

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
177/2019/R/TLR

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI
TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO**

Orientamenti finali

Mercato di incidenza: teleriscaldamento e teleraffrescamento

7 maggio 2019

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (ora ridenominata Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente; di seguito: Autorità) 7 agosto 2014, 411/2014/R/com, come successivamente integrato con delibera 29 gennaio 2015, 19/2015/R/tlr, per la formazione di provvedimenti in materia di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento, nonché nell'ambito del procedimento avviato con delibera 30 marzo 2017, 206/2017/R/tlr, in materia di monitoraggio dei prezzi del servizio.

Il documento integra quanto illustrato nel precedente documento per la consultazione 5 dicembre 2018, 637/2018/R/tlr (di seguito: DCO 637/2018/R/tlr o primo documento di consultazione) e presenta gli orientamenti finali dell'Autorità in materia di obblighi minimi per la trasparenza dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento (con riferimento ai contratti di fornitura, ai prezzi di erogazione del servizio, ai documenti di fatturazione, alle informazioni in tema di qualità del servizio, alle prestazioni di carattere ambientale) e in materia di monitoraggio dei prezzi. Gli orientamenti illustrati tengono conto sia delle osservazioni presentate al primo documento di consultazione, sia degli elementi raccolti nell'ambito dei focus group effettuati con gli stakeholder.

Viene posto altresì in consultazione lo Schema di provvedimento finale che costituirà il testo integrato in materia di obblighi di trasparenza per il servizio di telecalore.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, in forma scritta **entro il 7 giugno 2019**.*

Per agevolare la pubblicazione dei contributi pervenuti in risposta a questa consultazione si chiede di inviare documenti in formato elettronico attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo PEC indicato di seguito.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, dovranno motivare tale richiesta e inviare contestualmente anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Teleriscaldamento e teleraffrescamento
Corso di Porta Vittoria, 27 - 20122 Milano

e-mail: teleriscaldamento.aeegi@pec.energia.it

sito internet: www.arera.it

Indice

1. Inquadramento generale	3
2. Struttura del documento	5
3. Obiettivi dell'intervento di regolazione	5
4. Disposizioni generali.....	7
<i>Road map e durata del periodo di regolazione</i>	7
<i>Misure di flessibilità</i>	8
<i>Soggetti non verticalmente integrati</i>	8
5. Disposizioni in materia di trasparenza dei contratti di fornitura	9
6. Disposizioni in materia di trasparenza dei prezzi.....	13
7. Disposizioni in materia di documenti di fatturazione	15
8. Obblighi di trasparenza in materia di qualità del servizio.....	18
9. Disposizioni in tema di prestazioni ambientali	20
10. Disposizioni in materia di monitoraggio dei prezzi	22
Appendice A – Schema di articolato	26

1. Inquadramento generale

- 1.1. Tra le competenze di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento (di seguito: telecalore) conferite all’Autorità dal decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (nel seguito: d.lgs. 102/14) rientra la definizione di disposizioni in materia di trasparenza del servizio. In particolare, l’art. 10, comma 17, lettera c), del d.lgs. 102/14 prevede che l’Autorità individui le modalità con cui debbano essere resi pubblici i prezzi per la fornitura del calore, l’allacciamento, la disconnessione e le attrezzature accessorie.
- 1.2. Il d.lgs. 102/14 ha attribuito all’Autorità anche il compito di definire delle disposizioni minime di trasparenza applicabili alle società di vendita di energia (tra cui sono ricomprese le società di vendita di energia termica). L’art. 9, comma 7, del d.lgs. 102/14, in particolare, prevede che siano rese disponibili agli utenti informazioni in merito all’evoluzione dei consumi nel tempo, in modo da consentire agli utenti di valutare eventuali azioni per ridurre i consumi, anche attraverso una modifica dei propri comportamenti o interventi di efficienza energetica.
- 1.3. Il quadro normativo di riferimento, delineato dall’insieme delle disposizioni previste dal d.lgs. 102/14, è finalizzato al perseguimento di due obiettivi distinti, la promozione della concorrenza e la tutela degli utenti del servizio. La disponibilità di informazioni chiare e dettagliate sui prezzi del servizio e sui consumi effettivi può consentire agli utenti di partecipare in modo attivo al mercato dei servizi di climatizzazione e di selezionare in modo informato e consapevole il fornitore del servizio, individuando le soluzioni tecniche ed economiche più adatte alle proprie esigenze.
- 1.4. Come evidenziato nelle conclusioni dell’indagine conoscitiva dell’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito: Antitrust) sul settore del teleriscaldamento¹, la trasparenza delle condizioni di erogazione del servizio risulta ancora più rilevante per il telecalore, in quanto l’esercente il servizio, una volta realizzato l’allacciamento, è l’unico operatore economico in grado di fornire l’energia termica all’utente. Per garantire un esito concorrenziale del mercato è pertanto necessario rafforzare la concorrenza *ex ante*, fornendo al potenziale utente tutte le informazioni necessarie ad effettuare una scelta ponderata tra i differenti servizi di climatizzazione disponibili.
- 1.5. Per mettere il consumatore nella condizione di operare efficacemente sul mercato, peraltro, la trasparenza non può limitarsi ai prezzi applicati, ma deve anche riguardare le condizioni contrattuali del servizio. Oltre al prezzo dell’energia termica, anche altri elementi sono rilevanti per la valutazione

¹ Indagine Conoscitiva n. 46 sul settore del teleriscaldamento, i cui esiti sono stati pubblicati nel 2014 dall’Autorità garante della concorrenza e del mercato.

complessiva dell'attrattività del servizio, quali la ripartizione delle responsabilità in materia di manutenzione tra utente ed esercente o gli *standard* di qualità che l'esercente si impegna a garantire.

- 1.6. Oltre a benefici per la concorrenza *ex ante*, un'adeguata trasparenza dei prezzi e delle condizioni contrattuali può assicurare la tutela degli utenti nelle fasi successive all'attivazione del servizio, in quanto l'utente, grazie alle informazioni disponibili, può verificare l'effettiva applicazione delle condizioni contrattuali previste e la correttezza degli importi fatturati.
- 1.7. L'Autorità, al fine di dare attuazione ai compiti previsti dal d.lgs. 102/14, con delibera 7 agosto 2014, 411/2014/R/com, ha avviato uno specifico procedimento, successivamente integrato con delibera 29 gennaio 2015, 19/2015/R/tlr. La definizione degli obblighi minimi di trasparenza in materia di prezzi del servizio e fatturazione è stata ricompresa tra le aree di intervento prioritarie.
- 1.8. Successivamente, con delibera 30 marzo 2017, 206/2017/R/tlr, è stato avviato un ulteriore procedimento in materia di monitoraggio dei prezzi dei servizi di telecalore, finalizzato a sviluppare un sistema informativo dedicato per la raccolta strutturata e su base periodica di dati e informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio di telecalore.
- 1.9. Con delibera 26 novembre 2015, 578/2015/R/tlr, è stata effettuata una raccolta dati (di seguito: prima raccolta dati) al fine di acquisire un quadro completo e dettagliato delle modalità con cui gli operatori definiscono, aggiornano e rendono pubblici i prezzi del servizio. Nell'ambito della suddetta raccolta dati sono state acquisite anche informazioni in merito ai contratti di fornitura e ai documenti di fatturazione.
- 1.10. Nel documento di consultazione 637/2018/R/tlr, sulla base degli elementi ottenuti tramite la prima raccolta dati e nell'ambito di appositi *focus group* effettuati con gli *stakeholder* (associazioni dei consumatori e degli esercenti), sono stati indicati gli orientamenti iniziali dell'Autorità in materia di trasparenza.
- 1.11. Successivamente alla prima consultazione è stata effettuata un'ulteriore e più specifica raccolta dati per consentire una valutazione approfondita dell'impatto dell'introduzione della nuova disciplina sulla trasparenza. In particolare, è stato effettuato un confronto tra le misure proposte dall'Autorità nel primo documento di consultazione e le prassi già adottate dagli esercenti in materia di trasparenza, al fine di individuare eventuali aree di intervento particolarmente critiche.
- 1.12. Gli orientamenti finali illustrati nel presente documento tengono conto sia delle osservazioni presentate al primo documento di consultazione, sia degli elementi ottenuti nell'ambito della seconda raccolta dati e dei *focus group* con gli *stakeholder*.

2. Struttura del documento

- 2.1. Il presente documento di consultazione, oltre al capitolo di inquadramento generale, è organizzato nei seguenti ulteriori capitoli:
- il capitolo 3, relativo agli obiettivi generali e agli ambiti di intervento in materia di trasparenza;
 - il capitolo 4, relativo alle disposizioni di carattere generale, tra le quali la durata del periodo di regolazione, il perimetro di applicazione degli obblighi e le tempistiche per l'entrata in vigore del provvedimento;
 - il capitolo 5, relativo agli obblighi di trasparenza dei contratti di fornitura del servizio;
 - il capitolo 6, relativo agli obblighi di trasparenza dei prezzi;
 - il capitolo 7, relativo agli obblighi di trasparenza in materia di fatturazione;
 - il capitolo 8, relativo agli obblighi di trasparenza in materia di qualità del servizio e tutela degli utenti;
 - il capitolo 9, relativo agli obblighi di trasparenza in materia di prestazioni ambientali;
 - il capitolo 10, relativo al monitoraggio dei prezzi del servizio.
- 2.2. Il presente documento è completato dallo schema di articolato del provvedimento finale, al fine di consentire l'invio di eventuali osservazioni puntuali prima della sua approvazione (Appendice A).

3. Obiettivi dell'intervento di regolazione

- 3.1. Come evidenziato nel primo documento di consultazione, l'introduzione di obblighi in materia di trasparenza del servizio di telecalore è finalizzata sia alla promozione della concorrenza nel mercato dei servizi di climatizzazione, sia alla tutela degli utenti del servizio.
- 3.2. Per quanto concerne la promozione della concorrenza, nel settore del telecalore è fondamentale assicurare un adeguato stimolo concorrenziale fin dalla fase antecedente alla selezione del sistema di climatizzazione da parte dell'utente.
- 3.3. Negli altri servizi di climatizzazione, l'utente del servizio, una volta installato l'impianto di climatizzazione, può scegliere tra più fornitori per l'approvvigionamento del vettore energetico necessario al funzionamento dell'impianto. La pressione competitiva tra i diversi fornitori in genere è sufficiente ad assicurare un esito concorrenziale del mercato, con ricadute

positive sia sul livello dei prezzi che, più in generale, sulle altre variabili rilevanti per la qualità del servizio.

- 3.4. Nel caso del servizio di telecalore, al contrario, una volta realizzato l'allacciamento l'utente si approvvigiona di energia termica attraverso il soggetto esercente il servizio, avendo come unica alternativa la sostituzione della sottostazione d'utenza con un'altra tipologia di impianto di climatizzazione. Quest'opzione comporta rilevanti costi di investimento e può essere limitata da vincoli tecnico-normativi, che possono costituire un'importante barriera al passaggio a sistemi alternativi.
- 3.5. La disponibilità di informazioni chiare e trasparenti in merito al prezzo del servizio rappresenta un prerequisito necessario per consentire ai consumatori di effettuare una comparazione tra i diversi sistemi di climatizzazione e rafforzare la pressione competitiva nella fase di selezione del sistema di climatizzazione e di eventuale scelta del telecalore, garantendo anche in quest'ultimo caso un prezzo concorrenziale per l'erogazione del servizio anche in assenza di una concorrenza *ex post*, nella fase successiva all'attivazione del servizio.
- 3.6. Oltre alla promozione della concorrenza, le disposizioni in materia di trasparenza sono finalizzate ad assicurare anche un'adeguata tutela dell'utente. La disponibilità di informazioni chiare in merito al livello dei prezzi e agli importi fatturati dagli esercenti può consentire all'utente di verificare la corretta applicazione delle condizioni contrattuali, nonché fornire uno stimolo affinché possa adeguare le proprie scelte di consumo (anche in un'ottica di miglioramento dell'efficienza energetica) ai segnali di mercato.
- 3.7. Gli *stakeholder* del settore (associazioni di consumatori, associazioni degli operatori e singoli esercenti) hanno in genere condiviso gli obiettivi generali delineati dall'Autorità, pur con precisazioni di dettaglio. Fiper ha invece espresso perplessità in merito ad alcuni degli ambiti di intervento proposti (trasparenza dei prezzi e dei criteri della loro determinazione, modalità di aggiornamento e monitoraggio dei prezzi), sostenendo che non sarebbero coerenti con il mandato conferito all'Autorità dal d.lgs. 102/2014. Tale osservazione non è condivisibile in quanto, come evidenziato in premessa, l'intervento dell'Autorità trova il proprio fondamento nell'art. 10, comma 17, lettera c), del d.lgs. 102/14 e, relativamente al tema del monitoraggio, anche nell'art. 10, comma 18, che attribuisce all'Autorità, anche per il settore del telecalore, i medesimi poteri di controllo, ispezione e sanzione previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481.
- 3.8. L'Autorità, alla luce delle osservazioni presentate, intende confermare sia gli obiettivi generali che gli ambiti intervento delineati nel primo documento di consultazione.

Spunti per la consultazione

S.1 *Si condividono gli obiettivi generali e specifici dell'intervento di regolamentazione? Motivare la risposta.*

4. Disposizioni generali

Road map e durata del periodo di regolazione

- 4.1. L'Autorità intende sostanzialmente confermare la *road map* già delineata nel primo documento di consultazione, confermando la tempistica di pubblicazione del provvedimento finale entro giugno 2019.
- 4.2. Per quanto concerne l'entrata in vigore della relativa disciplina, le associazioni degli esercenti ed alcune singole aziende hanno segnalato delle potenziali criticità per il rispetto delle tempistiche proposte (1° gennaio 2020), stante la concomitanza dell'attuazione della disciplina sulla qualità commerciale (di seguito: RQCT)² e della definizione della disciplina della qualità tecnica. È stato pertanto chiesto di differire l'entrata in vigore della disciplina sulla trasparenza al 1° gennaio 2021, e comunque dopo almeno 9-12 mesi dalla sua approvazione.
- 4.3. Le associazioni dei consumatori, al contrario, hanno manifestato la preoccupazione che i tempi di attuazione previsti siano eccessivamente dilatati e hanno richiesto che i tempi di regolazione del settore in tema di trasparenza non vengano ulteriormente rinviati, stante la rilevanza del tema per la tutela degli utenti.
- 4.4. Alla luce delle osservazioni presentate l'Autorità ritiene opportuno confermare la data originariamente proposta per l'entrata in vigore della disciplina sulla trasparenza (1° gennaio 2020).
- 4.5. L'Autorità è infine orientata ad incrementare la durata del periodo di regolazione rispetto ai tre anni originariamente proposti. Nel primo documento di consultazione era stato proposto di adottare un periodo di regolazione di durata relativamente breve, per consentire un'eventuale rivisitazione della disciplina sulla base dell'esperienza acquisita. Nell'ambito della consultazione è tuttavia emersa un'ampia condivisione degli ambiti di intervento individuati e pertanto si propone di adottare un periodo di regolazione di 4 anni, al fine di garantire una maggiore stabilità del quadro di regolazione.

² La disciplina della qualità commerciale sarà in vigore dal luglio 2019.

Spunti per la consultazione

S.2 *Si condivide la road map proposta e la durata del periodo di regolazione? Motivare la risposta.*

Misure di flessibilità

- 4.6. L'Autorità, nel primo documento di consultazione, ha proposto di applicare delle misure di gradualità e flessibilità per l'introduzione della disciplina sulla trasparenza, da differenziare in relazione alla dimensione degli esercenti. In particolare, è stato proposto di adottare le medesime classi dimensionali previste per la disciplina della qualità commerciale:
- micro esercenti, fino a 6 MW di potenza convenzionale³ complessiva;
 - esercenti di medie dimensioni, oltre 6 MW e fino a 50 MW;
 - esercenti di maggiori dimensioni, oltre 50 MW.
- 4.7. La proposta è stata condivisa di massima sia dalle associazioni degli esercenti⁴ che dalle associazioni dei consumatori e pertanto l'Autorità intende confermare l'utilizzo delle suddette classi dimensionali per la definizione delle misure di flessibilità.

Spunti per la consultazione

S.3 *Si condivide l'applicazione delle nuove regole di trasparenza sulla base delle soglie dimensionali definite dalla RQCT? Motivare la risposta.*

Soggetti non verticalmente integrati

- 4.8. Nel settore del telecalore in genere il servizio è svolto da operatori verticalmente integrati che gestiscono tutte le fasi della filiera. È tuttavia presente un numero limitato di realtà in cui l'attività di vendita è svolta da un soggetto differente dal gestore della rete.
- 4.9. Nel primo documento di consultazione l'Autorità ha proposto, in tal caso, di applicare gli obblighi di trasparenza alla società di vendita, che gestisce il rapporto contrattuale con gli utenti del servizio, fermo restando l'obbligo per il gestore della rete di fornire al venditore tutte le informazioni che risultassero necessarie per l'adempimento ai suddetti obblighi.
- 4.10. Nell'ambito della consultazione non sono emerse particolari criticità al riguardo e pertanto l'Autorità intende confermare tale proposta.

³ La potenza convenzionale è determinata a partire dall'energia termica erogata nel 2017, sulla base della metodologia di cui all'articolo 28 della RQCT.

⁴ L'utilizzo, per la nuova disciplina della trasparenza, delle soglie dimensionali degli esercenti definite dalla RQCT è stato condiviso dalla maggior parte degli esercenti, ad eccezione di alcuni gestori (Egea, Italgas e Edison) che hanno richiesto o di estendere il gruppo dei micro esercenti, per i quali è prevista una maggiore gradualità nei tempi di attuazione, o di tenere conto anche della numerosità degli utenti.

Spunti per la consultazione

S.4 *Si condivide quanto prospettato in tema di attribuzione degli obblighi di trasparenza in assenza di integrazione verticale? Motivare la risposta.*

5. Disposizioni in materia di trasparenza dei contratti di fornitura

- 5.1. L'Autorità, nel primo documento di consultazione, ha proposto di definire un *set* minimo di elementi da includere nel contratto di fornitura, in modo da consentire all'utente di selezionare in modo consapevole il servizio di climatizzazione, con un impatto positivo sulla concorrenza. Peraltro, va considerato che la presenza di contenuti minimi nel contratto di fornitura ha effetti positivi anche sulla tutela del consumatore, in quanto la definizione contrattuale di tutti gli elementi rilevanti per l'erogazione del servizio costituisce un presupposto necessario per una corretta gestione del rapporto commerciale.
- 5.2. Nello specifico è stato proposto di includere nel contratto di fornitura almeno i seguenti elementi:
- definizioni dei termini rilevanti utilizzati nel contratto ai fini di una sua corretta interpretazione e applicazione;
 - elementi identificativi del contratto di fornitura (cognome e nome dell'intestatario, tipologia di fornitura e di utilizzo, data di attivazione della fornitura);
 - prezzo, modalità di determinazione e di aggiornamento; nel caso in cui il prezzo di fornitura del servizio sia definito tramite la metodologia del costo evitato o sia comunque collegato all'andamento del prezzo di altre *commodity* (come per esempio gas od elettricità), è stato proposto di indicare tutti i parametri rilevanti per la sua determinazione;
 - parametri che caratterizzano la fornitura (ad esempio: temperatura, pressione e portata del fluido termovettore, sia in riferimento al livello minimo e massimo);
 - individuazione del punto di fornitura;
 - ripartizione delle responsabilità, tra utente ed esercente, degli oneri di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti;
 - durata e modalità di rinnovo del contratto;
 - periodicità di fatturazione, modalità di pagamento e di rateizzazione dei pagamenti, con indicazione dei casi in cui è possibile richiederla (tra cui il

- caso di importi significativamente superiori rispetto ai valori storici⁵), tasso di mora applicato in caso di morosità;
- modalità di sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente;
 - riferimento agli standard di qualità commerciale e tecnica (come individuati dall'Autorità e applicabili al caso specifico o, se migliorativi, come definiti dall'esercente);
 - oneri e modalità di verifica del misuratore e modalità di ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento del medesimo;
 - modalità per richiedere il recesso dall'erogazione del servizio.
- 5.3. È stata prevista la possibilità di rendere disponibili tali elementi tramite allegati al contratto di fornitura, purché tali allegati siano espressamente richiamati nel contratto e ne costituiscano una parte integrante e sostanziale.
- 5.4. Per quanto concerne l'adeguamento dei contratti in essere alla data di entrata in vigore della nuova disciplina sulla trasparenza sono state proposte delle tempistiche differenziate in relazione alle classi dimensionali di appartenenza dell'esercente.
- 5.5. Le associazioni dei consumatori hanno pienamente condiviso le proposte dell'Autorità; in particolare è stata ritenuta indispensabile l'inclusione nel contratto delle modalità di aggiornamento dei prezzi e di tutti i parametri necessari per la loro determinazione.
- 5.6. Gli esercenti hanno condiviso l'esigenza di definire i contenuti minimi del contratto di erogazione del servizio, evidenziando tuttavia delle criticità per alcuni degli elementi informativi minimi proposti dall'Autorità.
- 5.7. Gli esercenti in primo luogo non hanno condiviso la proposta di includere nel contratto le modalità di determinazione del prezzo di fornitura, ritenendo che, per una corretta valutazione del servizio, è sufficiente che l'utente conosca il livello del prezzo e non i parametri che concorrono alla sua formazione. Peraltro, è stato evidenziato che l'inclusione nel contratto dei criteri per la determinazione del prezzo di fornitura potrebbe non comportare un effettivo beneficio per gli utenti (specialmente per quelli caratterizzati da minori competenze tecnico economiche), stante la complessità delle formule adottate, con il conseguente rischio di introdurre elementi di opacità nella valutazione del servizio.
- 5.8. L'inclusione delle modalità di determinazione del prezzo nel contratto potrebbe effettivamente essere ridondante e fonte di un'eccessiva complicazione, anche considerato che non è strettamente necessaria alla gestione del rapporto contrattuale tra utente e gestore del servizio. L'Autorità

⁵ A titolo di esempio, nel caso di 900 € fatturati all'utente nei 12 mesi precedenti attraverso 6 bollette bimestrali (con importi pari a 290, 180, 50, 40, 60 e 280 €), sarebbe possibile richiedere la rateizzazione dell'ultima bolletta ricevuta se questa riporta una somma superiore a 300 €, ovvero al +100% rispetto al valor medio fatturato nelle bollette emesse nei 6 mesi precedenti (pari a $900 \text{ €} / 6 = 150 \text{ €}$).

intende pertanto escludere tale elemento dai contenuti minimi del contratto di fornitura, ferma restando l'indicazione della metodologia di determinazione del prezzo (ad esempio come costo evitato rispetto ad un combustibile alternativo oppure sulla base dei costi del servizio) e che è comunque possibile per l'utente, qualora lo reputi necessario, presentare delle specifiche richieste di informazioni sui criteri di determinazione del prezzo, secondo le modalità previste dalla disciplina della qualità commerciale.

- 5.9. Alcuni operatori hanno espresso perplessità in merito alla proposta di includere nel contratto le modalità di aggiornamento del prezzo. Le modalità di aggiornamento del prezzo rappresentano tuttavia un elemento fondamentale del contratto, specialmente nei casi di fornitura continuativa di un servizio (tra cui rientra anche il servizio di telecalore) in cui è previsto un aggiornamento sistematico del prezzo applicato.
- 5.10. Un'ulteriore criticità segnalata dagli esercenti riguarda l'inclusione nel contratto dei parametri fisici caratterizzanti la fornitura. Secondo gli esercenti le condizioni di esercizio della rete presentano un'elevata variabilità nel corso del tempo e pertanto risulta complesso definire un livello predefinito per alcuni dei parametri proposti (in particolare pressione, portata e temperatura). Alcuni esercenti hanno proposto di indicare dei range dei parametri, in luogo di valori puntuali.
- 5.11. L'Autorità sta effettuando approfondimenti per l'individuazione dei parametri fisici rilevanti per l'erogazione del servizio di telecalore. La definizione dettagliata dei parametri fisici da includere nel contratto sarà effettuata con un successivo provvedimento, sulla base dei risultati ottenuti, previo ampio ed approfondito confronto con gli *stakeholder*. Nelle more dell'adozione di tale provvedimento, gli esercenti saranno liberi di definire i parametri tecnici da includere nel contratto di fornitura, anche alla luce delle specificità delle reti gestite.
- 5.12. Gli esercenti, relativamente alle modalità di adempimento degli obblighi di trasparenza dei contratti, al fine di ridurre gli oneri amministrativi, hanno chiesto di poter inserire nei contratti o nei documenti allegati dei rimandi a sezioni del loro sito *internet*. La proposta è condivisibile, limitatamente però ad alcuni aspetti di natura meramente informativa, come il dettaglio degli obblighi di qualità del servizio definiti dall'Autorità. L'Autorità ritiene invece che tutti gli altri contenuti a carattere vincolante, che caratterizzano il rapporto commerciale con l'utente (prezzo e prestazioni minime del servizio), debbano essere presenti nel contratto sottoscritto dall'utente (o nei documenti allegati, purché costituiscano parte integrante e sostanziale del contratto).
- 5.13. Nell'ambito della consultazione sono state infine evidenziate delle potenziali criticità per le tempistiche proposte per l'adeguamento dei contratti esistenti (se privi dei contenuti minimi individuati dall'Autorità).

- 5.14. Alcuni operatori hanno chiesto che l'adeguamento dei contratti in essere venga effettuato al primo rinnovo utile, senza prevedere un termine temporale specifico. Tale proposta non è condivisibile in quanto nel settore del telecalore vengono spesso sottoscritti contratti di durata pluriennale, con scadenze pari anche a 10-15 anni. L'assenza di un termine massimo per l'adeguamento dei contratti, nel caso di utenti con contratti pluriennali di lunga durata, potrebbe rimandare ad un tempo indefinito l'effettiva applicazione delle misure introdotte dall'Autorità in materia di trasparenza.
- 5.15. Utilitalia-AIRU ed alcuni singoli esercenti hanno invece chiesto di prevedere un termine unico per l'adeguamento dei contratti, a prescindere dalla classe dimensionale di appartenenza dell'esercente. Secondo Utilitalia-AIRU, al crescere della dimensione degli esercenti aumentano anche gli oneri amministrativi derivanti dall'adeguamento dei contratti, stante la maggiore numerosità di utenti. La richiesta è condivisibile e pertanto l'Autorità intende adottare un termine unico per l'adeguamento dei contratti in essere (31 dicembre 2022).
- 5.16. Rispetto a quanto indicato nel primo documento di consultazione, l'Autorità intende introdurre anche degli obblighi di trasparenza nel caso di modifica delle condizioni contrattuali. È infatti necessario che l'utente, in caso di modifiche unilaterali del contratto da parte dell'esercente, disponga di un tempo congruo per valutare la continuazione del rapporto contrattuale ed optare eventualmente per servizi di climatizzazione alternativi. Si propone che eventuali modifiche unilaterali al contratto siano comunicate all'utente almeno 30 giorni prima dalla loro entrata in vigore.
- 5.17. Alla luce delle osservazioni presentate dagli *stakeholder* l'Autorità intende confermare quanto presentato nel primo documento di consultazione con riferimento ai contratti di fornitura ad eccezione di:
- a) indicazione del solo prezzo praticato alla sottoscrizione del contratto e della metodologia di aggiornamento, con indicazione della metodologia di formazione del prezzo;
 - b) rinvio nel contratto per ulteriori chiarimenti puntuali di fornitura ai provvedimenti dell'Autorità e al sito dell'esercente, per aspetti di natura meramente informativa, prevedendo invece che tutte le informazioni a carattere vincolante debbano essere presenti nel contratto sottoscritto dall'utente;
 - c) adeguamento dei contratti preesistenti alla nuova disciplina entro il 31 dicembre 2022;
 - d) invio di apposita comunicazione al cliente, anche in formato elettronico, nel caso di modifiche del contratto di fornitura in essere almeno 30 giorni prima della loro entrata in vigore.

Spunti per la consultazione

S.5 *Si condivide quanto prospettato in materia di trasparenza dei contratti? Motivare la risposta.*

6. Disposizioni in materia di trasparenza dei prezzi

- 6.1. Nel primo documento di consultazione l’Autorità ha proposto di prevedere l’obbligo, per gli esercenti di maggiori e medie dimensioni, di pubblicare sul proprio sito *internet* i prezzi applicati per la fornitura del servizio. Per i micro esercenti, qualora privi di sito *internet*, è stato proposto di rendere disponibili le informazioni sui prezzi presso i propri uffici aperti al pubblico o tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell’utente.
- 6.2. La disponibilità di informazioni sui prezzi applicati, come evidenziato dall’Antitrust nell’indagine conoscitiva sul settore del teleriscaldamento, risulta infatti fondamentale per rafforzare la concorrenza *ex ante*.
- 6.3. Le associazioni dei consumatori hanno sostanzialmente condiviso la proposta dell’Autorità in materia di trasparenza dei prezzi, pur ritenendo necessaria anche la pubblicazione sul sito *internet* della metodologia di determinazione e di aggiornamento del prezzo. In particolare, secondo Altroconsumo, l’indicazione, come proposto dall’Autorità, delle modalità di determinazione del prezzo e di aggiornamento in fase precontrattuale rappresenta la soluzione minima, ma non la più soddisfacente. U.di.con, relativamente alle posizioni espresse dagli esercenti in materia di trasparenza dei prezzi, ha evidenziato che alcuni operatori, di fatto, sembrano ignorare i principi di protezione del consumatore maturati in anni di esperienza regolatoria nei settori gas ed elettrico.
- 6.4. Le associazioni degli operatori hanno espresso posizioni differenti in merito alle proposte dell’Autorità.
- 6.5. Utilitalia-AIRU ha sostanzialmente condiviso la proposta di prevedere l’obbligo di pubblicazione dei prezzi sul sito *internet*, mentre ha evidenziato la propria contrarietà ad una eventuale pubblicazione sul sito *internet* delle modalità di determinazione ed aggiornamento dei prezzi. In uno spirito di collaborazione Utilitalia-AIRU ed alcune grandi aziende associate hanno proposto di prevedere l’obbligo per il gestore di fornire in sede precontrattuale una scheda informativa al potenziale utente che riporti il prezzo praticato, la metodologia di aggiornamento e una stima della spesa complessiva annua del servizio, determinata a partire dal prezzo in vigore al momento della richiesta.

- 6.6. Fiper, al contrario, ritiene che l'obbligo di pubblicazione dei prezzi sul sito *internet* non comporti un beneficio per l'utente, anche considerato che gli utenti difficilmente dispongono delle competenze necessarie per comparare realtà con caratteristiche tecnico economiche estremamente eterogenee, tali da giustificare rilevanti variazioni del prezzo di erogazione del servizio. Per tale ragione, Fiper ritiene preferibile che, almeno per gli impianti alimentati a biomassa di ridotte dimensioni, siano considerate altre modalità per assicurare la trasparenza dei prezzi (ad esempio sportello, comunicazioni scritte agli utenti o diffusione su stampa o Tv locali). Pur comprendendo le complessità legate ad una corretta informazione degli utenti, l'Autorità ritiene che tale criticità debba essere superata attraverso un maggiore impegno nella gestione del rapporto con l'utente, piuttosto che con una minore trasparenza dei prezzi applicati (come avverrebbe se si utilizzassero strumenti meno efficaci rispetto al sito *internet* per la pubblicazione delle informazioni sui prezzi).
- 6.7. Un operatore ha infine evidenziato che, nel caso in cui il prezzo di fornitura sia negoziato puntualmente con ogni singolo utente, senza prevedere un'offerta base applicabile alla generalità degli utenti, non sarebbe possibile pubblicare un prezzo di riferimento sul sito *internet*. Tale osservazione non è condivisibile in quanto è comunque possibile indicare un prezzo di riferimento per tipologia di utente, ancorché non puntualmente applicato ad ogni singolo cliente.
- 6.8. Alla luce delle osservazioni formulate dagli *stakeholder* l'Autorità, anche al fine di fornire un'informazione completa in tema di prezzi all'utente sia in fase precontrattuale che una volta attivata la fornitura, intende confermare quanto proposto nel primo documento di consultazione in tema di pubblicazione dei prezzi con le seguenti modifiche:
- a) indicazione del solo prezzo praticato e della metodologia di aggiornamento all'utente in fase precontrattuale e nel contratto di fornitura, senza indicazione della metodologia di formazione del prezzo, con obbligo per tutti i gestori di fornire al potenziale utente in fase precontrattuale una scheda informativa con il prezzo praticato, la metodologia per il suo aggiornamento e una stima della conseguente spesa complessiva annua per la fornitura;
 - b) rinvio in contratto, per ulteriori chiarimenti puntuali, ai provvedimenti dell'Autorità e al sito dell'esercente, se disponibile, o alla documentazione da fornire a corredo del contratto;
 - c) pubblicazione dei prezzi evidenziando, oltre alla ragione sociale del venditore di calore che emetterà la bolletta, per ciascun prezzo almeno:
 - i comuni nei quali si applica;
 - il valore del prezzo e l'unità di misura a cui si riferisce;

- la decorrenza di applicazione del prezzo (giorno-mese-anno);
 - la tipologia di utilizzo (residenziale, terziario, industriale);
 - la tipologia di struttura tariffaria (monomia su energia, binomia su potenza ed energia, altro);
 - la denominazione della componente del prezzo indicata in bolletta, ove presente.
- 6.9. Le modalità di predisposizione della scheda informativa di cui al punto 6.8, lettera a), saranno definite con apposita determina dalla Direzione competente, al fine di assicurare la presenza degli elementi minimi necessari per garantire una corretta informazione dell'utente.

Spunti per la consultazione

S.6 *Si condivide quanto prospettato in materia di trasparenza dei prezzi? Motivare la risposta.*

7. Disposizioni in materia di documenti di fatturazione

- 7.1. La bolletta, oltre alla sua funzione di documento contabile e fiscale, è un importante strumento di comunicazione tra l'esercente e gli utenti del servizio. La disponibilità di un *set* informativo adeguato è necessaria non solo per effettuare una verifica degli importi fatturati, ma può costituire un utile strumento per orientare le scelte di consumo degli utenti, con positive ricadute in termini di efficienza energetica.
- 7.2. L'Autorità nel primo documento di consultazione ha proposto di definire i contenuti minimi dei documenti di fatturazione, con un approccio analogo a quello già adottato per i settori del gas e dell'elettricità dove, con la delibera 501/2014/R/com, sono state definite le informazioni minime da includere nei documenti di fatturazione (la cosiddetta "*bolletta 2.0*"). In particolare, al fine di contemperare le esigenze di trasparenza con la minimizzazione degli oneri amministrativi per gli esercenti, è stato proposto di adottare misure analoghe agli obblighi semplificati previsti nella bolletta 2.0 per i venditori dei gas diversi (GPL a rete)⁶.
- 7.3. Ai fini della definizione dei contenuti minimi dei documenti di fatturazione, l'Autorità ha individuato i seguenti ambiti di intervento:

⁶ Per approfondimenti si faccia riferimento agli artt. da 15 a 19 dell'Allegato A alla delibera 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com.

- informazioni sul documento di fatturazione;
 - informazioni su letture e consumi;
 - dati di sintesi degli importi fatturati;
 - informazioni in merito agli aggiornamenti dei corrispettivi;
 - informazioni in merito alle modalità di pagamento e alla rateizzazione dei consumi;
 - recapiti e altre informazioni di carattere generale per l'utente.
- 7.4. Per una disanima dettagliata delle misure proposte per ciascun ambito di intervento si rimanda ai paragrafi da 8.8 a 8.16 del primo documento di consultazione. Gli interventi più significativi riguardano:
- l'obbligo di indicare separatamente gli importi relativi a ciascun corrispettivo applicato e gli importi relativi ad eventuali conguagli;
 - l'obbligo di indicare se le letture utilizzate per la fatturazione sono rilevate o stimate, prevedendo che, nel caso di letture stimate, sia chiaramente indicato che gli importi fatturati saranno oggetto di un successivo conguaglio;
 - in caso di aggiornamento dei corrispettivi, l'obbligo di indicare la fonte normativa o contrattuale alla base dell'aggiornamento; è stata inoltre prevista la possibilità per l'utente di richiedere un documento di riepilogo, con tutti gli elementi necessari a ripercorrere le modalità di calcolo dei corrispettivi applicati;
 - l'obbligo di indicare lo stato dei pagamenti e le procedure previste dal contratto in caso di morosità (ivi incluso il tasso di interesse di mora applicato).
- 7.5. In alcuni casi l'adeguamento delle informazioni riportate nelle bollette può necessitare di modifiche ai sistemi informativi aziendali; per tenere conto di tale criticità, l'Autorità ha proposto di prevedere un tempo addizionale per l'implementazione di alcuni degli obblighi previsti (nello specifico in materia di letture e di stato dei pagamenti), in relazione alla classe dimensionale dell'esercente.
- 7.6. Le associazioni dei consumatori hanno sostanzialmente condiviso le proposte dell'Autorità. Altroconsumo ha chiesto di indicare in bolletta, oltre alla potenza contrattuale, anche gli altri parametri fisici caratterizzanti la fornitura.
- 7.7. Tale elemento, pur avendo una valenza informativa per l'utente, non è strettamente necessario alla comprensione della fattura e potrebbe risultare ridondante, stante l'obbligo previsto dall'Autorità di indicare i parametri fisici rilevanti nel contratto di fornitura e la possibilità per l'utente di ottenere informazioni dagli esercenti, secondo le modalità previste nella disciplina della qualità commerciale.

- 7.8. Le associazioni degli operatori e i singoli esercenti in generale hanno condiviso le proposte ma hanno evidenziato criticità su alcuni aspetti specifici.
- 7.9. In primo luogo, è stata ritenuta superflua l'indicazione in bolletta delle possibili modalità di pagamento. Le modalità di pagamento vengono generalmente definite all'atto della sottoscrizione del contratto di fornitura e sono pertanto già note all'utente. Pur ritenendo che tali informazioni possano essere utili sia al gestore che all'utente, l'Autorità intende escluderle dai contenuti minimi dei documenti di fatturazione, lasciando libertà ai gestori in merito al relativo inserimento o meno in bolletta.
- 7.10. Un'ulteriore criticità riguarda gli obblighi di trasparenza inerenti le modalità di aggiornamento del prezzo di fornitura. Secondo gli esercenti, la disciplina della qualità commerciale consente già agli utenti di ottenere informazioni sul servizio (che devono peraltro essere fornite nel rispetto degli standard di qualità commerciale previsti) e sarebbe pertanto ridondante prevedere un obbligo informativo specifico sulle modalità di aggiornamento del prezzo. Perplesità sono state evidenziate anche in merito alla proposta di includere in fattura il dettaglio della fonte normativa e contrattuale alla base dell'aggiornamento, in quanto comporterebbe un appesantimento del documento di fatturazione senza fornire un reale valore aggiunto all'utente finale.
- 7.11. L'Autorità ritiene che la posizione espressa dagli esercenti sia condivisibile e che pertanto sia opportuno escludere tali elementi dagli obblighi di trasparenza in materia di fatturazione. L'opportunità di includere obblighi informativi specifici sulle modalità di aggiornamento prezzi sarà rivalutata nel prossimo periodo di regolazione, nel caso in cui le disposizioni già previste dalla disciplina della qualità commerciale per le richieste di informazione dovessero rivelarsi insufficienti.
- 7.12. Alcuni esercenti hanno infine evidenziato perplessità in merito alla proposta di differenziare le tempistiche per l'attuazione di alcuni degli obblighi previsti in materia di fatturazione (letture e stato dei pagamenti) sulla base della classe dimensionale dell'esercente, in quanto la modifica dei sistemi informativi richiede dei tempi minimi, di natura tecnico-operativa, che non dipendono dalla dimensione dell'esercente. Per tale ragione è stato chiesto di prevedere un termine di 24 mesi anche per gli esercenti di maggiori dimensioni. Tale richiesta è condivisibile e pertanto si propone di uniformare il termine per tutte le tipologie di esercenti.
- 7.13. Tenuto conto delle osservazioni formulate dagli *stakeholder* l'Autorità intende confermare quanto proposto in materia di trasparenza di fatturazione nel primo documento di consultazione con le seguenti modifiche:
- a) obbligo di indicare in bolletta:

- come l'utente può richiedere informazioni sull'aggiornamento del prezzo con le modalità previste dalla disciplina della qualità commerciale, senza indicazione esplicita di un documento dettagliato di riepilogo;
 - il riferimento contrattuale ove vengono stabiliti i parametri caratterizzanti la fornitura ai quali si riferisce la potenza contrattuale;
- b) facoltà del gestore di indicare in bolletta le modalità di pagamento;
- c) obbligo di adeguamento dei documenti di fatturazione alla nuova disciplina entro il 31 dicembre 2021 per gli esercenti di grandi e medie dimensioni, restando confermato il termine del 31 dicembre 2022 per i micro esercenti.
- 7.14. Si conferma infine che le misure proposte saranno in ogni caso coerenti con le disposizioni normative inerenti la fatturazione, ivi incluse quelle relative alla fatturazione elettronica.

Spunti per la consultazione

S.7 *Si condivide quanto prospettato in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione e, in particolare, le misure proposte per la gradualità di applicazione di alcuni obblighi? Motivare la risposta.*

8. Obblighi di trasparenza in materia di qualità del servizio

- 8.1. Nel primo documento di consultazione l'Autorità ha proposto di prevedere degli obblighi di trasparenza sugli *standard* di qualità commerciale del servizio e sulle modalità di contatto dell'esercente in modo da garantire la disponibilità, in caso di problemi inerenti la qualità del servizio o la gestione del rapporto commerciale, di recapiti ed informazioni adeguate nonché di strumenti facilmente accessibili per segnalare le relative criticità mediante reclamo scritto.
- 8.2. Nello specifico, è stato proposto l'obbligo, per gli esercenti di medie e maggiori dimensioni, di rendere disponibili in una sezione facilmente accessibile dalla *home page* del proprio sito *internet*:
- il modulo per l'invio, anche in formato elettronico, di un reclamo scritto;
 - la Carta del servizio, se adottata in via volontaria, aggiornata sulla base della nuova disciplina della qualità commerciale stabilita dall'Autorità e/o la tabella di riepilogo degli standard di qualità applicabili e degli

- indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto di uno standard specifico per responsabilità dell'operatore;
- i contatti dell'operatore (recapiti telefonici, indirizzi ed orari degli sportelli, ecc.);
 - informazioni su come leggere la bolletta e su come richiedere informazioni di dettaglio;
 - informazioni su come inviare l'autolettura del misuratore.
- 8.3. Nel caso di micro esercenti è stato proposto l'obbligo di rendere disponibili agli utenti gli elementi indicati al precedente paragrafo tramite il sito *internet*, se predisposto in via volontaria, o presso gli sportelli aperti al pubblico o ancora su richiesta dell'utente, anche in formato elettronico.
- 8.4. Le associazioni dei consumatori hanno pienamente condiviso le proposte sulla trasparenza della qualità del servizio. CNA in particolare ha apprezzato le misure di trasparenza inerenti la Carta dei servizi e la modalità di presentazione dei reclami.
- 8.5. Le associazioni degli operatori e singole aziende hanno in genere condiviso le proposte. Una potenziale criticità è stata sollevata sul tema dell'autolettura, stante la maggiore complessità dei misuratori di calore rispetto a quelli utilizzati negli altri settori regolati. Inoltre, secondo gli esercenti, l'autolettura dei contatori potrebbe essere inutile in presenza di misuratori dotati di telelettura. Un esercente ha infine evidenziato che l'implementazione di un sistema di autolettura comporterebbe costi addizionali, per la necessità di adeguare i sistemi informativi.
- 8.6. L'Autorità, alla luce delle osservazioni presentate, intende prevedere per l'esercente l'obbligo di mettere a disposizione degli utenti l'autolettura dei misuratori esclusivamente nel caso in cui il misuratore non sia teleletto. In tal caso, l'esercente (se di medie o maggiori dimensioni) dovrà rendere disponibile sul sito *internet* le informazioni su come effettuare ed inviare l'autolettura. I micro esercenti dovranno fornire tali informazioni tramite il sito *internet* se disponibile o, in alternativa, presso gli sportelli aperti al pubblico o ancora su richiesta dell'utente. Nel caso in cui tutti i misuratori degli utenti siano dotati di telelettura, l'esercente sarà esonerato da tale obbligo.
- 8.7. L'Autorità infine, in un'ottica di semplificazione, intende includere nel provvedimento sulla trasparenza gli obblighi informativi nei confronti dell'utente già previsti nella *RQCT*, in modo da inserire tutti gli obblighi informativi in un unico testo integrato. Nello specifico sarebbero trasferiti nel provvedimento sulla trasparenza le disposizioni che prevedono un obbligo di pubblicazione di informazioni sul sito *internet* dell'esercente (commi 5.1 e 19.2 della *RQCT*).

Spunti per la consultazione

- S.8 *Si condivide quanto prospettato in tema di trasparenza sulla qualità del servizio? Motivare la risposta.*
- S.9 *Si condivide la proposta di trasferire nel provvedimento gli obblighi informativi previsti dalla RQCT? Motivare la risposta*

9. Disposizioni in tema di prestazioni ambientali

- 9.1. I sistemi di telecalore possono assicurare significativi benefici di carattere ambientale rispetto all'utilizzo di sistemi di climatizzazione di tipo tradizionale (ad esempio, caldaie alimentate a gas o a gasolio). L'introduzione di obblighi minimi di trasparenza sulle caratteristiche ambientali del servizio può consentire agli utenti, anche potenziali, di effettuare una valutazione complessiva del servizio, che non sia limitata a considerazioni di tipo economico. Un'adeguata trasparenza delle caratteristiche ambientali può pertanto favorire la promozione del servizio di telecalore, come previsto anche dal d.lgs. 102/14.
- 9.2. L'Autorità, nel primo documento di consultazione, ha proposto di introdurre degli indicatori di semplice interpretazione basati, per quanto possibile, su parametri oggettivi e misurabili. In particolare, è stato proposto di introdurre obblighi informativi inerenti:
- la tipologia di fonti energetiche utilizzate per la generazione del calore fornito;
 - l'entità della riduzione di CO₂ rispetto all'utilizzo di una fonte di generazione di calore tradizionale;
 - la sussistenza delle condizioni per includere l'impianto tra i sistemi di teleriscaldamento efficienti, come definiti dal d.lgs. 102/14 all'art. 2, comma 2, lettera tt).
- 9.3. L'Autorità ha proposto di prevedere l'obbligo per gli esercenti di rendere disponibili le informazioni di cui al precedente paragrafo sia in bolletta che nel sito *internet* dell'esercente (per quest'ultimo, limitatamente agli esercenti di medie e maggiori dimensioni). Nel caso di micro esercenti, è stato proposto di prevedere la pubblicazione delle informazioni su *internet* su base volontaria, con la possibilità alternativa di fornirle tramite sportello o, su richiesta degli utenti, anche in formato elettronico.
- 9.4. Le associazioni dei consumatori hanno sostanzialmente condiviso le proposte dell'Autorità. Altroconsumo, per la valutazione della CO₂ evitata, ha tuttavia proposto di considerare, oltre ad impianti tradizionali (caldaie alimentate a gas), anche le pompe di calore.

- 9.5. Le associazioni degli operatori e le singole aziende, pur condividendo le finalità dell'intervento dell'Autorità, in un'ottica di gradualità e contenimento dei costi hanno chiesto che la pubblicazione delle informazioni ambientali avvenga su base volontaria. È stato inoltre proposto di consentire all'esercente di scegliere il livello di aggregazione dei dati (se per singola rete o a livello di esercente).
- 9.6. L'Autorità ritiene condivisibile, almeno per il primo periodo di regolazione, la richiesta di prevedere la pubblicazione volontaria degli indicatori delle prestazioni ambientali, anche considerate le difficoltà inerenti la definizione di una metodologia condivisa per la definizione di alcuni indicatori, come la CO₂ evitata, per cui risultano necessari ulteriori approfondimenti. Tale pubblicazione volontaria potrà avvenire però solo a valle della definizione ed approvazione da parte dell'Autorità della metodologia di cui sopra.
- 9.7. L'Autorità, con il supporto di RSE e previo confronto con AIRU e con i principali *stakeholder*, provvederà a definire, con un successivo provvedimento, l'insieme di informazioni per la valutazione delle prestazioni ambientali da applicare, in via sperimentale, per il primo periodo di regolazione.
- 9.8. Non è invece condivisibile la proposta di consentire all'esercente di scegliere il livello di aggregazione delle informazioni ambientali. La disponibilità di un dato aggregato, comprensivo di tutti i sistemi di telecalore gestiti dall'esercente, non è infatti significativa per gli utenti in quanto, per conoscere l'impatto ambientale dei propri comportamenti di consumo, è indispensabile disporre di informazioni specifiche sul sistema di telecalore a cui si è allacciati.
- 9.9. Alcune associazioni e singoli operatori hanno chiesto di indicare gli indicatori di natura ambientale esclusivamente sul sito *internet* in quanto l'inclusione in bolletta risulterebbe eccessivamente onerosa rispetto al beneficio percepito dall'utente anche considerato che, nel caso di condomini, la fattura è inviata all'amministratore del condominio.
- 9.10. La proposta è condivisibile. Nel caso di micro esercenti si propone che le informazioni sulle prestazioni ambientali siano indicate sul sito *internet*, se disponibile, o, in alternativa, presso gli sportelli aperti al pubblico o ancora su richiesta dell'utente, anche in formato elettronico.
- 9.11. Alla luce delle osservazioni formulate dagli *stakeholder* l'Autorità intende quindi confermare solo parzialmente quanto presentato nel primo documento di consultazione con riferimento alla trasparenza in materia ambientale. In particolare, si propone di prevedere per il primo periodo di regolazione che la pubblicazione dei dati di tipo ambientale:
- a) sia facoltativa, ma debba avvenire con riferimento a ciascuno degli impianti gestiti e sul sito dell'esercente;

- b) debba avvenire a partire dall'anno successivo a quello di entrata in vigore della disciplina sulla trasparenza, con riferimento a tale anno e con successivo aggiornamento annuale, sulla base di una metodologia definita in modo univoco dall'Autorità con il supporto di RSE ed il contributo di AIRU.
- 9.12. Infine, in un'ottica di ulteriore semplificazione, l'Autorità, a differenza da quanto indicato nel primo documento di consultazione, non intende includere la sussistenza della condizione di teleriscaldamento efficiente, come definita dal d.lgs. 102/14 all'art. 2, comma 2, lettera tt), tra le informazioni da rendere disponibili sul sito internet, in quanto scarsamente significativa per gli utenti del servizio, rinviando la valutazione sulle modalità e finalità di utilizzo di tale informazione al procedimento sulla regolazione della qualità tecnica.

Spunti per la consultazione

S.10 *Si condivide quanto prospettato in tema di trasparenza delle prestazioni ambientali? Motivare la risposta.*

10. Disposizioni in materia di monitoraggio dei prezzi

- 10.1. Come evidenziato nel primo documento di consultazione, la disponibilità, da parte dell'Autorità, di un quadro informativo preciso e dettagliato sull'evoluzione dei prezzi e delle strutture tariffarie adottate dagli esercenti rappresenta un presupposto necessario per l'esercizio dei poteri di regolazione e controllo attribuiti dal d.lgs. 102/14.
- 10.2. L'osservazione regolare e sistematica delle condizioni economiche di fornitura del servizio di telecalore costituisce uno strumento necessario per:
- valutare il possibile impatto sui prezzi del servizio applicati all'utenza derivante dall'adozione di provvedimenti di regolazione del servizio di telecalore;
 - acquisire informazioni sullo stato del settore e del servizio di telecalore, anche al fine di presentare annualmente al Parlamento e al presidente del Consiglio dei Ministri una relazione sullo stato dei settori regolati;
 - esercitare la funzione di segnalazione al Parlamento e al Governo di cui all'articolo 2, comma 6, della legge 481/95;
 - svolgere le ulteriori attività di tutela degli utenti del servizio.
- 10.3. Nel primo documento di consultazione l'Autorità ha pertanto proposto di introdurre un sistema di monitoraggio, finalizzato alla raccolta sistematica di informazioni sui prezzi applicati dagli esercenti. Per limitare gli oneri amministrativi, è stata proposta l'adozione di un sistema di raccolta dati innovativo, basato sull'acquisizione automatica dei dati sui prezzi dai siti

internet degli esercenti. Nel caso di micro esercenti l'utilizzo del sistema automatico è stato subordinato alla disponibilità di un sito *internet*, con la possibilità alternativa di fornire le informazioni richieste tramite modalità tradizionali (protocolli informatici web).

- 10.4. Nel primo documento di consultazione è stato proposto l'obbligo per gli esercenti di indicare i seguenti elementi (su base annuale e per ciascuna tipologia di offerta commerciale):
- prezzo applicati;
 - tipologia di utilizzo (residenziale, terziario, industriale);
 - tipologia di fornitura (riscaldamento, riscaldamento e ACS, raffrescamento);
 - tipologia di struttura tariffaria (monomia su energia, binomia su potenza ed energia, altro);
 - metodologia di determinazione del prezzo (costo evitato, *cost-based*, altro);
 - differenziazione del prezzo per fasce di consumo o di potenza (sì/no);
 - fonti di produzione (gas, biomassa, altro), cogenerazione di elettricità (sì/no);
 - numero di utenti, inclusivi dei corrispondenti quantitativi di energia fornita, a cui è applicato il prezzo.
- 10.5. Le associazioni dei consumatori hanno sostanzialmente condiviso le proposte dell'Autorità, mentre gli esercenti hanno presentato posizioni differenti sul tema.
- 10.6. Utilitalia-AIRU e singoli operatori, pur evidenziando alcune potenziali criticità, hanno condiviso la proposta di introdurre un sistema di monitoraggio dei prezzi. In particolare:
- Utilitalia-AIRU condivide la proposta di raccogliere informazioni sui prezzi ma non sulle modalità di determinazione dei prezzi; relativamente agli elementi oggetto di monitoraggio, ha espresso la propria contrarietà alla richiesta di fornire gli importi fatturati per tipologia di utenza;
 - la società Hera S.p.a. ritiene che il monitoraggio dovrebbe essere finalizzato solo a verificare l'effettiva pubblicazione dei prezzi da parte del gestore. La società ha inoltre evidenziato che l'utilizzo di un sistema di acquisizione automatica dei dati potrebbe essere di difficile implementazione, stante la presenza di strutture di prezzo estremamente differenziate tra gli esercenti, e che pertanto l'introduzione del sistema di monitoraggio potrebbe comunque comportare oneri rilevanti per gli esercenti;
 - la società Edison S.p.a. ha condiviso le proposte, auspicando tuttavia che le informazioni raccolte siano finalizzate esclusivamente ad analizzare il mercato e ad individuare eventuali abusi di posizione dominante da parte dell'esercente.

- 10.7. Fiper e singoli esercenti hanno invece espresso la loro contrarietà all'introduzione di un sistema di monitoraggio dei prezzi; in particolare:
- Fiper ha espresso la propria contrarietà, in quanto tale proposta non sarebbe coerente con quanto previsto dal d.lgs. 102/2014;
 - la società A2A S.p.a. ha espresso la propria contrarietà, in quanto i prezzi applicati dagli esercenti sono caratterizzati da specificità territoriali tali da non consentire una comparazione del prezzo tra diversi operatori; A2A S.p.a. ritiene inoltre che il monitoraggio dei prezzi non sia opportuno stante l'assenza di una tariffa amministrata da utilizzare come riferimento per la comparazione;
 - la società Egea S.p.a. non ha condiviso le proposte, in quanto la disponibilità di informazioni sui prezzi applicati dagli esercenti, stante l'assenza di competenze specifiche in materia di definizione dei prezzi del servizio, non sarebbe necessaria per lo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità; la società ritiene inoltre che la raccolta di informazioni sui prezzi non sarebbe applicabile in presenza di strutture di prezzo "*ad personam*", con condizioni economiche differenziate per singolo utente.
- 10.8. Per quanto concerne la coerenza del sistema di monitoraggio dei prezzi con il mandato del d.lgs. 102/2014, si evidenzia che l'articolo 10, comma 18, del d.lgs. 102/2014 attribuisce all'Autorità, anche per il settore del telecalore, i medesimi poteri di controllo, ispezione e sanzione previsti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481. La raccolta di informazioni sull'evoluzione dei prezzi applicati dagli esercenti è pertanto pienamente compatibile con i poteri attribuiti all'Autorità.
- 10.9. Per quanto concerne l'opportunità di disporre di informazioni sui prezzi si rimanda a quanto già indicato al precedente paragrafo 10.2.
- 10.10. Alla luce delle osservazioni presentate dagli *stakeholder* l'Autorità intende confermare l'introduzione di un sistema di monitoraggio prezzi, apportando tuttavia alcune ulteriori semplificazioni rispetto a quanto proposto nel primo documento di consultazione per ridurre gli oneri amministrativi a carico degli esercenti.
- 10.11. Per ciascuna tipologia di prezzo applicato in ciascun ambito territoriale l'esercente sarà tenuto a comunicare:
- il prezzo applicato (nel caso in cui l'esercente rientri tra gli operatori soggetti all'obbligo di pubblicazione dei prezzi sul sito *internet* sarà sufficiente fornire l'*url* del sito ed una comunicazione all'Autorità tramite PEC ad ogni variazione dei prezzi pubblicati);
 - la tipologia di utilizzo (residenziale, terziario o industriale);
 - la tipologia di struttura tariffaria (monomia, binomia o altra tipologia);

- gli importi e i quantitativi di energia fatturati, suddivisi per tipologia di utenza (come definite nell'ambito della disciplina della qualità commerciale)⁷.
- 10.12. Al riguardo si evidenzia che la disponibilità di informazioni sui quantitativi di energia e sugli importi fatturati è indispensabile per poter effettuare delle analisi di carattere statistico, stante l'ampia differenziazione delle strutture di prezzo applicate dagli esercenti, anche ai fini di pubblicazioni di report.
- 10.13. L'ulteriore semplificazione delle informazioni raccolte rende di fatto ridondante l'introduzione di un sistema automatico di acquisizione dati che peraltro, come segnalato dagli esercenti, sarebbe anche di difficile implementazione per l'assenza di strutture di prezzo standardizzate.

Spunti per la consultazione

S.11 *Si condivide quanto prospettato in tema di monitoraggio prezzi? Motivare la risposta.*

⁷ Sono state previste tre distinte tipologie di utenza: utente di minori dimensioni (con potenza contrattualizzata non superiore a 50 kW), utente di medie dimensioni (con potenza contrattualizzata superiore a 50 kW e non superiore a 350 kW), utente di maggiori dimensioni (con potenza contrattualizzata superiore a 350 kW).

Appendice A – Schema di articolato

Di seguito si riportano le disposizioni principali della Disciplina in tema di trasparenza del servizio di telecalore. Si invitano i soggetti consultati a formulare osservazioni puntuali sul testo proposto.

**TESTO INTEGRATO IN TEMA DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO DI
TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE
1° GENNAIO 2020 - 31 DICEMBRE 2023**

(TITT)

Indice

Articolo 1 Definizioni	28
Articolo 2 Ambito di applicazione.....	28
Articolo 3 Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati	29
Articolo 4 Disposizioni in materia di condizioni contrattuali.....	29
Articolo 5 Disposizioni in materia di documenti di fatturazione.....	30
Articolo 6 Disposizioni di trasparenza in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti	33
Articolo 7 Disposizioni in materia di trasparenza delle prestazioni ambientali	34
Articolo 8 Disposizioni in materia trasparenza dei prezzi	34
Articolo 9 Obblighi informativi nei confronti dell'Autorità.....	35
Articolo 10 Disposizioni transitorie.....	35

Articolo 1

Definizioni

1.1. Al fine del presente provvedimento si utilizzano le definizioni della RQCT, nonché le seguenti:

- **attività di produzione** comprende le operazioni di generazione di energia termica per l'immissione in reti di telecalore e tutte le risorse funzionali all'ottenimento di tale prodotto, quali ad esempio l'approvvigionamento del combustibile, la dotazione dei macchinari, la realizzazione degli impianti e la loro gestione e manutenzione;
- **Autorità** è l'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- **decreto legislativo 102/14** è il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, come successivamente modificato e integrato;
- **parametri di fornitura** sono i parametri tecnici che caratterizzano il fluido termovettore al punto di fornitura;
- **produttore** è il soggetto che svolge l'attività di produzione;
- **RQCT** è il testo integrato di regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 2019-2021, Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr, come successivamente modificato ed integrato;
- **tipologia di tariffa** è la tipologia di struttura tariffaria utilizzata per la definizione dei costi fatturati all'utenza; sono previste le seguenti tipologie:
 - i. monomia su energia termica;
 - ii. binomia su potenza contrattuale ed energia termica;
 - iii. altro, da specificare;
- **TUAR** è il Testo unico della regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso per il periodo di regolazione 2018-2021, approvato con la deliberazione dell'Autorità 24/2018/R/tlr, come successivamente modificato e integrato;

Articolo 2

Ambito di applicazione

2.1 Il presente provvedimento definisce gli obblighi di trasparenza che devono essere applicati dagli esercenti il servizio di telecalore.

- 2.2 Nel caso di variazione della soglia dimensionale dell'esercente, la modifica dell'ambito di applicazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento decorre dal 1° gennaio del secondo anno successivo a quello in cui si è verificata la variazione.

Articolo 3

Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati

- 3.1 Nel caso in cui il servizio non sia erogato da un'unica società verticalmente integrata, le disposizioni di cui al presente provvedimento si applicano al venditore.
- 3.2 Il distributore e i produttori forniscono al venditore tutte le informazioni necessarie per l'adempimento degli obblighi cui è soggetto quest'ultimo.
- 3.3 Il perimetro di responsabilità e le modalità di gestione dei flussi informativi tra venditori, produttori e distributori sono definiti autonomamente tra le parti, entro la data di entrata in vigore del presente provvedimento.

Articolo 4

Disposizioni in materia di condizioni contrattuali

- 4.1 L'esercente include nei contratti di fornitura almeno i seguenti elementi:
- a) definizioni dei termini rilevanti utilizzati nel contratto ai fini di una sua corretta interpretazione e applicazione;
 - b) elementi identificativi del contratto di fornitura, tra i quali cognome e nome dell'intestatario, tipologia di fornitura, tipologia di utilizzo e data di attivazione della fornitura;
 - c) prezzo praticato per la fornitura del servizio, con dettaglio delle diverse componenti applicate e delle modalità di aggiornamento; nel caso in cui il prezzo sia definito tramite la metodologia del costo evitato o sia comunque collegato all'andamento del prezzo di altre *commodity* (come per esempio gas o elettricità), si indicano i parametri rilevanti per la sua determinazione;
 - d) parametri tecnici che caratterizzano la fornitura;
 - e) individuazione del punto di fornitura;
 - f) ripartizione delle responsabilità, tra utente ed esercente, degli oneri di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti;
 - g) durata e modalità di rinnovo del contratto;
 - h) periodicità di fatturazione;
 - i) modalità di pagamento;
 - j) tasso di interesse applicato in caso di morosità e tempistiche per l'applicazione del tasso di mora, in caso di mancato pagamento entro la scadenza prefissata;
 - k) casi in cui è possibile la rateizzazione dei pagamenti e modalità per richiederla;

- l) modalità di sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente;
 - m) riferimento agli standard di qualità commerciale e tecnica, come individuati dall'Autorità e applicabili al caso specifico o, se migliorativi, come definiti dall'esercente;
 - n) oneri e modalità di verifica del misuratore e modalità di ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento del medesimo, come individuati dall'Autorità;
 - o) modalità per richiedere il recesso da parte dell'utente dall'erogazione del servizio, come individuate dall'Autorità.
- 4.2 L'esercente può adempiere alle disposizioni di cui al comma 4.1 anche tramite allegati al contratto di fornitura, purché siano espressamente richiamati dallo stesso e ne costituiscano una parte integrante e sostanziale.
- 4.3 In deroga a quanto disposto dal comma 4.2, l'esercente può adempiere alle disposizioni di cui al comma 4.1, lettere m), n) e o), attraverso puntuali rimandi al proprio sito *internet*, se disponibile.
- 4.4 L'esercente informa tempestivamente, e comunque almeno 30 giorni prima dall'applicazione, tramite comunicazione scritta agli utenti interessati di eventuali modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali.
- 4.5 L'esercente consente di rateizzare i pagamenti almeno nel caso in cui l'importo fatturato sia del 100% superiore all'importo medio fatturato nelle bollette emesse nei 12 mesi precedenti all'emissione della fattura. Sono fatte salve condizioni più favorevoli per l'utente eventualmente previste nel contratto di fornitura.

Articolo 5

Disposizioni in materia di documenti di fatturazione

- 5.1 L'esercente emette le fatture secondo le modalità di esposizione previste dal presente articolo, nel rispetto della legislazione vigente in materia.
- 5.2 L'esercente utilizza un carattere di stampa facilmente leggibile con modalità grafiche e posizione delle singole voci che costituiscono ciascun elemento liberamente determinate dallo stesso, purché le informazioni relative ai recapiti per il servizio di pronto intervento, nonché quelli per la presentazione di reclami o richieste di informazioni siano opportunamente evidenziate.
- 5.3 La bolletta riporta i seguenti elementi identificativi dell'utente e della relativa fornitura:
- a) dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome e nome, codice univoco identificativo, indirizzo di fatturazione, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell'intestatario del contratto di fornitura;
 - b) indirizzo e codice univoco identificativo del punto di fornitura;
 - c) caratteristiche commerciali della fornitura, con dettaglio di:

- i. data di attivazione della fornitura;
 - ii. tipologia di utilizzo;
 - iii. tipologia di tariffa applicata ed eventuale denominazione commerciale della tariffa;
 - d) parametri di fornitura:
 - i. tipologia di fornitura;
 - ii. potenza contrattuale, se disponibile o, in ogni caso, se funzionale alla determinazione degli importi fatturati;
 - e) recapiti telefonici del servizio di pronto intervento;
 - f) recapiti del servizio clienti per la presentazione di reclami o richieste di informazioni.
- 5.4 La bolletta riporta, inoltre, i seguenti elementi minimi relativi alla fatturazione:
- a) la data di emissione e il termine di pagamento della bolletta;
 - b) il periodo a cui si riferisce la bolletta;
 - c) nel caso di aggiornamento dei prezzi, la data a partire della quale è entrato in vigore;
 - d) dati relativi alle letture, ai consumi ed a eventuali ricalcoli da evidenziare con le modalità di cui ai commi 5.8 e 5.9;
 - e) informazioni relative ai pagamenti e all'eventuale rateizzazione, da evidenziare con le modalità di cui ai commi 5.5 e 5.7;
 - f) sintesi degli importi fatturati, da evidenziare secondo le modalità di cui ai commi 5.11 e 5.12.
- 5.5 Le informazioni relative ai pagamenti da evidenziare in bolletta riguardano:
- a) lo stato dei pagamenti precedenti;
 - b) il tasso di interesse applicato dal venditore ai sensi del contratto di fornitura, nel caso in cui il pagamento avvenga oltre il termine di scadenza prefissato, riportando i giorni di ritardo ai quali il tasso di mora si applica.
- 5.6 Nei casi in cui siano segnalate situazioni di bollette che risultino non pagate, nella bolletta viene data informazione all'utente circa le procedure previste dal contratto di fornitura in caso di morosità e gli oneri per l'eventuale sospensione e di riattivazione della fornitura stessa da parte dell' esercente.
- 5.7 Nei casi di importi fatturati per cui può essere richiesta la rateizzazione, la bolletta deve riportare in evidenza:
- a) la possibilità dell'utente di chiedere la rateizzazione;
 - b) i tempi e le modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.
- 5.8 I dati relativi alle letture e ai consumi devono evidenziare, per tutti i periodi cui si riferisce la bolletta:

- a) il dettaglio delle letture con l'indicazione separata tra letture rilevate, autoletture e letture stimate;
 - b) il dettaglio dei consumi, con l'indicazione separata tra consumi effettivi, consumi stimati e consumi fatturati;
 - c) l'indicazione, nel caso di letture e consumi stimati che gli importi fatturati saranno oggetto di successivo ricalcolo.
- 5.9 Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati a causa di letture stimate, nelle bollette in cui avvengono tali ricalcoli deve essere inserito:
- a) il periodo cui si riferisce il ricalcolo;
 - b) i consumi e gli importi già contabilizzati nelle precedenti bollette, in detrazione.
- 5.10 Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati, qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura per motivi diversi dai casi di cui al comma 5.9, nelle bollette in cui avvengono tali ricalcoli deve essere inserito:
- a) il periodo di riferimento del ricalcolo, indicando la lettura iniziale e finale nonché il consumo risultante;
 - b) il motivo del ricalcolo, con riferimento ad eventuali specifiche norme contrattuali, specificando se dovuto a:
 - i. lettura precedente errata;
 - ii. errore del sistema di fatturazione;
 - iii. ricostruzione dei consumi in seguito a verifica del contatore;
 - iv. altro, da precisare;
 - c) gli importi oggetto del ricalcolo, indicando l'importo da addebitare o da accreditare all'utente.
- 5.11 L' esercente fornisce separata indicazione degli importi relativi a:
- a) ogni componente della tipologia di tariffa applicata;
 - b) eventuali ricalcoli determinati ai sensi del comma 5.9 e 5.10;
 - c) partite diverse da quanto dovuto per la fornitura (ad esempio noleggio di attrezzature, altri servizi o indennizzi automatici in attuazione della *RQCT*), specificando la natura di ciascun importo addebitato/accreditato all'utente.
- 5.12 L' esercente provvede a riportare altresì tra gli importi fatturati il totale imposte, nonché il totale bolletta.
- 5.13 In coerenza con la normativa vigente in materia fiscale, nelle bollette devono essere inserite, attraverso uno specifico riquadro di dettaglio, le informazioni relative a:
- a) le accise e addizionali, indicando le singole aliquote, i quantitativi di energia termica cui sono applicate e l'ammontare dovuto;

- b) ciascuna aliquota IVA applicata con le relative basi imponibili e l'ammontare dovuto.
- 5.14 Nella bolletta viene riservato uno spazio dedicato ad eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti. In tali casi il testo della comunicazione viene reso noto all' esercente tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere riportato nelle bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti gli utenti interessati.
- 5.15 Nessun corrispettivo può essere applicato agli utenti per la ricezione delle bollette e delle informazioni sulla fatturazione e per l'accesso ai dati sui consumi; eventuale documentazione relativa a tali temi, fornita su richiesta dell'utente, è resa disponibile a titolo gratuito.

Articolo 6

Disposizioni di trasparenza in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti

- 6.1 L'esercente pubblica in una sezione facilmente accessibile dalla *home page* del proprio sito *internet*:
- a) numero telefonico dedicato per il servizio di pronto intervento;
 - b) recapito postale, recapito telefonico, fax e indirizzo *e-mail* per l'invio di reclami e richieste di informazioni scritte da parte degli utenti;
 - c) orari di apertura degli sportelli aperti al pubblico, laddove presenti, del servizio telefonico e degli uffici;
 - d) modulistica per la richiesta di prestazioni da parte degli utenti;
 - e) condizioni contrattuali di fornitura del servizio;
 - f) Carta del servizio, se adottata in via volontaria, e/o tabella di riepilogo degli standard di qualità applicabili e degli indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto di uno standard specifico di qualità per responsabilità dell'esercente, aggiornati sulla base dei provvedimenti dell'Autorità;
 - g) informazioni su come leggere la bolletta e su come richiedere informazioni di dettaglio;
 - h) informazioni su come effettuare e su come inviare l'autolettura del misuratore, relativamente a misuratori non teleletti.
- 6.2 I micro esercenti che non dispongono di un proprio sito *internet* rendono disponibili le informazioni di cui al comma 6.1 attraverso gli eventuali uffici aperti al pubblico e tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente.
- 6.3 L'esercente è esonerato dalle disposizioni di cui al comma 6.1, lettera h), nel caso in cui tutti gli utenti siano dotati di misuratori teleletti.

Articolo 7

Disposizioni in materia di trasparenza delle prestazioni ambientali

- 7.1 A partire dal 2021, l' esercente può pubblicare entro il 30 giugno di ogni anno sul proprio sito *internet*, con riferimento ad ogni rete di telecalore gestita e all'anno di esercizio precedente, sulla base di una metodologia definita dall'Autorità:
- a) la tipologia di fonti energetiche utilizzate per la generazione dell'energia termica erogata all'utenza;
 - b) il risparmio di CO₂ conseguito dal servizio di telecalore rispetto all'utilizzo di una fonte di generazione di energia termica tradizionale.
- 7.2 I micro esercenti che non dispongono di un proprio sito *internet* rendono disponibili le informazioni di cui al comma 7.1, lettere a) e b), attraverso gli uffici aperti al pubblico e tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente.

Articolo 8

Disposizioni in materia trasparenza dei prezzi

- 8.1 L' esercente pubblica, in una sezione facilmente accessibile dalla *home page* del proprio sito *internet*, per ciascuna tipologia di tariffa applicata all'utenza:
- a) la tipologia di tariffa e l'eventuale denominazione commerciale della tariffa;
 - b) i Comuni nei quali si applica;
 - c) la decorrenza di applicazione, indicando giorno, mese e anno;
 - d) le componenti tariffarie e l'unità di misura in cui si esprimono;
 - e) l'eventuale differenziazione del prezzo per fasce di consumo e/o di potenza;
 - f) la tipologia di fornitura;
 - g) la tipologia di utilizzo.
- 8.2 I micro esercenti che non dispongono di un proprio sito *internet* pubblicano le informazioni di cui al comma 8.1 presso gli sportelli, provvedendo al loro invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente.
- 8.3 L' esercente fornisce a potenziali utenti, unitamente al preventivo per la realizzazione dell'allacciamento, le seguenti informazioni:
- a) le condizioni economiche proposte di fornitura del servizio, comprensive dell'indicazione della metodologia di determinazione del prezzo, specificando se il prezzo è stato determinato sulla base del costo evitato, sulla base dei costi del servizio o altra metodologia;
 - b) la metodologia di aggiornamento del prezzo di fornitura;
 - c) una scheda informativa definita con determina della Direzione competente che, basandosi sui consumi storici o, se indisponibili, sulle

caratteristiche dell'edificio, riporti una stima della spesa complessiva annua del servizio.

- 8.4 L'esercente non è tenuto a fornire le informazioni di cui al comma 8.3 nel caso in cui il richiedente l'allacciamento, tramite comunicazione scritta, dichiara di non essere interessato alla sottoscrizione di un contratto di fornitura.

Articolo 9

Obblighi informativi nei confronti dell'Autorità

- 9.1 A partire dal 2021, entro il 31 marzo di ogni anno gli esercenti, utilizzando la modulistica definita con determina della Direzione competente, sono tenuti a comunicare all'Autorità:
- a) per ciascuna tipologia di tariffa applicata all'utenza:
 - i. l'*url* del sito internet in cui sono pubblicate le informazioni elencate al comma 8.1 e tramite PEC la variazione dei prezzi pubblicati; i micro esercenti che non dispongono di un proprio sito *internet* comunicano tali informazioni attraverso allegati alla modulistica;
 - ii. l'indicazione del metodo utilizzato per la determinazione del prezzo;
 - b) per ciascuna tipologia di utente:
 - i. il numero di utenti al 31 dicembre dell'anno precedente;
 - ii. il quantitativo di energia termica fornita nell'anno precedente;
 - iii. gli importi totali fatturati nell'anno precedente.
- 9.2 L'esercente, nel caso in cui sia una società cooperativa, distingue le informazioni di cui al comma 9.1 ulteriormente tra utenti soci e utenti non soci, qualora vengano applicate tariffe diverse per le due categorie di utenti.
- 9.3 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:
- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento;
 - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

Articolo 10

Disposizioni transitorie

- 10.1 Nelle more dell'entrata in vigore della disciplina inerente la qualità tecnica del servizio, l'esercente definisce autonomamente i parametri di fornitura,

precisando che i suddetti parametri saranno successivamente adeguati sulla base delle disposizioni dell'Autorità.

- 10.2 Nelle more dell'entrata in vigore della disciplina inerente la misura, l'esercente definisce autonomamente oneri e modalità di verifica del misuratore di cui al comma 4.1, lettera n), precisando che tali elementi contrattuali saranno successivamente adeguati sulla base delle disposizioni dell'Autorità.
- 10.3 I contratti di fornitura in essere, privi degli elementi minimi elencati al comma 4.1, sono modificati e integrati in occasione del primo rinnovo esplicito e comunque entro il 31 dicembre 2022, informando con apposita comunicazione l'utente interessato.
- 10.4 Le disposizioni di cui all'Articolo 5, commi 5.5, 5.7, 5.8 e 5.9, relative alla comunicazione in bolletta del dettaglio su letture e consumi e dello stato dei pagamenti si applicano:
 - a) entro il 31 dicembre 2021, per gli esercenti di maggiori e di medie dimensioni;
 - b) entro il 31 dicembre 2022, per i micro esercenti.