gli esercenti di ispezionare integralmente la rete entro uno specifico arco temporale (cinque anni), utilizzando le metodologie definite dal *CTI*;
 - iii. limitatamente agli esercenti di maggiori e medie dimensioni, di prevedere l'obbligo di registrare il numero di perdite localizzate;
- f) con riferimento al servizio di pronto intervento, al fine di monitorare lo stato del servizio ed assicurare *performance* adeguate, ha proposto:
 - i. di prevedere l'obbligo per gli esercenti di disporre di un'organizzazione e di attrezzature che consentano una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze e degli incidenti, in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza e in conformità alle norme tecniche vigenti in materia;
 - ii. nel caso in cui si verifichi un'emergenza o un incidente, di prevedere che gli esercenti siano tenuti ad informarne tempestivamente il *CTI* e ad inviare un rapporto contenente una descrizione dell'evento e delle procedure adottate per la sua risoluzione;
 - iii. di introdurre l'indicatore "*tempo di arrivo sul luogo della chiamata di pronto intervento*", esclusivamente per interventi di pronto intervento inerenti alla dispersione di fluido termovettore;
 - iv. limitatamente agli esercenti di maggiori dimensioni, di prevedere l'applicazione di uno *standard* generale per il suddetto indicatore (90% degli interventi entro 3 ore dalla chiamata);
 - v. di prevedere l'obbligo di messa in sicurezza delle dispersioni di massima pericolosità (per come definite dal *CTI*) entro 24 ore dalla loro localizzazione;
 - vi. limitatamente agli esercenti di maggiori dimensioni, di prevedere l'obbligo di registrazione vocale e garantita delle chiamate al numero di pronto intervento;

- g) con riferimento alla qualità del fluido termovettore, al fine di limitare fenomeni di danneggiamento delle condotte e di altri elementi del sistema di distribuzione, ha proposto:
- i. di prevedere l'obbligo di rispettare i parametri di qualità del fluido termovettore previsti nella normativa tecnica definita dal *CTI*;
 - ii. di registrare, per ogni analisi effettuata, gli esiti, indicando se sono conformi o non conformi e, nel secondo caso, indicare le azioni intraprese a garanzia del rientro alla conformità;
- h) con riferimento alla continuità del servizio, al fine di monitorare le interruzioni del servizio e minimizzare i disagi per gli utenti, ha proposto:
- i. di introdurre l'obbligo per gli esercenti di registrare le interruzioni lunghe, vale a dire le interruzioni del servizio di durata superiore a 2-3 ore nel periodo invernale e a 4-6 ore nel periodo estivo;
 - ii. di prevedere che l'esercente individui in via preventiva e in modo univoco gli utenti alimentati da ogni allacciamento, al fine di consentire una corretta e tempestiva individuazione degli utenti coinvolti in eventuali interruzioni del servizio;
 - iii. di prevedere un tempo di preavviso minimo degli utenti coinvolti per le interruzioni programmate, pari a 48 ore nel periodo invernale e 24 ore nel periodo estivo;
 - iv. di introdurre l'obbligo per gli esercenti di minimizzare i disagi agli utenti derivanti da interruzioni e di adottare misure utili ad evitare il ripetersi di interruzioni nel periodo successivo per gli stessi utenti;
 - v. di rafforzare l'attività di vigilanza, prevedendo la possibilità di effettuare specifiche istruttorie nel caso in cui si verificano rilevanti disservizi in materia di continuità, monitorando in particolar modo i reclami multipli e/o reiterati;
 - vi. di includere tra le situazioni di emergenza anche gli eventi in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la continuità del servizio, prevedendo i medesimi gli obblighi di servizio e di reportistica proposti per le emergenze inerenti alla sicurezza;
- i) in attuazione di quanto già previsto nel *TITT*, ha proposto specifici parametri tecnici da includere nei contratti di fornitura del servizio, al fine di garantire prestazioni adeguate nei confronti degli utenti; tali parametri in particolare includono:
- i. la temperatura di fornitura, intesa come temperatura minima garantita all'utente per il servizio offerto;
 - ii. la potenza impegnata, intesa come valore minimo di potenza termica che l'esercente, in condizioni di normale esercizio della rete, rende disponibile per il prelievo nella sottostazione d'utenza;
 - iii. il periodo di fornitura, inteso come periodo dell'anno in cui è garantito il servizio;

- j) al fine di consentire la verifica del rispetto della disciplina della qualità tecnica e il monitoraggio del settore, ha proposto l'introduzione di obblighi di registrazione e di comunicazione in capo agli esercenti; in particolare è stato proposto l'obbligo di comunicare le seguenti informazioni, con riferimento a ciascun impianto di distribuzione:
- i. dati caratteristici dell'impianto, comprensivi della lunghezza della rete, dell'energia termica immessa in rete e dell'energia termica fornita agli utenti;
 - ii. con riferimento alle dispersioni di fluido, informazioni in merito al quantitativo di acqua di reintegro e alla lunghezza della rete ispezionata; per gli esercenti di maggiori e medie dimensioni è stato inoltre proposto l'obbligo di registrare informazioni in merito al numero di perdite localizzate e alle operazioni svolte per la loro eliminazione;
 - iii. con riferimento alla qualità del fluido, informazioni sui risultati delle analisi e sulle operazioni effettuate per l'eventuale ripristino dei parametri in conformità alla normativa tecnica;
 - iv. con riferimento al servizio di pronto intervento, limitatamente agli esercenti di maggiori e medie dimensioni, informazioni sulla tipologia di evento e sulle tempistiche di arrivo sul luogo della chiamata, limitatamente al caso di dispersioni di fluido;
 - v. con riferimento alle interruzioni di lunga durata, limitatamente agli esercenti di maggiori e medie dimensioni, informazioni su durata, cause, origine, periodo dell'anno (invernale o estivo), numero di utenti coinvolti ed indicazione se l'interruzione è avvenuta con o senza preavviso.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le associazioni di rappresentanza degli operatori e singole società, pur condividendo in generale gli obiettivi perseguiti dall'Autorità e le proposte formulate nel documento di consultazione 424/2019/R/tlr, hanno presentato posizioni differenti in merito ad alcuni aspetti e in particolare:
 - a) con riferimento all'entrata in vigore e alla durata del periodo di regolazione:
 - i. le società Acea S.p.A. ed Iren S.p.A. hanno chiesto di rinviare l'avvio del periodo di regolazione al 2021, al fine di tenere conto delle tempistiche necessarie per l'implementazione della nuova disciplina;
 - ii. l'associazione Fiper ha chiesto di rinviare l'avvio del periodo di regolazione al 1 gennaio 2021, al fine di tenere conto del carico di lavoro derivante dall'implementazione del *TITT*, specialmente per i micro esercenti e per gli esercenti di medie dimensioni;
 - iii. le associazioni Airu ed Utilitalia, le società A2A S.p.A. e Hera S.p.A. ed il Gruppo Egea hanno chiesto di implementare alcune specifiche disposizioni in una fase successiva a quella prevista per l'avvio del periodo di

- regolazione, al fine di assicurare una adeguata gradualità e di modulare nel tempo il carico di lavoro derivante dall'introduzione della disciplina;
- b) con riferimento all'obbligo di predisposizione della cartografia della rete, le associazioni Airu ed Utilitalia e le società A2A S.p.A. e Hera S.p.A. hanno chiesto di indicare gli elementi minimi richiesti (diametro e materiale delle condotte) solamente per le reti realizzate dopo l'avvio della nuova disciplina, in quanto tali elementi, in alcuni casi, potrebbero non essere disponibili;
- c) con riferimento alle dispersioni di fluido termovettore:
- i. la società Edison S.p.A. ha chiesto di modificare le tempistiche di registrazione del quantitativo di fluido di reintegro, facendolo coincidere con il termine e l'inizio del periodo invernale, in quanto in tali periodi sono già previsti interventi di manutenzione e controllo;
 - ii. la società Hera S.p.A. ha chiesto di registrare il quantitativo del fluido di reintegro su base annuale;
 - iii. il gruppo Egea ha chiesto di consentire agli esercenti di definire autonomamente le tempistiche di ispezione della rete;
 - iv. il gruppo Eni ha chiesto di stabilire le tempistiche di ispezione delle reti dopo la definizione delle modalità tecniche da parte del *CTI*, stante la molteplicità delle modalità di ispezione applicabili;
 - v. l'associazione Fiper ha chiesto di esentare le reti provviste di un sistema di rilevamento perdite dagli obblighi di ispezione, al fine di evitare oneri ingiustificati;
- d) con riferimento al servizio di pronto intervento:
- i. la società A2A S.p.A. ha chiesto una più dettagliata definizione della disciplina e del perimetro del servizio di pronto intervento, al fine di assicurare una migliore attuazione delle disposizioni in materia;
 - ii. le associazioni Airu ed Utilitalia e la società Acea S.p.A. ritengono che la registrazione vocale delle chiamate di pronto intervento comporti oneri ingiustificati, senza benefici per la qualità del servizio;
 - iii. le società Edison S.p.A. ed Hera S.p.A. e l'associazione Fiper ritengono che le tempistiche per l'invio dei rapporti sugli incidenti e sulle emergenze siano troppo stringenti;
 - iv. l'associazione Fiper e la società Acea S.p.A. hanno chiesto di definire con maggiore precisione le situazioni di emergenza, anche attraverso l'utilizzo di variabili di carattere dimensionale;
 - v. l'associazione Fiper ha chiesto di rendere disponibile il servizio di pronto intervento anche tramite un contatto telefonico di rete mobile e di prevedere l'obbligo di registrazione delle chiamate solo per le chiamate strettamente inerenti al servizio di pronto intervento;
 - vi. il gruppo Egea non ritiene opportuno l'invio di informazioni su incidenti ed emergenze al *CTI*, in quanto alcuni degli associati sono attivi in settori tecnologici in concorrenza con il settore del telecalore;
- e) con riferimento alla qualità del fluido termovettore:

- i. la società Acea S.p.A. ritiene che l'intervento proposto sia ridondante, in quanto esiste già una normativa di riferimento in materia;
 - ii. il gruppo Egea non concorda con l'ipotesi di definire parametri di riferimento univoci per il settore, in quanto dovrebbe essere preservata la libertà dell'operatore di adottare le soluzioni più opportune per la gestione e conservazione dei propri *asset*;
 - iii. il gruppo Eni ha chiesto di rinviare il trattamento di tale tematica a valle del completamento delle relative linee guida da parte del *CTI*;
- f) con riferimento alla continuità del servizio:
 - i. le associazioni Airu ed Utilitalia, le società A2A S.p.A., Hera S.p.A., Iren S.p.A. e il gruppo Egea hanno evidenziato che lo studio del Politecnico di Milano effettua una valutazione dell'inerzia termica prendendo in considerazione ipotesi eccessivamente pessimistiche (in particolare in merito alla classe energetica dell'edificio, l'orario di inizio dell'interruzione, il livello della temperatura esterna); le società ritengono opportuno fissare la durata delle interruzioni lunghe sulla base di ipotesi maggiormente rappresentative delle condizioni normali di erogazione del servizio;
 - ii. le associazioni Airu ed Utilitalia e le società Hera S.p.A. ed Iren S.p.A. hanno chiesto di non introdurre l'obbligo di associare i singoli utenti a specifici allacciamenti, in quanto non sarebbe necessario per una corretta individuazione degli utenti coinvolti in una interruzione del servizio;
 - iii. le associazioni Airu ed Utilitalia e la società Iren S.p.A. hanno chiesto di non rendere obbligatoria la pubblicazione sul sito internet degli avvisi inerenti alle interruzioni programmate, tenuto conto della possibilità di affiggere avvisi presso l'utenza;
- g) con riferimento ai parametri tecnici di fornitura del servizio:
 - i. le associazioni Airu ed Utilitalia e la società A2A S.p.A. ritengono che i parametri tecnici debbano essere rispettati al limite di competenza contrattuale, prevedendo opportuni correttivi per consentire la verifica tramite il gruppo di misura, laddove posizionato in un punto differente;
 - ii. l'associazione Fiper ha chiesto di consentire la definizione di più livelli dei parametri rilevanti, anche al fine di tenere conto delle caratteristiche dell'utenza;
 - iii. la società Hera S.p.A. ha chiesto di definire la temperatura di fornitura come valore medio giornaliero, in quanto rappresentazione realistica della qualità della fornitura; con riferimento alla potenza impegnata, la società ha chiesto di attribuire all'esercente il compito di definire le condizioni nominali di esercizio;
 - iv. la società Iren S.p.A. ha chiesto di modificare la definizione dei parametri tecnici per tenere conto dell'inerzia termica del servizio di teleriscaldamento;
- h) con riferimento agli obblighi di registrazione e comunicazione:

- i. le associazioni Airu ed Utilitalia e la società Hera S.p.A. non ritengono opportuno l'invio di informazioni sull'energia immessa e prelevata dalla rete, in quanto tali parametri non sarebbero idonei a rappresentare l'efficienza della rete;
- ii. l'associazione Fiper ha chiesto di esentare i micro esercenti e gli esercenti di medie dimensioni dall'obbligo di fornire informazioni in merito alle perdite localizzate.

RITENUTO OPPORTUNO:

- con riferimento alla disciplina della qualità tecnica, sulla base delle osservazioni pervenute:
 - a) confermare la decorrenza del periodo di regolazione dal 1 luglio 2020, pur con adeguate misure di gradualità, differenziate sulla base della classe dimensionale dell'esercente, nonché la durata proposta del periodo di regolazione (1 luglio 2020 – 31 dicembre 2023), al fine di garantire la stabilità del quadro regolatorio e assicurare l'attivazione in tempi ragionevoli della nuova disciplina in materia di qualità tecnica del settore, tenuto conto che in una fase iniziale, coincidente con il secondo semestre 2020, è previsto il solo monitoraggio dei dati, con decorrenza degli obblighi di registrazione dal 2021 e dei conseguenti obblighi di comunicazione all'Autorità dal 2022;
 - b) confermare il riferimento alle classi dimensionali definite nella *RQCT* per l'applicazione delle misure di gradualità e flessibilità, al fine di assicurare la coerenza complessiva della regolazione del settore;
 - c) prevedere che gli obblighi di qualità tecnica, nel caso in cui il servizio non sia svolto da operatori verticalmente integrati, siano in capo al gestore della rete, fermo restando l'obbligo per le società di vendita e di produzione di collaborare con il gestore della rete per l'adempimento ai suddetti obblighi;
 - d) con riferimento alle misure inerenti alla cartografia della rete:
 - i. prevedere l'obbligo per gli esercenti di predisporre una cartografia della rete, comprensiva dei seguenti elementi minimi: diametro e materiale delle condotte e tipologia del fluido termovettore;
 - ii. nel caso in cui l'esercente non disponga, per reti messe in esercizio prima del 1 luglio 2020, di informazioni certe in merito alle caratteristiche delle condotte, prevedere la possibilità per l'esercente di indicare il materiale e il diametro come presunti;
 - iii. in caso di modifica o estensione della rete, prevedere che l'aggiornamento della cartografia debba avvenire entro l'anno successivo alla modifica, fermo restando l'obbligo di predisporre una cartografia provvisoria fin dalla data di messa in esercizio del tratto interessato;
 - e) confermare le misure proposte in relazione alle dispersioni di fluido termovettore, al fine di monitorare lo stato delle reti di distribuzione e limitare le perdite; in particolare:

- i. la registrazione, su base trimestrale, dei quantitativi di reintegro di fluido della rete, in modo da garantire una frequenza adeguata ed univoca di settore di registrazione del dato;
 - ii. l'obbligo per gli esercenti di ispezionare integralmente la rete entro uno specifico arco temporale (cinque anni), utilizzando le metodologie definite dal *CTI*, anche nel caso in cui siano presenti sistemi di rilevazione delle perdite; al riguardo si evidenzia che, nell'ambito di uno studio sui metodi di ricerca delle perdite idriche da reti di telecalore commissionato dall'Autorità, è emerso che l'effettivo funzionamento dei sistemi di rilevamento delle perdite è fortemente condizionato dalle modalità di installazione, esercizio e manutenzione dei suddetti dispositivi;
 - iii. limitatamente agli esercenti di maggiori e medie dimensioni, l'obbligo di registrare il numero di perdite localizzate;
- f) confermare le misure proposte in relazione al servizio di pronto intervento, al fine di monitorare lo stato del servizio ed assicurare *performance* adeguate, con alcune semplificazioni, di seguito indicate, a parziale accoglimento delle richieste degli operatori; in particolare:
 - i. nel caso di emergenza o incidente, prevedere che gli esercenti siano tenuti ad inviare al *CTI* entro 90 giorni dal verificarsi dell'evento esclusivamente un rapporto contenente la sua descrizione e le procedure adottate per la sua risoluzione;
 - ii. al fine di assicurare una corretta classificazione delle emergenze, prevedere che siano considerate emergenze in ogni caso eventi in grado di produrre interruzioni senza preavviso della fornitura per almeno il 20 % degli utenti della rete e per i quali il servizio non venga riattivato entro 24 ore;
 - iii. applicare l'indicatore "tempo di arrivo sul luogo della chiamata di pronto intervento" esclusivamente ad interventi di pronto intervento relativi a segnalazioni di dispersioni di fluido termovettore;
 - iv. limitatamente agli esercenti di maggiori dimensioni, prevedere l'obbligo di registrazione vocale delle sole chiamate relative a segnalazioni di dispersioni di fluido termovettore;
- g) confermare le misure proposte in relazione alla qualità del fluido termovettore, al fine di limitare fenomeni di danneggiamento delle condotte e di altri elementi del sistema di distribuzione; in particolare:
 - i. prevedere l'obbligo di rispettare i parametri di qualità del fluido termovettore previsti nelle linee guida del *CTI*;
 - ii. registrare, per ogni analisi effettuata, gli esiti, indicando se sono conformi o non conformi e, nel secondo caso, indicare le azioni intraprese a garanzia del rientro alla conformità;
- h) introdurre misure in relazione alla continuità del servizio al fine di monitorare le interruzioni e minimizzare i disagi per gli utenti anche attraverso un'adeguata classificazione della durata delle interruzioni, che tenga conto dell'inerzia

termica del servizio; in particolare, a parziale accoglimento di quanto segnalato dagli operatori e dalle loro associazioni, prevedere:

- i. l'obbligo per gli esercenti di registrare le interruzioni lunghe, vale a dire le interruzioni del servizio di durata superiore a 4 ore nel periodo invernale e a 8 ore nel periodo estivo;
 - ii. che l'esercente individui gli utenti coinvolti nelle eventuali interruzioni del servizio, al fine di assicurare il monitoraggio del fenomeno, senza l'obbligo di assegnare un codice univoco ad ogni allacciamento;
 - iii. un tempo di preavviso minimo per le interruzioni programmate, pari a 48 ore nel periodo invernale e 24 ore nel periodo estivo, prevedendo altresì che tale preavviso sia comunicato 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, senza l'obbligo di pubblicare il medesimo avviso sul sito internet dell'esercente;
 - iv. l'obbligo per gli esercenti di minimizzare i disagi agli utenti derivanti da interruzioni e di adottare ogni misura ragionevole e conforme alla normativa tecnica vigente che sia utile ad evitare il ripetersi di interruzioni nel periodo successivo per gli stessi utenti;
 - v. un rafforzamento della propria attività di vigilanza, con la possibilità di effettuare specifiche istruttorie nel caso in cui si verificano rilevanti disservizi in materia di continuità, monitorando in particolar modo i reclami multipli e/o reiterati;
 - vi. di includere tra le situazioni di emergenza anche gli eventi in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la continuità del servizio, con i medesimi obblighi di servizio e di reportistica proposti per le emergenze inerenti alla sicurezza;
- i) definire un elenco minimo di parametri tecnici di fornitura da includere nei contratti di erogazione del servizio, al fine di garantire prestazioni adeguate nei confronti degli utenti, prevedendo la possibilità di differenziare tali parametri in relazione alle caratteristiche dell'utenza e del periodo di fornitura del servizio; in particolare:
- i. temperatura di fornitura, intesa come temperatura minima garantita all'utente per il servizio offerto;
 - ii. potenza impegnata, intesa come valore minimo di potenza termica che l'esercente, in condizioni di normale esercizio della rete, rende disponibile per il prelievo nella sottostazione d'utenza;
 - iii. periodo di fornitura, inteso come periodo dell'anno in cui è garantito il servizio;
- j) prevedere che i parametri tecnici di fornitura debbano essere garantiti al punto di fornitura del servizio, al fine di assicurare la verifica da parte dell'utente dei suddetti parametri tramite l'utilizzo del gruppo di misura;

- k) al fine di consentire la verifica del rispetto della disciplina della qualità tecnica e il monitoraggio del settore, introdurre obblighi di registrazione e di comunicazione in capo agli esercenti; in particolare prevedere l'obbligo di registrazione e comunicazione delle seguenti informazioni, con riferimento a ciascun impianto di distribuzione:
- i. dati caratteristici dell'impianto, comprensivi della lunghezza della rete, dell'energia termica annua immessa in rete e dell'energia termica annua fornita agli utenti, in quanto necessari alla predisposizione di una base informativa minima sul settore del telecalore;
 - ii. con riferimento alle dispersioni di fluido, informazioni in merito al quantitativo di acqua di reintegro e alla lunghezza della rete ispezionata; per gli esercenti di maggiori e medie dimensioni, informazioni in merito al numero di perdite localizzate e alle operazioni svolte per l'eliminazione delle perdite;
 - iii. con riferimento alla qualità del fluido, informazioni sui risultati delle analisi e sulle operazioni effettuate per l'eventuale ripristino dei livelli dei parametri in conformità alla normativa tecnica;
 - iv. con riferimento al servizio di pronto intervento, limitatamente agli esercenti di maggiori e medie dimensioni, informazioni sulla tipologia di evento e sulle tempistiche di arrivo sul luogo della chiamata, limitatamente alle dispersioni di fluido;
 - v. con riferimento alle interruzioni di lunga durata, limitatamente agli esercenti di maggiori e medie dimensioni, informazioni su durata, cause, origine, periodo dell'anno (invernale o estivo), numero di utenti coinvolti ed indicazione se l'interruzione è avvenuta con o senza preavviso;
- rinviare, nel rispetto degli obiettivi di gradualità, al successivo periodo di regolazione, previa consultazione degli *stakeholder*, la completa definizione della regolazione della qualità tecnica del servizio di telecalore prevedendo in particolare premialità e penalità, anche di tipo reputazionale, nonché il completamento degli obblighi e degli standard di qualità tecnica sulla base dell'esperienza maturata nel primo periodo di regolazione

DELIBERA

1. di approvare la “Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1 luglio 2020 - 31 dicembre 2023 (*RQTT*)”, allegata alla presente deliberazione di cui costituisce parte integrante e sostanziale (*Allegato A*), affinché entri in vigore il 1 luglio 2020;
2. di dare mandato al Direttore della Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento per i seguiti di competenza;

3. di pubblicare il presente provvedimento e il relativo Allegato A sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

17 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini