

**HERA S.p.A.**  
**Holding Energia Risorse Ambiente**  
Viale Carlo Berti Pichat 2/4 40127 Bologna  
tel. 051.287.111 fax 051.287.525  
[www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)

## **DCO 177/2019/R/TLR Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento. Orientamenti finali: Osservazioni HERA Spa**

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

Si condividono sostanzialmente le linee generali dell'intervento declinate nel DCO in oggetto. Ciò premesso, con riferimento all'obiettivo di assicurare uno stimolo concorrenziale fin dalla fase antecedente alla selezione del sistema di climatizzazione, si intende peraltro opportuno richiamare l'attenzione sulla necessità che la comparazione *ex ante* fra sistemi alternativi (al TLR) tenga in debito conto la circostanza che il settore in esame, a differenza di quelli succedanei, non si limita ad erogare una semplice *commodity* ma fornisce un vero e proprio servizio. Si auspica, pertanto, che gli strumenti comparativi che saranno deliberati tengano conto di queste peculiarità, al fine di offrire una rappresentazione che non solo tuteli gli operatori del settore in tal senso, ma soprattutto risulti il più possibile utile, efficace ed oggettiva per l'utenza potenziale. Parimenti, si evidenzia come i sistemi di climatizzazione concorrenti con teleriscaldamento non sono soggetti ad obblighi di trasparenza analoghi a quelli prospettati per il teleriscaldamento nel presente DCO. In tale contesto, si auspica che vengano adottati i necessari accorgimenti utili ad evitare il rischio di una concorrenza asimmetrica, la quale pregiudicherebbe lo stimolo concorrenziale sopra citato. Gli strumenti che saranno adottati dovranno pertanto, auspicabilmente, rispondere alle necessità di agilità, semplicità ed efficacia, in quanto funzionali allo sviluppo delle dinamiche competitive.

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

Si apprezza in particolare la previsione, da un lato, di un allungamento del periodo regolatorio di un anno (opportuno in special modo nel caso di prima regolazione di un settore) e, dall'altro lato, di un allungamento di alcuni dei termini finali, ad esempio con riguardo all'adeguamento dei contratti in essere e dei documenti di fatturazione alle "nuove" disposizioni. Si condivide, invece, solo parzialmente quanto proposto in tema di entrata in vigore della disciplina sulla trasparenza, prevista per il 01/01/2020. Si auspica infatti, al riguardo, che codesta ARERA possa prendere in considerazione uno slittamento del sopra citato termine di sei mesi, tenuto conto anche delle esigenze, già rappresentate dalla scrivente e dagli operatori nelle precedenti occasioni di confronto.

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

Nessuna osservazione.

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

Nessuna osservazione, in quanto non di interesse diretto.

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

Si esprime condivisione per la congrua rideterminazione delle tempistiche di adeguamento dei contratti in essere alla nuova disciplina, nonché per l'esclusione della modalità di determinazione del prezzo dai contenuti minimi del contratto di fornitura, evitando, in questo modo, a ns. giudizio, una non necessaria complicazione nella attività di gestione del rapporto contrattuale con l'utente, che non sarebbe accompagnata da un effettivo beneficio per quest'ultimo.

Per quanto concerne il tema dei "parametri tecnici che caratterizzano la fornitura", si prende atto del fatto che, in attesa delle disposizioni attuative del Regolatore, il Gestore definirà transitoriamente in via autonoma gli stessi. In proposito, si ritiene peraltro opportuno segnalare sin d'ora che, occorrerà, a ns. giudizio, considerare che i parametri pure esemplificativamente riportati al punto 5.2 del DCO (temperatura, pressione e portata del fluido termovettore) risultano in effetti dipendenti da condizioni esterne (ad es. la temperatura di fornitura è funzione anche delle temperature esterne).

Con riferimento poi all'obbligo di rateizzazione prospettato dal combinato disposto degli artt. 4.1 e 4.5 dello schema di deliberazione allegato al DCO, si ritiene necessario, per evidenti ragioni di operatività, che sia previsto un termine ultimo per l'inoltro, da parte dell'utente, della richiesta di rateizzazione al Gestore, nonché che sia prevista l'applicazione di interessi di dilazione al riguardo, in analogia a quanto previsto peraltro in altri settori regolati.

Infine, con riguardo al tema degli oneri e delle modalità di verifica del misuratore, si prende atto che, "nelle more dell'entrata in vigore della disciplina della misura", spetterà al Gestore definire autonomamente oneri e modalità dell'attività e, dunque, la scrivente si riserva di formulare alcune considerazioni nel contesto dell'istruttoria che codesta Autorità svolgerà al riguardo. Peraltro, si auspica sin d'ora che, anche in considerazione dell'attuale quadro normativo che non attribuisce al Regolatore leve tariffarie riguardo al settore, tali iniziative siano accompagnate da attente analisi che bilancino gli effettivi vantaggi e priorità in termini di sviluppo del settore rispetto agli *effort* ed ai costi cui sarebbero sottoposti i gestori e, in definitiva l'utenza, con conseguente aumento della asimmetria rispetto ai vettori energetici alternativi.

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

Si condivide la proposta di fornire una scheda informativa il cui contenuto sia, peraltro, perimetrato ai parametri più significativi/ principali, considerati in termini qualitativi, quali:

a) frequenze temporali di aggiornamento; b) parametri/variabili di riferimento per l'aggiornamento dei prezzi. Tale soluzione si ritiene pienamente coerente con le finalità di assicurare una comunicazione al potenziale utente che sia adeguata ma, allo stesso tempo, anche agile tenuto conto del contesto competitivo di riferimento,

Si auspica inoltre che l'adozione della scheda informativa, prevista all'articolo 8 lett. c) dello schema di Testo integrato di trasparenza del servizio TLR e che sarà definita con apposita determina, sia preceduta da adeguate forme di consultazione, mediante *focus group* con le associazioni degli operatori e che, in ogni caso, possa recepire le istanze rappresentate allo Spunto 1.

**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.*

Si valuta positivamente l'allungamento delle tempistiche di adeguamento del layout di fatturazione e si prende atto positivamente che ARERA propone che le informazioni di dettaglio sull'aggiornamento dei prezzi possano essere fornite con le modalità previste dalla qualità commerciale, fermo restando che la bolletta dovrà indicare la data a partire dalla quale la variazione opera.

**S.8** *Si condivide quanto prospettato in tema di trasparenza sulla qualità del servizio? Motivare la risposta.*

In merito al prospettato obbligo di inserire informazioni sul sito *internet* inerenti alle modalità di invio delle autoletture, si intende richiamare l'attenzione del Regolatore ad una più approfondita riflessione preliminare al riguardo. In particolare, si auspica che siano tenute in adeguata considerazione le peculiarità che contraddistinguono il servizio di TLR rispetto alla gestione degli altri servizi a rete, sia perché in molti casi l'utente è un condominio, sia perché il tema non può essere ricondotto alla mera "lettura di un display", in quanto vi è una vera e propria catena di dispositivi tecnologici da verificare.

**S.9** *Si condivide la proposta di trasferire nel provvedimento gli obblighi informativi previsti dalla RQCT? Motivare la risposta*

Nessuna osservazione.

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

Si manifesta perplessità in merito alla proposta declinata nel DCO. In particolare, non risulta evidente, allo stato, come tale misura che, peraltro, dopo un primo periodo sperimentale, sarebbe addirittura resa obbligatoria e che impatterebbe significativamente sui costi amministrativi degli operatori (in considerazione del fatto che le informazioni ambientali sarebbero disaggregate per ciascun sistema in sé considerato), possa risultare congruente con le finalità di sviluppo e promozione del servizio di TLR. In proposito, si ritiene possibile pervenire ad un punto di convergenza sulla definizione del tema della metodologia, ancorché non definito a livello legislativo, ma si è del parere che si dovrebbe tenere conto degli impatti che l'implementazione di

tale metodologia determinerebbe anche a livello di costo. In relazione a tanto, si ritiene dunque equo ed opportuna la introduzione di specifici elementi di incentivazione del settore sui quali il Regolatore può, come noto, assumere un ruolo di sensibilizzatore a livello istituzionale (come per esempio riguardo al tema della revisione del regime dei certificati bianchi)

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

Si auspica che l'adozione della modulistica funzionale all'assolvimento degli obblighi informativi prevista all'articolo 9 dello schema di Testo integrato di trasparenza del servizio TLR, che sarà definita con apposita determina, sia preceduta da adeguate forme di consultazione preventive mediante *focus group* con le associazioni degli operatori. Tanto premesso, si ritiene che, ai fini di non appesantire oltremodo l'attività gestionale degli operatori, possa essere ritenuto sufficiente che gli esercenti comunichino, in sede di prima applicazione, l'indirizzo *url* dove sono pubblicate le informazioni elencate nel precedente articolo 8.1, ed effettuino ulteriori comunicazioni solo in caso di modifica *dell'url* medesimo, e non già ad ogni variazione dei prezzi pubblicati (in questo caso infatti l'indirizzo *url* non cambierebbe). Infine, non si condivide il prospettato obbligo di comunicazione ad ARERA degli importi totali fatturati per tipologia di utente, in quanto si ritiene che questa informazione non sia rappresentativa del prezzo applicato, che è contenuta nell'apposita sezione dedicata del sito web e che pertanto, come tale, è oggetto di comunicazione al Regolatore.