

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

(TITT)

**Versione integrata con le modifiche apportate con deliberazione 188/2020/R/tlr,
con deliberazione 463/2021/R/tlr e con deliberazione 526/2021/R/tlr**

Indice

Articolo 1 Definizioni	3
Articolo 2 Ambito di applicazione e decorrenza degli obblighi	4
Articolo 3 Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati	4
Articolo 4 Disposizioni in materia di condizioni contrattuali.....	4
Articolo 5 Disposizioni in materia di documenti di fatturazione.....	6
Articolo 6 Disposizioni in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti.....	9
Articolo 7 Disposizioni in materia di prestazioni ambientali	9
Articolo 8 Disposizioni in materia di prezzi	10
Articolo 9 Obblighi informativi nei confronti dell’Autorità.....	10
Articolo 10 Disposizioni transitorie.....	11

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 e s.m.i.;
- **decreto legislativo 102/14** è il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, e s.m.i.;
- **esercenti di maggiori dimensioni** sono gli esercenti del servizio di telecalore con una potenza convenzionale superiore a 50 MW, calcolata secondo le disposizioni del TUD;
- **esercenti di medie dimensioni** sono gli esercenti del servizio di telecalore con una potenza convenzionale superiore a 6 MW e non superiore a 50 MW, calcolata secondo le disposizioni del TUD;
- **micro esercenti** sono gli esercenti del servizio di telecalore con una potenza convenzionale non superiore ai 6 MW, calcolata secondo le disposizioni del TUD;
- **parametri tecnici di fornitura** sono i parametri che caratterizzano il fluido termovettore al punto di fornitura;
- **produttore** è il soggetto che svolge l'attività di produzione;
- **servizio di pronto intervento** è il servizio messo a disposizione dall'esercente, eventualmente avvalendosi di personale esterno, finalizzato a raccogliere le segnalazioni di dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura, presentate da utenti o da soggetti terzi, e ad intervenire tempestivamente per ripristinare le condizioni di funzionalità e sicurezza sulle parti di rete e di sottostazioni di utenza di cui è responsabile;
- **RQCT** è il testo integrato di regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, approvato con deliberazione dell'Autorità 23 novembre 2021, 526/2021/R/tlr e s.m.i.;
- **tipologia di prezzo** è la struttura di prezzo utilizzata per la determinazione degli importi da fatturare 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 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025, di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 26 ottobre 2021, 463/2021/R/tlr e s.m.i.;
- **TUD** è il Testo unico per la classificazione dimensionale degli esercenti il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025, di cui all'Allegato B alla deliberazione dell'Autorità 26 ottobre 2021, 463/2021/R/tlr e s.m.i.

Articolo 2

Ambito di applicazione e decorrenza degli obblighi

- 2.1 Il presente provvedimento definisce gli obblighi di trasparenza che devono essere applicati dagli esercenti il servizio di telecalore nel periodo di regolazione 1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2023.
- 2.2 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni del presente provvedimento, la classificazione dimensionale degli esercenti avviene ai sensi delle disposizioni del TUD.
- 2.3 Gli obblighi di cui al presente provvedimento decorrono dal 1° gennaio 2020, fatto salvo quanto diversamente stabilito all'Articolo 10.

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.

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;
 - d) parametri tecnici di 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 dell'utente e tempistiche per l'applicazione del tasso di mora, in caso di mancato pagamento entro la scadenza prefissata;
 - k) modalità di sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente;
 - l) casi in cui è possibile la rateizzazione dei pagamenti, modalità per richiederla e tasso di interesse applicato;
 - 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 gruppo di misura e modalità di ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento del medesimo;
 - o) modalità per esercitare il diritto di recesso.
- 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 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.
- 4.4 L'esercente informa l'utente interessato di eventuali modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali tempestivamente, e comunque almeno sessanta (60) giorni solari prima dalla loro applicazione, tramite comunicazione scritta. Le modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali adottate unilateralmente dall'esercente senza averne dato comunicazione all'utente secondo tali modalità sono inefficaci.
- 4.5 Fatte salve condizioni più favorevoli per l'utente, eventualmente previste nel contratto di fornitura, l'esercente consente all'utente di richiedere la rateizzazione dei pagamenti, di cui al comma 4.1, lettera l):
- a) entro i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta;

- b) almeno nel caso in cui l'importo fatturato sia superiore a tre (3) volte l'importo medio fatturato nelle bollette emesse nei 12 mesi precedenti all'emissione della fattura;
- c) applicando all'utente, a partire dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta, interessi per la rateizzazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

Articolo 5

Disposizioni in materia di documenti di fatturazione

- 5.1 L'esercente emette i documenti di fatturazione 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 Il documento di fatturazione 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 prezzo applicata ed eventuale denominazione dell'offerta commerciale;
 - 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; gli esercenti riportano inoltre nei documenti di fatturazione la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione di dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni della fornitura è gratuito e attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno";
 - f) recapiti del servizio clienti per la presentazione di reclami o richieste di informazioni.
- 5.4 Il documento di fatturazione riporta, inoltre, almeno i seguenti elementi:
 - 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) informazioni relative ai pagamenti e all'eventuale rateizzazione, da indicare con le modalità di cui ai commi 5.5 e 5.7;
 - e) dati relativi alle letture, ai consumi ed a eventuali ricalcoli da indicare con le modalità di cui ai commi 5.8, 5.9 e 5.10;
 - f) sintesi degli importi fatturati, da indicare secondo le modalità di cui ai commi 5.11 e 5.12.
- 5.5 Con riferimento ai pagamenti, il documento di fatturazione riporta almeno:
- a) le modalità di pagamento;
 - b) lo stato dei pagamenti precedenti;
 - c) il tasso di interesse applicato dall' esercente 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 In presenza di bollette non pagate, nel documento di fatturazione viene data informazione all'utente circa le procedure previste in caso di morosità e gli oneri per l'eventuale sospensione e riattivazione della fornitura stessa da parte dell' esercente.
- 5.7 Nei casi di importi fatturati per cui può essere richiesta dall'utente la rateizzazione, il documento di fatturazione 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;
 - c) il tasso di interesse applicato dall' esercente.
- 5.8 I dati relativi alle letture e ai consumi devono evidenziare, per tutti i periodi cui si riferisce il documento di fatturazione:
- a) il dettaglio delle letture con l'indicazione separata tra letture rilevate 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, nei documenti di fatturazione 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, nei documenti di fatturazione in cui avvengono tali ricalcoli deve essere inserito:
- a) il periodo di riferimento del ricalcolo, indicando, ove disponibili, 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 gruppo di misura;
 - 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 nel documento di fatturazione separata indicazione degli importi relativi a:
- a) ogni componente della tipologia di prezzo 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 dei provvedimenti dell'Autorità), 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. In coerenza con la normativa vigente in materia fiscale, nei documenti di fatturazione devono essere inserite, attraverso uno specifico riquadro di dettaglio, le informazioni relative a ciascuna aliquota IVA applicata con le relative basi imponibili e l'ammontare dovuto.
- 5.13 Nel documento di fatturazione 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 nei documenti di fatturazione emessi a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti gli utenti interessati. È consentito all' esercente, in alternativa, provvedere a quanto sopra nei medesimi tempi mediante un allegato al documento di fatturazione.
- 5.14 Nessun corrispettivo può essere applicato agli utenti per la ricezione dei documenti di fatturazione 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 in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti

- 6.1 L'esercente di grandi e di medie dimensioni pubblica in una sezione facilmente accessibile dalla home page del proprio sito internet:
- a) recapito postale, recapito telefonico e indirizzo *e-mail* per l'invio di reclami e richieste di informazioni scritti da parte degli utenti;
 - b) orari di apertura degli sportelli, laddove presenti, del servizio telefonico e degli uffici;
 - c) modulistica per la richiesta di prestazioni da parte degli utenti;
 - d) condizioni contrattuali di fornitura del servizio;
 - e) numero telefonico dedicato per il servizio di pronto intervento;
 - 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.
- 6.2 Il micro esercente rende disponibili le informazioni di cui al comma 6.1, lettere da a) a f):
- a) in una sezione facilmente accessibile dalla home page del proprio sito internet, nel caso in cui se ne sia dotato in via volontaria;
 - b) attraverso gli sportelli, laddove presenti, e tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente.

Articolo 7

Disposizioni in materia di prestazioni ambientali

- 7.1 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 possono rendere disponibili le informazioni di cui al comma 7.1 attraverso gli sportelli, laddove presenti, e tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente.

Articolo 8

Disposizioni in materia di prezzi

- 8.1 L'esercente pubblica, in una sezione facilmente accessibile dalla home page del proprio sito internet, per ciascuna tipologia di prezzo applicata all'utenza:
- a) la tipologia di prezzo e l'eventuale denominazione dell'offerta commerciale;
 - b) i Comuni nei quali si applica;
 - c) la decorrenza di applicazione, indicando giorno, mese e anno;
 - d) la frequenza temporale di aggiornamento dei prezzi, ove predefinita;
 - e) le componenti del prezzo e l'unità di misura in cui si esprimono;
 - f) l'eventuale differenziazione del prezzo per fasce di consumo e/o di potenza;
 - g) la tipologia di fornitura;
 - h) la tipologia di utilizzo.
- 8.2 I micro esercenti che non dispongono di un proprio sito internet rendono disponibili le informazioni di cui al comma 8.1 presso gli sportelli, laddove presenti, e tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente.
- 8.3 L'esercente fornisce ai 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 Entro il 30 giugno di ogni anno gli esercenti sono tenuti a comunicare all'Autorità:
- a) per ciascuna tipologia di prezzo applicata all'utenza nell'anno precedente l'indicazione del metodo utilizzato per la determinazione del prezzo;
 - b) per ciascuna tipologia di prezzo e 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, in caso di modifica dell'url dell'home page del proprio sito internet, ne dà tempestiva comunicazione tramite PEC all'Autorità, comunque entro e non oltre 15 giorni solari dalla data di modifica.
- 9.3 I micro esercenti che non dispongono di un proprio sito internet comunicano le informazioni di cui al comma 8.1 secondo modalità definite dalla Direzione competente.
- 9.4 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 applicati prezzi diversi per le due categorie di utenti.
- 9.5 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 delle discipline inerenti alla qualità tecnica del servizio e alla misura, l'esercente definisce autonomamente i parametri tecnici di fornitura.
- 10.2 Nelle more dell'entrata in vigore della disciplina inerente alla misura, l'esercente definisce autonomamente oneri e modalità di verifica del gruppo di misura e modalità di ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento del medesimo, di cui al comma 4.1, lettera n).
- 10.3 Le disposizioni di cui all'Articolo 4 si applicano:
 - a) agli esercenti di maggiori dimensioni dal 1° gennaio 2020;
 - b) agli esercenti di medie dimensioni ed ai micro esercenti dal 1° luglio 2020, ad eccezione del comma 4.4 che si applica dal 1° gennaio 2020.
- 10.4 I contratti di fornitura stipulati fino al 31 dicembre 2019 per gli esercenti di maggiori dimensioni e fino al 30 giugno 2020 per gli esercenti di medie dimensioni e per i micro esercenti, 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 scritta l'utente interessato, secondo le modalità di cui al comma 4.4.

- 10.5 Le disposizioni di cui all'Articolo 5 entrano in vigore dal 1 ottobre 2020, ad eccezione dei commi 5.4 lettere d) ed e), 5.5, 5.7, 5.8, 5.9, 5.10 e 5.11, lettera b), che si applicano:
- a) entro il 31 dicembre 2021, per gli esercenti di maggiori dimensioni;
 - b) entro il 31 dicembre 2022, per gli esercenti di medie dimensioni e i micro esercenti.
- 10.6 Le disposizioni di cui all'Articolo 6 si applicano:
- a) con riferimento al comma 6.1, dal 1° gennaio 2020, ad eccezione del comma 6.1, lettera g), che si applica dal 1° ottobre 2020;
 - b) con riferimento al comma 6.2, dal 1° ottobre 2020.
- 10.7 Le disposizioni di cui all'Articolo 7 si applicano a partire dal 2021.
- 10.8 Le disposizioni di cui all'Articolo 9, comma 9.1, si applicano a partire dal 2021.
- 10.9 Nell'anno 2022, ai fini dell'adempimento degli obblighi informativi di cui all'Articolo 9, si applicano le classi dimensionali di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr.