

Regolazione della misura del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento. Orientamenti finali

Documento per la consultazione 331/2020/R/TLR dell'8 settembre 2020

Osservazioni di Elettricità Futura

8 ottobre 2020

Osservazioni di carattere generale

Elettricità Futura accoglie favorevolmente l'attenzione dedicata dall'Autorità alla regolazione della misura del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, condividendo l'obiettivo di tutela dell'utente finale.

Tuttavia, evidenziamo alcune criticità inerenti le tempistiche di implementazione, la frequenza di raccolta dei dati di misura e i tempi previsti per gli standard specifici di qualità, così come definiti nel DCO. In particolare, invitiamo a valutare la sostenibilità del costo implementativo dei nuovi obblighi di misura da parte degli esercenti di piccole dimensioni.

Risposte agli spunti di consultazione

S1. Si condivide quanto proposto in tema di ambiti di intervento per la regolazione della misura nel settore del telecalore? Motivare la risposta.

Elettricità Futura apprezza i riferimenti alla consultazione 22/2020/R/tlr, attraverso la quale l'Autorità ha raccolto input utili a delineare un percorso condiviso dagli stakeholder, nella struttura come nelle finalità.

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

Se da un lato il termine del primo periodo regolatorio (31 dicembre 2024) appare adeguato allo svolgimento di una fase di "prova" della regolazione sulla misura, non condividiamo che l'entrata in vigore del provvedimento sia fissata al 1° luglio 2021.

Infatti, occorre tener conto delle tempistiche necessarie all'implementazione a cui gli operatori dovranno far fronte per applicare la regolazione, con i conseguenti oneri amministrativi/gestionali. Gli operatori, negli ultimi due anni, hanno dovuto adeguare i propri processi ai dettami regolatori, tra cui quelli relativi alla trasparenza e alla qualità tecnica, con conseguenti difficoltà a far interloquire differenti sistemi informatici che gestivano diverse attività e inevitabili ritardi nelle implementazioni. La stessa regolazione della misura, così come proposta, impatterà su diverse attività (fatturazione, gestione delle misure e delle autoletture, registrazione e archiviazione dei dati ecc) che utilizzano sistemi informatici differenti e che ad oggi non comunicano in alcun modo tra loro. Per far fronte a tale criticità riteniamo necessario che sia messo a disposizione degli operatori almeno un anno dalla pubblicazione del testo integrato della misura, affinché possano disporre di un adeguato periodo di tempo per effettuare le implementazioni necessarie e verificare l'interazione tra i diversi sistemi, al fine di evitare possibili disservizi che si ripercuoterebbero inevitabilmente sui clienti.

Un altro aspetto che deve essere considerato riguarda il protrarsi della situazione di emergenza epidemiologica che stiamo vivendo. L'aggravarsi della situazione potrebbe determinare dei rallentamenti nello svolgimento

delle attività degli operatori a causa di una riduzione del personale in attività per l'imposizione di possibili periodi di quarantena.

Per tali motivazioni Eletticità Futura richiede che l'avvio della nuova disciplina avvenga dal 1° gennaio 2022.

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

Eletticità Futura 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.

Riteniamo opportuno che l'Autorità introduca la definizione di Misuratore con modalità di acquisizione lettura walk by definendolo, ai fini di applicazione del presente provvedimento, come un misuratore che può essere assimilato ai contatori non teleletti sotto il profilo della gestione delle letture.

Tale definizione si rende necessaria al fine di evitare possibili reclami da parte dei clienti o possibili contenziosi, per il mancato rispetto della frequenza minima di lettura.

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.

In generale, condividiamo l'orientamento di ARERA sulla modalità e la frequenza di raccolta dei dati di misura. Stante che l'ottimizzazione della lettura dei contatori è un obiettivo primario per l'esercente, nuovi obblighi come quello di comunicazione all'utente, con congruo preavviso, della data di lettura prevista, possono risultare superflui per la specificità del settore. Si ricorda infatti che principalmente il settore è costituito da utenze di tipo condominiale, il cui referente per la comunicazione 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.

In merito alla frequenza mensile di rilevazione dei dati per gli utenti dotati di contatore teleletto, riteniamo necessario esplicitare nel paragrafo 5.9 e in Tabella 1) la deroga di cui al D.Lgs. 73/20.

Segnaliamo inoltre che l'assolvimento degli obblighi di misura richiede un notevole sforzo implementativo, che non impatta solo le strutture commerciali ma comporta un generale incremento dell'effort operativo. I piccoli esercenti privi di strutture ad hoc per la raccolta dei dati potrebbero essere costretti ad aumentare l'organico o a dotarsi di appositi sistemi, incrementando i costi di esercizio in modo insostenibile. Questi ultimi si ripercuoterebbero inevitabilmente sui prezzi di vendita, con conseguente penalizzazione della competitività del settore rispetto agli altri settori regolati.

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

Seppur condividendo il principio generale, rimangono pertinenti le osservazioni presentate allo spunto precedente. In particolare, sottolineiamo che l'archiviazione di una lunga serie di informazioni, che include i motivi di mancata lettura, richiede un grande sforzo implementativo, soprattutto ai piccoli esercenti.

Elettricità Futura esprime invece forti perplessità in merito alla procedura di autolettura designata, che prevede all'art 8.4 la comunicazione all'utente da parte dell'operatore della mancata validazione dell'autolettura, in quanto riteniamo sproporzionato l'onere che dovranno sostenere gli operatori per implementare quanto richiesto rispetto alla percentuale residuale delle autoletture fornite.

Fornire un riscontro ai singoli utenti comporterebbe infatti la necessità di far interfacciare diversi sistemi aziendali in uso, con le conseguenti ed onerose implementazioni, nonché tempistiche necessarie. L'utente, alla stessa stregua dell'autolettura validata e fatturata, potrebbe verificare dalla bolletta il mancato utilizzo della stessa. Pertanto, richiediamo l'eliminazione dell'art. 8.4 dell'articolo.

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

Elettricità Futura non condivide l'impostazione della stima dei consumi proposta, 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. Questi ultimi infatti sono maggiormente in linea con il consumo reale ed in grado di catturare meglio eventuali modifiche di consumo che si sono verificate nell'ultimo periodo. Tale impostazione richiederebbe pertanto di 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.

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

Elettricità Futura condivide 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.

Elettricità Futura, concordando con la proposta di una profondità storica di 5 anni, richiede che nell'articolo venga specificato che tale impostazione decorrerà dall'entrata in vigore del provvedimento (quindi non con profondità retroattiva).

Per le reti acquisite da altri soggetti e non realizzate dall'esercente, auspichiamo che l'Autorità preveda 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.

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

L'orientamento proposto risulta adeguatamente tutelante nei confronti dei diritti dei consumatori. Tuttavia, occorre considerare che il rispetto delle tempistiche standard previste richiede dotazioni particolarmente onerose per gli esercenti di piccole dimensioni, quali strutture tecnico/commerciali dedicate e scorte di contatori adeguate.

Nel caso di verifica in laboratorio, sembra opportuno misurare lo standard “tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore” al netto dei tempi di verifica necessari al laboratorio. Proponiamo inoltre di accompagnare l’esito della verifica dello standard “tempo di sostituzione del misuratore” con l’indicazione del termine previsto per la sostituzione, informando preventivamente il cliente del giorno di esecuzione dei lavori.

Segnaliamo infine che, nella definizione dell’indicatore “tempo di verifica del misuratore”, risulta necessario esplicitare quanto previsto dalla nota 6 a pagina 18, ovvero che per la data di intervento si intende la data in cui l’esercente effettua 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.

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.

Sempre in riferimento agli operatori di piccole dimensioni, riteniamo che gli obblighi di registrazione di informazioni e dati sulle prestazioni relative alla misura possano risultare eccessivamente onerosi. Infatti, presuppongono l’esistenza di una struttura commerciale e di sistemi informatici dedicati, il cui costo sarebbe insostenibile per i suddetti esercenti.