

*Stato e prospettive della regolazione del settore del  
teleriscaldamento e teleraffrescamento*

# Regolazione della trasparenza

## Inquadramento generale e primi orientamenti

Riccardo Casaburi

Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento (DTLR) 

email: [teleriscaldamento@arera.it](mailto:teleriscaldamento@arera.it)

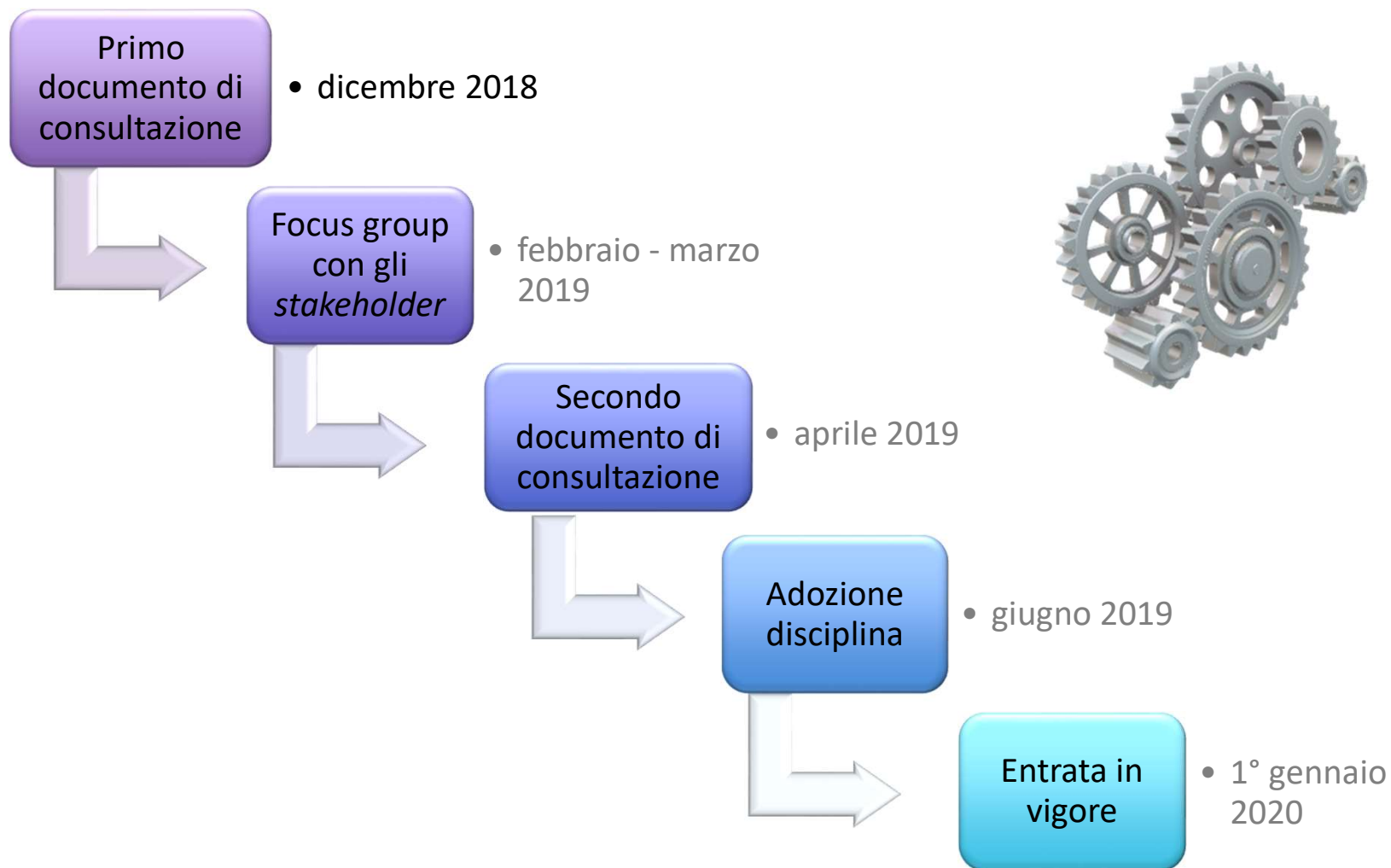
PEC: [teleriscaldamento.aeggsi@pec.energia.it](mailto:teleriscaldamento.aeggsi@pec.energia.it)

## DCO trasparenza - inquadramento generale

---

- L'insieme delle disposizioni previste dal **decreto legislativo n. 102/14** sono finalizzate al raggiungimento di due macro obiettivi distinti:
  - promozione dello sviluppo del telecalore e della concorrenza nel settore
  - tutela degli utenti del servizio (es. standard di qualità, consapevolezza consumi)
- In particolare si attribuisce all'Autorità il compito di:
  - rendere disponibili all'utente informazioni sull'evoluzione nel tempo dei propri costi e consumi energetici (art. 9, comma 7, lett. c))
  - definire le modalità per la pubblicazione dei prezzi del servizio (fornitura energia termica, allacciamento e disconnessione) (art. 10, comma 17, lett. c))
- L'Autorità ritiene il tema della trasparenza del servizio prerogativa necessaria per informare l'**utente** della qualità del servizio, dei propri consumi e diritti e, pertanto, renderlo **protagonista** attraverso scelte consapevoli
- Nell'ottobre 2018 si sono svolti *focus group* con associazioni di operatori e di utenti per raccogliere considerazioni su alcune proposte regolatorie dell'Autorità
- I **primi orientamenti dell'Autorità in materia di trasparenza** sono stati pubblicati nel **documento per la consultazione** del 5 dicembre 2018, **637/2018/R/tlr**
- **Periodo di regolazione** previsto: 3 anni (**2020-2022**)

## DCO trasparenza - *road map* procedimento



## DCO trasparenza - evidenze del telecalore in Italia

- L'Autorità ha avviato nel 2015 (delibera 578/2015/R/tlr) una raccolta dati rivolta agli operatori del settore riguardante, tra l'altro, aspetti di trasparenza del servizio:

### Contratti

- situazione eterogenea tra i vari operatori
- alcuni contratti non riportano informazioni rilevanti quali: la modalità di rinnovo, possibilità di recesso e sospensione fornitura

### Pubblicazione dei prezzi

- alcuni operatori non pubblicano in modo completo i prezzi praticati
- in alcuni casi le modalità di aggiornamento degli stessi non sono pubblicate

### Documenti contabili

- rilevate alcune carenze per alcuni operatori, in particolare su: riferimenti contrattuali e normativi per gli aggiornamenti dei corrispettivi, stato dei pagamenti, tipologia di lettura, consumi storici

### Sito internet

- alcuni operatori non sono provvisti di sito
- alcuni operatori non pubblicano su di esso i prezzi e la modalità di aggiornamento

## DCO trasparenza - aree di intervento proposte

- Nel **documento di consultazione** sulla trasparenza (DCO 637/2018/R/tlr) sono stati identificati i seguenti **ambiti di intervento**:

Contratti di  
fornitura

- elementi minimi e comunicazione di eventuali modifiche

Pubblicazione  
prezzi

- tassonomia, determinazione e aggiornamento

Documenti di  
fatturazione

- set informativo minimo di informazioni

Qualità del  
servizio

- pubblicazione degli standard di qualità previsti e informazioni di carattere generale

Prestazioni  
ambientali

- informazioni all'utente

Monitoraggio  
prezzi

- comunicazione all'Autorità

- Parallelamente al primo DCO, a **dicembre 2018**, è stata avviata una **raccolta dati** specifica sulla **trasparenza** per approfondire lo stato del settore in materia

## DCO trasparenza - misure di gradualità

- Note le caratteristiche degli operatori del telecalore di elevata eterogeneità tra le dimensioni e relativa diversa capacità organizzativa e risorse a disposizione, si propone una gradualità **regolatoria di trasparenza**:

**Proporzionata alle classi dimensionali degli operatori**<sup>1</sup>

- esercenti di maggiori dimensioni (> 50 MW)
- medi (> 6 MW e ≤ 50 MW)
- micro (≤ 6 MW)

**Modulata nel tempo**

- maggiori tempi di attuazione per i micro

## DCO trasparenza - contratti di fornitura (1)

---

- L'Autorità persegue i seguenti obiettivi:

Tutela delle  
concorrenza  
*ex ante*

- Permettere al consumatore di effettuare tutte le valutazioni e i confronti necessari al fine di effettuare una scelta ponderata tra i differenti servizi

Tutela  
dell'utente

- Tutelare gli utenti nelle fasi successive all'attivazione del servizio in modo che possa verificare l'effettiva applicazione delle condizioni contrattuali previste e la correttezza degli importi fatturati

## DCO trasparenza - contratti di fornitura (2)

---

- Si propone l'obbligo di includere nel contratto di fornitura un **set minimo di elementi**:
  - definizioni dei **termini rilevanti** utilizzati nel contratto
  - elementi identificativi dell'utente (cognome e nome, tipologia di utilizzo, data attivazione)
  - **prezzi**, modalità di determinazione e di aggiornamento
  - **parametri di fornitura** rilevanti (es. temperatura mandata, potenza contrattuale)
  - individuazione del **punto di fornitura** e dei confini di proprietà
  - ripartizione (utente/esercente) **responsabilità e oneri di manutenzione**
  - **durata e modalità di rinnovo** del contratto
  - **modalità di pagamento** e casi di rateizzazione
  - modalità di sospensione del servizio in caso di **morosità** dell'utente
  - **livelli minimi di qualità** (commerciale e tecnica) del servizio
  - costi per la **verifica del misuratore** e ricostruzione dei consumi
  - modalità per richiedere il **recesso**



## DCO trasparenza - contratti di fornitura (3)

- I contenuti minimi dei contratti di fornitura sarebbero **applicati**:
  - **da subito, ai nuovi contratti** (stipulati dopo l'entrata in vigore della disciplina)
  - ai **contratti in essere, con le seguenti tempistiche** (comunque entro il termine del periodo di regolazione, proposta per il 2022):

Periodo 2020-2022	Dimensione esercenti		
Ambito di trasparenza	Maggiori	Medi	Micro
Adeguamento contratti in essere	31 dicembre 2020	31 dicembre 2021	31 dicembre 2022

## DCO trasparenza - pubblicazione prezzi

---

- Obblighi proposti in tema di pubblicazione dei prezzi:
  - pubblicazione sul sito internet per i **grandi** ed i **medi esercenti** dei prezzi applicati per la fornitura di calore con indicazione della relativa data di decorrenza
  - nel caso in cui i **micro esercenti** non dispongano di un sito internet, le informazioni saranno messe a disposizione degli utenti presso i propri uffici aperti al pubblico o tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente
- Obblighi proposti in tema di trasparenza delle modalità di determinazione ed aggiornamento del prezzo (nel primo periodo di regolazione):
  - fornire informazioni ai singoli utenti e indicarle nei contratti di fornitura, senza prevedere un obbligo di pubblicazione sul sito internet
  - rendere disponibili su richiesta dell'utente la modalità di determinazione ed aggiornamento dei prezzi (già incluse nei contratti di fornitura)
  - informare tempestivamente l'utente in caso di modifica delle modalità di determinazione ed aggiornamento dei prezzi rispetto a quanto comunicato all'attivazione

## DCO trasparenza - documenti di fatturazione (1)

---

- La bolletta oltre alla sua funzione di strumento contabile e fiscale è anche un importante strumento di comunicazione
- In una logica di gradualità si ritiene opportuno prevedere inizialmente gli obblighi della bolletta 2.0 semplificata come previsto per i venditori di gas diversi (GPL a rete, artt. da 15 a 19 dell'Allegato A della delibera 501/2014/R/com)
- Si propongono i seguenti obblighi: informazioni su letture e consumi, dati di sintesi degli importi fatturati, informazioni sull'aggiornamento dei corrispettivi, informazioni sullo stato dei pagamenti, modalità di pagamento e rateizzazione, recapiti di contatto e altre informazioni di carattere generale per l'utente
- Come per gli altri settori regolati, si propone che gli esercenti rendano disponibile in bolletta uno spazio per eventuali comunicazioni dell'Autorità (segnalazione interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni destinate agli utenti)
- Obbligo per tutti i gestori di invio gratuito delle fatture e delle risposte alle richieste di informazioni degli utenti (art. 9, comma 8, del D.Lgs. 102/14)

## DCO trasparenza - documenti di fatturazione (2)

- Come elemento di gradualità si propone di differenziare le tempistiche di adeguamento di alcuni obblighi in materia di fatturazione in relazione alle dimensioni dell'esercente

Periodo 2020-2022	Dimensione esercenti		
Ambito di trasparenza	Maggiori	Medi	Micro
Informazioni su letture e consumi	12 mesi	24 mesi	36 mesi
Informazioni sullo stato dei pagamenti, sulle modalità di pagamento e sulla rateizzazione			

## DCO trasparenza - qualità del servizio

---

- Per i gestori di **maggiori e medie** dimensioni è stato proposto l'obbligo di disporre di un sito internet in cui indicare, in una sezione facilmente accessibile, i seguenti elementi:
  - modulo per l'invio in formato elettronico di un reclamo
  - modalità di rateizzazione del pagamento della bolletta
  - Carta del servizio (se adottata in via volontaria) o tabella di riepilogo degli standard di qualità e indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto degli standard specifici
  - contatti del gestore (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
- Nel caso in cui i **micro esercenti** non dispongano di un sito internet, le informazioni di cui sopra dovranno essere rese disponibili presso gli sportelli aperti al pubblico o su richiesta dell'utente, anche in formato elettronico

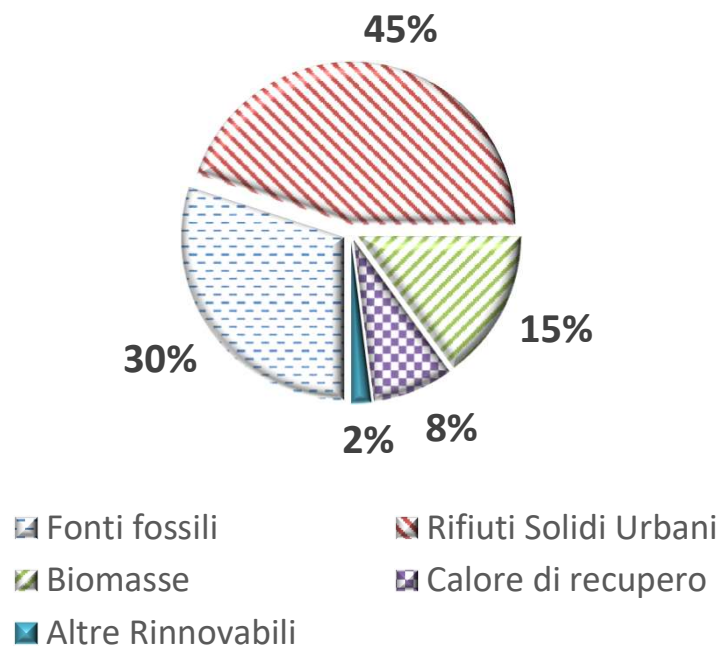
## DCO trasparenza - prestazioni ambientali (1)

---

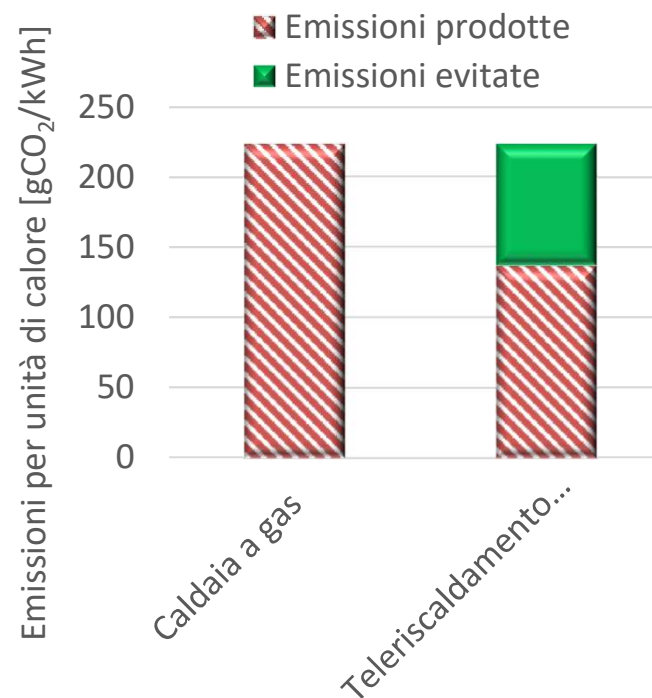
- L'Autorità è orientata ad individuare indicatori che siano di **semplice implementazione** per gli operatori e di **immediata comprensione** per gli utenti. La proposta prevede di introdurre obblighi informativi relativi ai seguenti aspetti, con riferimento all'anno precedente (ad esempio 2018 per informazioni pubblicate nel 2019) e al singolo impianto, attraverso la pubblicazione in bolletta e sul sito internet (in base alle dimensioni dell'operatore) di:
  - tipologia delle fonti energetiche utilizzate per generare calore
  - entità di riduzione del biossido di carbonio rispetto all'utilizzo di una fonte di calore tradizionale alternativa
  - sussistenza delle condizioni per includere l'impianto tra i sistemi di teleriscaldamento efficiente

## DCO trasparenza - prestazioni ambientali (2)

Fonti energetiche utilizzate



Emissioni di CO<sub>2</sub>



- Esempi di grafici<sup>1</sup> con informazioni di carattere ambientale da rendere disponibili agli utenti

<sup>1</sup> grafici che non riflettono situazioni reali, redatti con il supporto di RSE

## DCO trasparenza - monitoraggio prezzi

---

- Per l'esercizio dei poteri di regolazione e controllo è necessario che l'Autorità disponga di un quadro informativo completo e dettagliato sull'evoluzione dei prezzi e delle strutture tariffarie adottate dai gestori del servizio
- L'Autorità intende raccogliere annualmente, per i prezzi applicati, le seguenti informazioni:
  - tipologia di utilizzo e di fornitura, struttura tariffaria, metodologia di determinazione del prezzo, prezzo differenziato su fasce di consumo/potenza (sì/no), fonti di produzione, numero di utenti per tipologia di prezzo applicato
- Si intende valutare lo sviluppo di un innovativo sistema informatico finalizzato alla acquisizione automatica dei dati estratti direttamente dai siti internet degli esercenti:
  - il sistema di acquisizione automatico richiede strutture di prezzo standardizzate
  - per i micro esercenti sarebbe opzionale e subordinato alla disponibilità di un sito internet
- Nel caso in cui non sia possibile utilizzare il sistema automatico di acquisizione dati, le informazioni sui prezzi dovranno essere inviate tramite le modalità normalmente utilizzate per le raccolte dati dell'Autorità (protocolli informatici web)