

**DELIBERAZIONE 16 LUGLIO 2019
313/2019/R/TLR**

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

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

Nella 1073^a riunione del 16 luglio 2019

VISTI:

- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento e del Consiglio del 25 ottobre 2012;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: decreto legislativo 102/14);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 giugno 2008, GOP 35/08;
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 411/2014/R/com (di seguito: deliberazione 411/2014/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 29 gennaio 2015, 19/2015/R/tlr (di seguito: deliberazione 19/2015/R/tlr);
- la deliberazione dell'Autorità 26 novembre 2015, 578/2015/R/tlr;
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2017, 206/2017/R/tlr (di seguito: deliberazione 206/2017/R/tlr);
- la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2018, 24/2018/R/tlr;
- la deliberazione 3 maggio 2018, 277/2018/R/tlr;
- la deliberazione 13 novembre 2018, 574/2018/R/tlr, e il relativo allegato A (di seguito: deliberazione 574/2018/R/tlr);
- la deliberazione 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr, e il relativo Allegato A (di seguito: *RQCT*);
- il documento di consultazione 5 dicembre 2018, 637/2018/R/tlr (di seguito: documento di consultazione 637/2018/R/tlr);
- il documento di consultazione 7 maggio 2019, 177/2019/R/tlr (di seguito: documento di consultazione 177/2019/R/tlr).

CONSIDERATO CHE:

- il decreto legislativo 102/14 ha attribuito all'Autorità il compito di definire misure

minime di trasparenza nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento (di seguito: telecalore) e in particolare:

- a) l'articolo 10, comma 17, lettera c), prevede che l'Autorità definisca le modalità con cui sono resi pubblici i prezzi per la fornitura del calore, l'allacciamento, la disconnessione e le attrezzature accessorie;
 - b) l'articolo 9, comma 7, 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;
- ai sensi dell'articolo 10, comma 18, del decreto legislativo 102/14:
 - a) la regolazione introdotta dall'Autorità si applica secondo criteri di gradualità anche alle reti in esercizio alla data di entrata in vigore del suddetto decreto, ferma restando la salvaguardia degli investimenti effettuati e della concorrenza del settore;
 - b) l'Autorità esercita, anche nel settore del telecalore, i poteri di controllo, ispezione e sanzione previsti dalla legge 481/95, in analogia a quanto avviene nei settori dell'energia elettrica, del gas, dei servizi idrici e dei rifiuti anche differenziati, urbani e assimilati;
 - ai sensi del citato articolo 10, comma 17, del decreto legislativo 102/14 e dell'articolo 1 della legge 481/95, nell'esercitare i predetti poteri l'Autorità persegue la promozione della concorrenza, nonché dello sviluppo del settore del telecalore, nella prospettiva di una maggiore trasparenza del servizio e di tutela dell'utente;
 - l'Autorità con la deliberazione 411/2014/R/com, come successivamente integrata dalla deliberazione 19/2015/R/tlr, ha avviato un procedimento finalizzato alla formazione di provvedimenti in materia di regolazione e controllo nel settore del telecalore, ai fini dell'attuazione delle disposizioni di cui al decreto legislativo 102/14; e che la definizione degli obblighi minimi di trasparenza in materia di prezzi del servizio e fatturazione è stata ricompresa tra le aree di intervento prioritarie;
 - l'Autorità con deliberazione 206/2017/R/tlr ha 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;
 - nella definizione della disciplina sulla trasparenza per il settore del telecalore, l'Autorità intende perseguire i seguenti obiettivi generali:
 - a) promuovere la concorrenza *ex ante*, assicurando al potenziale utente tutte le informazioni necessarie ad effettuare una scelta ponderata tra i differenti servizi di climatizzazione disponibili;
 - b) garantire un'adeguata tutela dell'utente, tramite la disponibilità di informazioni chiare in merito al livello dei prezzi e agli importi fatturati dagli esercenti, in modo da consentire la verifica della corretta applicazione delle condizioni contrattuali;
 - nel documento di consultazione 637/2018/R/tlr, l'Autorità ha esposto i primi orientamenti in materia di trasparenza del servizio e monitoraggio dei prezzi; le

proposte di regolazione sono state ulteriormente sviluppate nel successivo documento di consultazione 177/2019/R/tlr, beneficiando di un percorso di consultazione e di confronto con gli *stakeholder* anche mediante *focus group* con gli stessi;

- in particolare, l'Autorità ha proposto nel documento di consultazione 177/2019/R/tlr:
 - a) un primo periodo di regolazione della durata di quattro anni, compreso fra il 1 gennaio 2020 e il 31 dicembre 2023, al fine di garantire un'adeguata stabilità del quadro regolatorio;
 - b) di applicare misure di gradualità e flessibilità per l'introduzione della disciplina sulla trasparenza, da differenziare sulla base delle medesime classi dimensionali previste dalla *RQCT*;
 - c) nel caso in cui il servizio non sia svolto da un unico soggetto verticalmente integrato, 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 dei suddetti obblighi;
 - d) di definire i contenuti minimi dei contratti di fornitura, in modo da assicurare la presenza nel contratto di tutti gli elementi necessari per consentire una scelta consapevole dell'utente e una corretta gestione del rapporto commerciale;
 - e) di prevedere che gli elementi minimi di cui al precedente alinea possano essere resi disponibili tramite allegati al contratto di fornitura, purché tali allegati siano espressamente richiamati nel contratto e ne costituiscano parte integrante e sostanziale, prevedendo peraltro la possibilità di includere nel contratto rinvii ai provvedimenti dell'Autorità ed al sito dell' esercente, per aspetti di natura meramente informativa;
 - f) di prevedere l'adeguamento dei contratti preesistenti alla nuova disciplina entro il 31 dicembre 2022, al fine di garantire l'adeguamento dei contratti entro un tempo predefinito;
 - g) di prevedere che eventuali modifiche al contratto di fornitura siano comunicate all'utente almeno 30 giorni prima della loro entrata in vigore, in modo da assicurare che l'utente disponga di un tempo congruo per valutare la continuazione del rapporto contrattuale ed optare eventualmente per servizi di climatizzazione alternativi;
 - h) al fine di garantire la massima trasparenza dei prezzi applicati, 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, di rendere disponibili le informazioni sui prezzi presso i propri sportelli o tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente;
 - i) di prevedere l'obbligo per gli esercenti 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;

- j) di definire i contenuti minimi dei documenti di fatturazione, adottando misure analoghe agli obblighi semplificati previsti nella “*bolletta 2.0*” per i venditori di gas diversi, al fine di assicurare una adeguata trasparenza dei documenti di fatturazione;
- k) di prevedere un maggiore lasso temporale per l’implementazione di alcuni degli obblighi previsti in materia di fatturazione (nello specifico in materia di letture e di stato dei pagamenti), al fine di tenere conto delle tempistiche necessarie alle modifiche ai sistemi informativi aziendali, differenziando il termine ultimo per l’adeguamento in relazione alla classe dimensionale dell’esercente (rispettivamente entro il 31 dicembre 2021 per gli esercenti di grandi e medie dimensioni ed entro il 31 dicembre 2022 per i micro esercenti);
- l) di prevedere 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;
- m) di prevedere che gli esercenti di medie e maggiori dimensioni rendano disponibili le informazioni di cui al precedente alinea in una sezione facilmente accessibile dalla *home page* del proprio sito internet, mentre nel caso di micro esercenti privi di sito internet è stato proposto l’utilizzo degli sportelli o l’invio, su richiesta dell’utente, delle medesime informazioni anche in formato elettronico;
- n) in un’ottica di semplificazione, di 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;
- o) di prevedere la pubblicazione facoltativa di informazioni sulle prestazioni ambientali dei sistemi di telecalore, sulla base di una metodologia definita in modo univoco dall’Autorità, previo confronto con gli *stakeholder* del settore;
- p) di introdurre un sistema di monitoraggio, finalizzato alla raccolta sistematica di informazioni sui prezzi applicati dagli esercenti, al fine di disporre di un quadro informativo preciso e dettagliato per l’esercizio dei poteri di regolazione e controllo attribuiti dalla legge 481/95 e dal decreto legislativo 102/14;
- q) al fine di minimizzare gli oneri amministrativi derivanti dall’introduzione del sistema di monitoraggio dei prezzi di cui al precedente alinea, di prevedere obblighi informativi semplificati, che richiedono esclusivamente l’invio:
 - i. dell’url del sito internet in cui sono pubblicate le informazioni sui prezzi, per gli esercenti che siano dotati di sito internet; per i micro esercenti sprovvisti di sito internet, di informazioni sui prezzi applicati tramite un’apposita modulistica;
 - ii. di informazioni aggregate, distinte per tipologia di utente, sul numero di utenti serviti, sui quantitativi di energia termica fornita e sugli importi fatturati.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le associazioni di rappresentanza dei consumatori e utenti hanno condiviso in generale gli obiettivi perseguiti dall’Autorità, ma hanno presentato posizioni differenti in merito ad alcune delle proposte del documento di consultazione 177/2019/R/tlr e in particolare:
 - a) la durata e la data di avvio del periodo di regolazione sono state generalmente condivise, ad eccezione di U.Di.Con. che ha chiesto l’adozione di un periodo di regolazione di tre anni per consentire un’eventuale tempestiva revisione della disciplina sulla base dell’esperienza maturata nel primo periodo di regolazione;
 - b) le misure di flessibilità e gradualità proposte sono state generalmente condivise, ad eccezione di Adusbef e CNA che hanno evidenziato come l’adozione di tempistiche differenziate per i piccoli operatori possa comportare il rischio di una fornitura qualitativamente non adeguata per una parte dell’utenza, distribuita in territori spesso montani o rurali;
 - c) con riferimento alle misure proposte in materia di trasparenza dei contratti:
 - i. Adusbef ritiene che 30 giorni non costituiscano un preavviso sufficiente per la comunicazione di eventuali modifiche unilaterali del contratto e che pertanto sia necessario prevedere un preavviso di almeno 60 giorni; l’associazione ha inoltre chiesto che sia sempre prevista la rateizzazione dei pagamenti e che sia garantita la presenza nel contratto di tutti i parametri rilevanti per la determinazione del prezzo di fornitura;
 - ii. CNA ritiene che sia necessario includere nel contratto di fornitura anche le modalità di determinazione del prezzo; l’associazione ha inoltre chiesto che le modalità di sospensione del servizio siano disciplinate dall’Autorità e ha manifestato la propria contrarietà alla proposta di consentire la presenza nel contratto di rinvii ai siti internet degli esercenti;
 - iii. Movimento consumatori ed Assoutenti hanno chiesto di prevedere una tempistica più breve per l’adeguamento dei contratti di fornitura già sottoscritti; le associazioni ritengono inoltre che sia necessario prevedere dei limiti alle modifiche unilaterali del contratto (in considerazione del ridotto margine di scelta dell’utente) e che sia opportuno definire, nei casi di morosità dell’utente, le modalità di sospensione della fornitura e di applicazione del tasso di mora;
 - d) con riferimento alle misure proposte in materia di trasparenza dei prezzi:
 - i. Adusbef ritiene che la scheda informativa sui prezzi applicati e sulle modalità di aggiornamento debba essere recettizia e che debba essere fornita con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di sottoscrizione del contratto di fornitura;
 - ii. CNA, Movimento consumatori ed Assoutenti ritengono necessario che gli esercenti forniscano anche le informazioni sulle modalità di determinazione del prezzo di fornitura, al fine di favorire una scelta consapevole da parte dell’utente;

- e) con riferimento alle proposte in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione:
 - i. Adusbef ed U.Di.Con. hanno manifestato la propria contrarietà alla proposta di prevedere misure di flessibilità nelle tempistiche di implementazione delle disposizioni inerenti le letture e lo stato dei pagamenti;
 - ii. Altroconsumo ritiene necessario che in fattura siano indicati anche i parametri che caratterizzano la fornitura del servizio; l'associazione ritiene inoltre auspicabile che l'esercente fornisca direttamente in bolletta una sintesi chiara e comprensibile degli importi applicati e di come sono stati ottenuti;
 - iii. CNA, pur condividendo le proposte, ha chiesto che le informazioni indicate in bolletta non siano eccessivamente sintetiche;
 - iv. Movimento consumatori ed Assoutenti ritengono necessario che in fattura siano indicate anche le modalità di pagamento;
- f) le misure proposte in materia di trasparenza della qualità del servizio e modalità di contatto dell'esercente sono state generalmente condivise, ad eccezione di CNA che evidenziato l'opportunità di consentire l'invio di autoletture anche in presenza di contatori teleletti;
- g) con riferimento alle misure proposte in materia di trasparenza delle prestazioni ambientali:
 - i. Adusbef ed U.Di.Con. ritengono necessario che l'esercente indichi sul proprio sito internet anche la sussistenza dei requisiti di teleriscaldamento efficiente, di cui all'art. 2, lettera tt) del decreto legislativo 102/14;
 - ii. Movimento consumatori ed Assoutenti ritengono preferibile che gli esercenti siano soggetti all'obbligo di pubblicare informazioni sulle prestazioni ambientali, in quanto tale tematica risulta di particolare interesse per gli utenti del servizio;
- h) le misure proposte in materia di monitoraggio dei prezzi sono state generalmente condivise, ad eccezione di Movimento consumatori ed Assoutenti che ritengono preferibile prevedere anche l'invio di informazioni sulla metodologia di formazione del prezzo, sulle fonti di produzione utilizzate e sul numero di utenti serviti per ciascuna struttura di prezzo applicata, come proposto nel documento di consultazione 637/2018/R/Tlr.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- le associazioni di rappresentanza degli operatori e singole società, pur condividendo gli obiettivi generali perseguiti dall'Autorità, hanno presentato posizioni differenti in merito ad alcune delle proposte del documento di consultazione 177/2019/R/tlr e in particolare:
 - a) con riferimento alla durata e alla data di avvio del periodo di regolazione:
 - i. le associazioni Utilitalia ed Airu e le società A2A S.p.a., Hera S.p.a. ed Italgas S.p.a hanno condiviso la durata proposta del periodo di regolazione,

- ma hanno chiesto di rinviare l'avvio del periodo di regolazione al 1 luglio 2020, al fine di disporre di un tempo adeguato per apportare le necessarie modifiche ai sistemi informativi;
- ii. l'associazione Fiper ha chiesto di rinviare l'avvio del periodo di regolazione al 1 gennaio 2021 al fine di evitare sovrapposizioni con il primo anno di attuazione della disciplina della qualità commerciale; l'associazione ha inoltre chiesto di prevedere forme di flessibilità per la verifica della disciplina della trasparenza nel primo anno di implementazione;
- b) con riferimento alle soglie dimensionali proposte per l'applicazione delle misure di flessibilità:
- i. l'associazione Fiper, le società del gruppo Egea ed Edison S.p.a. ritengono che la classe dimensionale degli esercenti di medie dimensioni sia estremamente disomogenea; le società del gruppo Egea in particolare hanno chiesto di incrementare la soglia dimensionale dei micro esercenti a 15 MW;
 - ii. la società Italgas S.p.a., per la determinazione delle classi dimensionali degli esercenti, ha chiesto di considerare oltre alla potenza convenzionale anche il numero degli utenti serviti;
- c) le associazioni di rappresentanza degli operatori e i singoli esercenti hanno condiviso la proposta di attribuire gli obblighi di trasparenza alla società di vendita, nel caso in cui il servizio non sia fornito da un esercente verticalmente integrato; le società del gruppo Eni hanno tuttavia evidenziato che gli obblighi in capo alla società di vendita dovrebbero essere cogenti solo nel caso in cui il gestore della rete abbia messo a disposizione del venditore le necessarie informazioni;
- d) con riferimento alle misure proposte in materia di trasparenza dei contratti di fornitura:
- i. Utilitalia, Airu e Fiper e la società A2A S.p.a. non condividono la proposta di indicare nel contratto di fornitura la denominazione della modalità di determinazione del prezzo, in quanto possono essere applicati dei prezzi non sempre riconducibili ad una specifica metodologia; la società A2A S.p.a. ha inoltre evidenziato che tale informazione non ha un valore significativo per l'utente medio, che in genere non dispone di competenze adeguate per valutarne le implicazioni;
 - ii. Fiper e le società del gruppo Egea non condividono la proposta di prevedere l'obbligo di rateizzazione nel caso in cui gli importi fatturati siano superiori a valori predeterminati; Fiper e le società gruppo Egea hanno inoltre evidenziato che la soglia proposta per l'obbligo di rateizzazione (importi superiori del 100% al valore medio annuale delle bollette) potrebbe comportare il sistematico ricorso alla rateizzazione nel periodo invernale;
 - iii. la società Hera S.p.a., sempre in materia di rateizzazione, ha chiesto che sia previsto un termine ultimo per l'inoltro, da parte dell'utente, della richiesta di rateizzazione all'esercente e che sia prevista l'applicazione di interessi di dilazione, in analogia a quanto previsto peraltro in altri settori regolati;

- e) con riferimento alle misure proposte in materia di trasparenza dei prezzi:
- i. le società Hera S.p.a. ed Iren S.p.a., pur condividendo le proposte, hanno evidenziato la necessità che l'Autorità effettui un approfondito confronto con gli operatori per la predisposizione della scheda informativa sui prezzi, anche al fine di tenere conto di oggettive difficoltà nell'elaborazione di stime precise sulla spesa annua complessiva, che dipende in parte da informazioni nella sola disponibilità dell'utente;
 - ii. la società Italgas S.p.a. non condivide la proposta di fornire una scheda informativa sui prezzi ai potenziali utenti nella fase precontrattuale in quanto tale obbligo potrebbe risultare troppo oneroso, specialmente per gli operatori di piccole dimensioni; la società ha pertanto chiesto di escludere da tale obbligo i micro esercenti e gli esercenti di medie dimensioni;
 - iii. le società del gruppo Egea, oltre ad essere contrarie alla predisposizione della scheda informativa sui prezzi, non condividono l'obbligo di pubblicazione dei prezzi sul sito internet nel caso in cui l'esercente applichi dei prezzi specifici ad ogni singolo cliente; secondo le società l'indicazione di un prezzo di riferimento in tal caso non sarebbe significativo;
- f) con riferimento alle misure proposte in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione:
- i. l'associazione Fiper ha chiesto di non includere informazioni aggiuntive nei documenti di fatturazione rispetto a quanto previsto in materia di fatturazione elettronica, dal momento che ciò comporterebbe ingenti investimenti in capo agli esercenti per riprogrammare i propri *software* gestionali di fatturazione;
 - ii. le società del gruppo Egea non condividono i requisiti minimi di trasparenza in materia di fatturazione perché eccessivamente dettagliati; le società hanno inoltre evidenziato che allo stato attuale non sono previste accise per il settore del telecalore e pertanto non è necessario indicare separatamente tale voce in fattura;
 - iii. le società del gruppo Eni, pur condividendo le proposte, hanno chiesto di posticipare la data di applicazione di tutti gli obblighi inerenti la fatturazione al mese di giugno 2020, senza prevedere scadenze differenziate per le diverse misure di trasparenza proposte, in quanto l'adeguamento dei documenti di fatturazione è particolarmente oneroso ed è opportuno che venga implementato congiuntamente in tutte le sue parti;
 - iv. la società Italgas S.p.a., pur condividendo le proposte, ha chiesto di applicare agli esercenti di medie dimensioni la medesima scadenza prevista per i micro esercenti, ai fini del rispetto delle disposizioni in materia di letture e stato dei pagamenti (31 dicembre 2022);
- g) con riferimento alle misure proposte in materia di trasparenza della qualità del servizio e modalità di contatto dell'esercente:
- i. Airu, Fiper ed Utilitalia e le società A2A S.p.a., Hera S.p.a., Edison S.p.a. e del gruppo Egea non hanno condiviso la proposta di prevedere l'invio di

- autoletture da parte degli utenti in quanto la complessità dei sistemi di misura renderebbe poco affidabile il dato rilevato dagli utenti; inoltre l'adeguamento dei sistemi informativi comporterebbe maggiori oneri per gli esercenti a fronte di benefici limitati per gli utenti;
- ii. le società del gruppo Eni, pur condividendo le proposte, hanno chiesto un differimento dell'obbligo di consentire l'autolettura al 30 giugno 2019, al fine di consentire le necessarie modifiche dei sistemi informativi;
- h) con riferimento alle misure proposte in materia di trasparenza delle prestazioni ambientali:
- i. Airu ed Utilitalia ritengono che il tema dell'efficienza energetica del teleriscaldamento dovrebbe essere affrontato in via prioritaria dal legislatore nazionale, anche attraverso l'emanazione di nuovi provvedimenti normativi; in assenza di tale intervento, le misure proposte potrebbero non favorire lo sviluppo del settore, a differenza di quanto auspicato dall'Autorità;
 - ii. l'associazione Fiper ha condiviso le proposte, ma ha chiesto che sia consentita la pubblicazione di informazioni sulle prestazioni ambientali, anche prima della predisposizione della relativa metodologia di valutazione da parte dell'Autorità;
 - iii. le società del gruppo Egea hanno chiesto che la pubblicazione di informazioni sulle prestazioni ambientali sia sempre facoltativa, anche nei prossimi periodi di regolazione;
 - iv. la società Iren S.p.a. ha condiviso le proposte e ha chiesto di considerare anche i benefici derivanti dalla riduzione di emissioni di NO_x ;
 - v. la società Hera S.p.a. ha manifestato la propria perplessità in merito alla proposta, specialmente nel caso in cui, dopo un primo periodo sperimentale, sia prevista la pubblicazione obbligatoria delle informazioni sulle prestazioni ambientali; la società ha inoltre evidenziato che l'implementazione degli indicatori comporterebbe maggiori oneri per gli esercenti;
- i) con riferimento alle misure proposte in materia di monitoraggio dei prezzi:
- i. la società A2A S.p.a. non condivide la proposta di monitorare i prezzi del servizio in quanto un'eventuale comparazione dei prezzi non consentirebbe di tenere conto delle specificità dei singoli sistemi di telecalore;
 - ii. Fiper e le società del gruppo Egea ritengono che l'Autorità non abbia il potere di monitorare i prezzi del servizio, in quanto tale facoltà non è espressamente prevista dal decreto legislativo 102/14; le società del gruppo Egea ritengono inoltre che non sia possibile estrarre dai sistemi di fatturazione i dati richiesti nel caso di utenti fatturati a *forfait*;
 - iii. le società Hera S.p.a. ed Italgas S.p.a. non hanno condiviso la richiesta di fornire gli importi totali fatturati per tipologia di utente, in quanto tale informazione non sarebbe rappresentativa del prezzo applicato e pertanto non rilevante per gli utenti del servizio;

- iv. la società Iren S.p.a., pur condividendo le proposte, ha chiesto di rimandare di sei mesi l'avvio del sistema di monitoraggio, per tenere conto delle criticità derivanti dalla modifica dei sistemi di fatturazione.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'articolo 5 della *RQCT*, in vigore dal 1 luglio 2019, ha introdotto l'obbligo per gli esercenti di medie e maggiori dimensioni di disporre di un sito internet, comprensivo di un'apposita sezione contenente:
 - a) i riferimenti (recapito postale, recapito telefonico, fax e indirizzo e-mail) per l'invio di reclami e richieste di informazioni scritte da parte degli utenti;
 - b) gli orari di apertura degli sportelli, laddove presenti, del servizio telefonico e degli uffici;
 - c) la modulistica per la richiesta di prestazioni da parte degli utenti;
 - d) le condizioni contrattuali di fornitura del servizio;
 - e) informazioni relative agli *standard* specifici e generali di qualità commerciale di sua competenza, nonché agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto;
 - f) il numero telefonico dedicato per il servizio di pronto intervento.

RITENUTO OPPORTUNO:

- con riferimento agli obblighi di trasparenza del settore del telecalore, sulla base delle osservazioni pervenute:
 - a) confermare la decorrenza del periodo di regolazione dal 1 gennaio 2020, pur con una adeguata gradualità di avvio in funzione dell'ambito di regolazione della trasparenza e della classe dimensionale dell'esercente, nonché la durata di 4 anni (2020-2023), al fine di garantire un'adeguata stabilità del quadro regolatorio e assicurare l'attivazione in tempi ragionevoli della nuova disciplina in materia di trasparenza, con particolare riferimento ai prezzi applicati dagli esercenti;
 - b) definire le misure di gradualità di cui alla precedente lettera a) tenendo conto che le misure introdotte comportano modifiche sostanziali delle prassi esistenti, stante l'assenza di disposizioni in tal senso prima dell'attribuzione delle competenze all'Autorità, con la conseguente necessità di porre in essere, da parte dei gestori, modifiche ai sistemi informativi e alle modalità organizzative;
 - c) confermare il riferimento alle classi dimensionali definite nella *RQCT* per l'applicazione delle misure di gradualità e flessibilità, al fine di assicurare la coerenza complessiva della regolazione del settore;
 - d) prevedere che gli obblighi di trasparenza, nel caso in cui il servizio non sia svolto da operatori verticalmente integrati, siano in capo alla società di vendita, che gestisce il rapporto contrattuale con gli utenti del servizio, fermo restando l'obbligo per il gestore della rete e i produttori di energia termica di fornire al

venditore tutte le informazioni che risultassero necessarie per l'adempimento ai suddetti obblighi;

- e) con riferimento alla trasparenza dei contratti di fornitura:
- i. definire i contenuti minimi dei contratti di fornitura, in modo da assicurare la presenza nel contratto di tutti gli elementi necessari per consentire una scelta consapevole dell'utente e una corretta gestione del rapporto commerciale;
 - ii. prevedere che gli elementi minimi di cui sopra possano essere resi disponibili tramite allegati al contratto di fornitura, purché tali allegati siano espressamente richiamati nel contratto e ne costituiscano parte integrante e sostanziale, prevedendo peraltro la possibilità di includere nel contratto rinvii ai provvedimenti dell'Autorità e al sito dell'esercente, per aspetti di natura meramente informativa;
 - iii. al fine di assicurare un'adeguata gradualità nell'introduzione della disciplina sulla trasparenza dei contratti, prevedere che essa decorra per i grandi esercenti dal 1 gennaio 2020, mentre sia applicata a partire dal 1 luglio 2020 agli esercenti di medie dimensioni ed ai micro esercenti, con esclusione del preavviso minimo di 60 giorni per modifiche unilaterali del contratto da parte dell'esercente, che entra in vigore per tutti gli esercenti dal 1 gennaio 2020;
 - iv. prevedere l'adeguamento dei contratti preesistenti alla nuova disciplina entro il 31 dicembre 2022, al fine di assicurare che l'adeguamento dei contratti avvenga entro un arco temporale certo e predefinito;
 - v. in accoglimento dell'istanza presentata dall'associazione Adusbef, prevedere che eventuali modifiche unilaterali al contratto di fornitura siano comunicate all'utente almeno entro 60 giorni prima della loro entrata in vigore, in modo da assicurare che l'utente disponga di un tempo congruo per valutare la continuazione del rapporto contrattuale ed optare eventualmente per servizi di climatizzazione alternativi; prevedere che, nel caso di mancato rispetto di tali tempistiche di preavviso, eventuali modifiche contrattuali, se peggiorative, non abbiano efficacia nei confronti dell'utente;
 - vi. non includere la denominazione della metodologia di determinazione del prezzo nel contratto di fornitura, in quanto risulta più opportuno fornire tale elemento insieme alla scheda informativa sui prezzi del servizio;
 - vii. in parziale accoglimento dell'istanza presentata da Fiper e dalle società del gruppo Egea, prevedere che la rateizzazione, su richiesta dell'utente, sia concessa nel caso in cui la fattura sia tre volte superiore al valore medio registrato nei 12 mesi precedenti;
 - viii. in accoglimento dell'istanza presentata dalla società Hera S.p.a. definire un termine ultimo per l'inoltro, da parte dell'utente, della richiesta di rateizzazione, prevedendo la possibilità di applicazione di interessi di dilazione;

- ix. rimandare ad un successivo provvedimento la definizione dei parametri tecnici che caratterizzano la fornitura, previo ampio ed approfondito confronto con gli *stakeholder*, prevedendo che, nelle more dell'adozione di tale provvedimento, gli esercenti definiscano autonomamente i parametri tecnici da includere nel contratto di fornitura, anche alla luce delle specificità delle reti gestite;
- f) con riferimento alla trasparenza dei prezzi:
- i. al fine di garantire la massima trasparenza, confermare 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, prevedere che le informazioni sui prezzi siano rese disponibili presso gli sportelli o tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente;
 - ii. prevedere che gli esercenti, in aggiunta a quanto indicato nel documento di consultazione 177/2019/R/tlr, indichino sul sito la frequenza temporale di aggiornamento del prezzo di fornitura, se predefinita;
 - iii. prevedere che l'obbligo di pubblicazione dei prezzi sia effettuato anche nel caso in cui siano applicati prezzi specifici per i diversi utenti, in quanto è comunque possibile per l'esercente indicare un prezzo di riferimento;
 - iv. prevedere l'obbligo per gli esercenti di fornire al potenziale utente una scheda informativa con il prezzo praticato, la metodologia per il suo aggiornamento e una stima della conseguente spesa complessiva annua per la fornitura, al fine di consentire all'utente di valutare in modo consapevole l'attivazione del servizio;
 - v. prevedere che l'obbligo di predisposizione della scheda informativa sia applicato a tutti gli esercenti, in quanto ciò consente una uguale tutela ed informazione degli utenti, indipendentemente dalla classe dimensionale dell'esercente con oneri relativamente contenuti;
 - vi. in accoglimento dell'istanza presentata da Adusbef, prevedere che la scheda informativa sui prezzi sia recettizia e debba essere consegnata all'utente almeno 30 giorni prima della sottoscrizione del contratto di fornitura;
 - vii. in accoglimento dell'istanza presentata dalle società Hera S.p.a. e Iren S.p.a., prevedere che la scheda informativa sui prezzi sia resa disponibile con adeguato anticipo e che pertanto sia definita con determina del Direttore della Direzione competente entro 120 giorni dalla data di adozione del presente provvedimento, previa consultazione con gli *stakeholder*;
- g) con riferimento alla trasparenza dei documenti di fatturazione:
- i. di definire i contenuti minimi dei documenti di fatturazione, adottando misure analoghe, ma ulteriormente semplificate, agli obblighi previsti nella "bolletta 2.0" per i venditori dei gas diversi, al fine di assicurare una adeguata trasparenza dei documenti di fatturazione, garantendo contestualmente la sostenibilità degli oneri amministrativi per gli esercenti;

- ii. non includere le accise tra gli elementi minimi, in quanto non attualmente previste nel settore del telecalore;
 - iii. prevedere che le disposizioni in materia di fatturazione siano applicate a partire dal 1 luglio 2020, al fine di assicurare un tempo congruo per apportare le necessarie modifiche ai sistemi di fatturazione, ad eccezione delle disposizioni inerenti le letture e lo stato dei pagamenti, per le quali risulta opportuno prevedere una tempistica più ampia e differenziata in relazione alla classe dimensionale dell'esercente (rispettivamente 31 dicembre 2021 per gli esercenti di maggiori dimensioni e 31 dicembre 2022 per i micro esercenti e per gli esercenti di medie dimensioni);
- h) con riferimento alla trasparenza della qualità del servizio e delle modalità di contatto dell'esercente:
- i. prevedere 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;
 - ii. confermare quanto già stabilito dalla *RQCT* e cioè che gli esercenti di medie e maggiori dimensioni rendano disponibili le informazioni di cui al precedente alinea in una sezione facilmente accessibile dalla *home page* del proprio sito internet; nel caso di micro esercenti privi di sito internet, prevedere che le informazioni, con riferimento agli obblighi a loro applicabili, siano rese disponibili tramite sportelli o il loro invio, su richiesta dell'utente, anche in formato elettronico;
 - iii. prevedere, in un'ottica di gradualità, che gli esercenti di maggiori e di medie dimensioni dal 1 luglio 2020 pubblichino sul loro sito internet, in aggiunta a quanto già previsto dall'articolo 5, comma 5.1, della *RQCT*, informazioni su come leggere la bolletta e su come richiedere informazioni di dettaglio; prevedere che i micro esercenti dal 1 luglio 2020 pubblichino sul loro sito internet, se predisposto in via volontaria, o rendano disponibili attraverso gli sportelli, laddove presenti, e tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente quanto previsto dall'articolo 5, comma 5.1, della *RQCT*, con esclusione di quanto previsto alla lettera e);
 - iv. confermare l'importanza di consentire l'autolettura agli utenti ma, tenuto conto delle criticità segnalate dagli operatori, definire la disciplina nell'ambito di un successivo procedimento sul servizio di misura, in modo da disporre di informazioni dettagliate sulle caratteristiche tecniche dei gruppi di misura di energia termica;
- i) con riferimento alla trasparenza delle prestazioni ambientali:
- i. confermare la pubblicazione facoltativa in via sperimentale di informazioni sulle prestazioni ambientali dei sistemi di telecalore, sulla base di una metodologia definita in modo univoco dall'Autorità, previo confronto con

- gli *stakeholder* del settore e il rinvio al secondo periodo di regolazione di un eventuale obbligo di pubblicazione, da valutare sulla base dell'esperienza maturata;
- ii. non prevedere la pubblicazione sul sito internet dell'esercente della sussistenza del requisito di teleriscaldamento efficiente, di cui all'articolo 2, comma 2, lettera tt) del decreto legislativo 102/14, in quanto tale requisito è stato definito per altre finalità e pertanto presenta scarsa valenza di tipo informativo, rinviando la valutazione sulle modalità e finalità di utilizzo di indicatori sull'efficienza del telecalore al procedimento sulla regolazione della qualità tecnica;
- j) con riferimento al monitoraggio dei prezzi del servizio:
- i. confermare l'introduzione di un sistema di monitoraggio, finalizzato alla raccolta sistematica di informazioni sui prezzi applicati dagli esercenti, al fine di disporre di un quadro informativo preciso e dettagliato per l'esercizio dei poteri di regolazione e controllo attribuiti dalla legge 481/95 e dal decreto legislativo 102/14;
 - ii. confermare gli elementi minimi di monitoraggio proposti, ivi inclusi il numero di utenti, i quantitativi di energia e gli importi fatturati per tipologia di utente, in quanto indispensabili per effettuare delle analisi di carattere statistico, anche a fini di pubblicazione di eventuali rapporti;
 - iii. prevedere che l'invio della documentazione all'Autorità avvenga entro il 30 aprile di ciascun anno, a partire dall'anno 2021 con riferimento all'anno precedente, al fine di evitare sovrapposizioni con le tempistiche per il rispetto degli obblighi informativi già previsti dal *TUAR* e dalla *RQCT*;
- prevedere che gli esercenti soggetti agli obblighi di cui all'art. 5 della *RQCT*, entro il 30 settembre 2019, comunichino tramite *PEC* all'Autorità l'url della homepage del proprio sito internet, al fine di consentire la verifica del rispetto degli obblighi informativi previsti, qualora diverso da quello inserito all'atto del relativo accreditamento

DELIBERA

1. di approvare il “Testo integrato in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1 gennaio 2020 - 31 dicembre 2023 (*TITT*)”, allegato alla presente deliberazione di cui costituisce parte integrante e sostanziale;
2. di prevedere che entro il 30 settembre 2019 gli esercenti dotati di un proprio sito internet provvedano ai sensi della deliberazione 574/2018/R/tlr a comunicare tramite l'Anagrafica Operatori l'url del proprio sito internet, qualora diverso da quello inserito all'atto del relativo accreditamento;
3. di prevedere che i contenuti minimi della scheda informativa di cui all'art. 8, comma

- 3, lettera c) del *TITT* siano definiti con determina del Direttore della Direzione competente, entro 120 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, a seguito di confronto con gli *stakeholder* del settore tramite richieste di informazioni formulate ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95 e dell'articolo 2, comma 22, della medesima legge, nonché incontri e tavoli tecnici per approfondimenti specifici;
4. di abrogare, a far data dal 1 gennaio 2020, l'articolo 5 della *RQCT*, essendo trasferite le relative disposizioni all'interno dell'articolo 6 del *TITT*;
 5. di dare mandato al Direttore della Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento per i seguiti di competenza;
 6. di pubblicare il presente provvedimento e il relativo *Allegato A* sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

16 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini