

## **DCO 177/2019/R/tlr: DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO**

### **Orientamenti finali**

#### **Premessa**

L'Autorità con il DCO 177/2019/R/tlr illustra gli orientamenti finali relativi all'introduzione di obblighi in materia di trasparenza del servizio di teleriscaldamento, volti a promuovere la concorrenza nel mercato dei servizi di climatizzazione e tutelare gli utenti.

Condividendo il linea generale l'approccio, il Gruppo A2A auspica che **gli interventi proposti da ARERA non incrementino gli oneri amministrativi a carico dei Gestori**, in quanto, non potendo beneficiare della leva tariffaria, potrebbero incidere negativamente sulla competitività del teleriscaldamento rispetto agli altri servizi di climatizzazione. Nel contempo si esprime apprezzamento per l'accoglimento di alcune proposte/considerazioni fornite in risposta al precedente DCO 637/2018/R/tlr.

In particolare, in merito agli obblighi di trasparenza dei contratti di fornitura, si condivide l'intento di escludere, tra le informazioni minime richieste, l'indicazione delle modalità di determinazione del prezzo. Come la stessa Autorità riporta al paragrafo 5.7, l'introduzione di tale obbligo potrebbe comportare un effetto negativo sul raggiungimento dell'obiettivo di trasparenza, in quanto, stante la complessità di alcune formule, si incorrerebbe nel rischio di introdurre elementi che il cliente, non sufficientemente capacitato, non riuscirebbe ad apprezzare con conseguente percezione di opacità del servizio.

Per lo stesso motivo, posto che i fornitori di servizi energetici alternativi non soggiacciono ad alcun obbligo in merito, appare superfluo e non dirimente per le valutazioni del cliente quanto proposto al paragrafo 5.8 (ripreso all'art. 4.1, lett. c, della bozza di deliberato) in merito all'indicazione della **metodologia di determinazione del prezzo (es. metodologia del costo evitato o costo effettivo)**.

L'utente medio difficilmente ha le conoscenze tecniche necessarie per comprendere gli aspetti peculiari che determinano l'utilizzo di una metodologia di prezzo rispetto ad un'altra, pertanto si ritiene ridondante fornire tale informazione. Si evidenzia inoltre che, allo stato attuale, la determinazione del prezzo è fonte di differenti dinamiche che non possono essere clusterizzate in due sole categorie così come proposto. Inoltre, a prescindere dalla modalità di determinazione che ha comportato la definizione del livello di prezzo proposto, appaiono più coerenti con l'obiettivo di trasparenza perseguito dall'Autorità le disposizioni in tema di aggiornamento del prezzo.

Peraltro, alla luce dell'evoluzione normativa in atto nei mercati energetici (dove è prevista la cessazione dei prezzi amministrati per i settori elettrico e del gas naturale) le modalità di determinazione del prezzo saranno sempre meno correlate ai vettori energetici tradizionali, ma diventeranno sempre più complesse ed articolate nel tentativo di intercettare le dinamiche dei potenziali vettori alternativi (es. pompe di calore, ecc.). Sintetizzare in poche parole le diverse e svariate metodologie di determinazione del prezzo utilizzabili dagli operatori potrebbe essere fuorviante, senza accrescere, di fatto, la consapevolezza e la capacità di comprensione del cliente.

Si ritiene che l'**introduzione della scheda informativa**, oltre all'indicazione del livello di prezzo e delle sue modalità di aggiornamento, possa rappresentare lo strumento più idoneo affinché il cliente effettui una scelta consapevole avendo evidenza di una stima di massima del costo della *fornitura teleriscaldamento*, stante le caratteristiche dell'edificio. Fermo restando che rimane comunque possibile, ogni qualvolta il cliente lo ritenga necessario, richiedere al proprio fornitore eventuali informazioni sui criteri di determinazione del prezzo.

Per quanto riguarda gli **obblighi di trasparenza in materia di qualità del servizio**, A2A non concorda con quanto disposto in tema di autolettura (paragrafo 8.6). **La richiesta di prevedere l'autolettura per i contatori non teleletti, come già vigente per gli altri settori regolati, rappresenta una possibile criticità a causa di alcune specificità del settore.**

Infatti, ai fini dell'autolettura, il cliente sarebbe tenuto a comunicare sia il parametro relativo alla fornitura di riscaldamento che quello relativo all'acqua calda sanitaria, con il rischio che l'inversione di tali informazioni o l'invio di una sola possa generare errori di fatturazione dando una percezione negativa del servizio offerto.

Inoltre, si ricorda che la maggioranza delle utenze allacciate al teleriscaldamento è rappresentata dai condomini, per i quali l'intestatario del contratto di fornitura (condominio) non coincide con l'utilizzatore del servizio (singolo condomino), rendendo quindi complicata ed onerosa l'esecuzione dell'autolettura, che potrebbe risultare poco utilizzata a fronte degli rilevanti investimenti informatici dei Gestori per predisporre tale possibilità.

In riferimento alle disposizioni in tema di **prestazioni ambientali**, A2A accoglie favorevolmente la previsione che, in questa prima fase di applicazione, la pubblicazione degli indicatori avvenga su base volontaria e a valle della definizione di una metodologia condivisa. In merito alla definizione della metodologia è opportuno evidenziare la necessità l'Autorità consideri quanto già oggi presente in tema di certificazione energetica (UNI EN 15316-4- 5), al fine di evitare inutili ridondanze: la normativa della certificazione energetica impone già oggi agli operatori la pubblicazione di alcuni parametri relativi alle prestazioni ambientali, previa asseverazione di un organismo certificato terzo.

In **materia di monitoraggio dei prezzi** da parte di ARERA, A2A ribadisce la propria contrarietà in quanto, come già ampiamente esposto in risposta al DCO 637/2018/R/tlr,

Si ricorda infatti che il settore del teleriscaldamento è caratterizzato da una numerosità di Gestori che opera in contesti locali estremamente differenti e, pertanto, un confronto puramente numerico non permetterebbe di mettere in evidenza le peculiarità dell'area servita e del servizio offerto.

In base a quanto proposto al paragrafo 10.11, primo bullet, si propone che l'url del sito, ai fini del monitoraggio, debba essere comunicato all'Autorità solo nel caso di modifiche e non ad ogni variazione di prezzo, in quanto già la richiesta di invio tramite pec delle variazioni dei prezzi pubblicati comporta un onere amministrativo e gestionale.

In relazione alla bozza di deliberato, **A2A ritiene opportuno segnalare che il termine "tariffa" non è applicabile al teleriscaldamento, servizio che viene prestato in regime di libero mercato.** La tariffa si riferisce, infatti, ad un livello di *"prezzo di un bene o di un servizio non suscettibile di variazioni di mercato, ma fissato per imprese in condizioni di monopolio"*. Si propone pertanto la sua sostituzione con il termine "prezzo".

Si ritiene, inoltre, che dove prevista la “*potenza contrattuale*” (es. all’art. 1 nelle Definizioni sulla *tipologia di tariffa* o anche all’art. 5.3, lett. d)) debba essere necessariamente aggiunta anche la possibilità di inserire in alternativa la “*portata contrattuale*”, in quanto, in molti casi, la fatturazione di contratti oggi presenti sul mercato si riferisce alla portata e non alla potenza.

In particolare, nella descrizione del prezzo binomio, si ritiene sufficiente indicare che esso è composto da una quota variabile (in energia) e da una quota fissa.

**Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati**, come disposto all’art 5.10 della bozza di deliberato, si ritiene opportuno evidenziare che nel caso di un contatore guasto non è possibile applicare quanto previsto, in quanto in tal caso non è evidentemente possibile avere evidenza della lettura iniziale e finale e conseguentemente del consumo. Si richiede, pertanto, che l’art. 5.10, lettera a), tenga in considerazione tale casistica e venga riformulato come segue “*Il periodo di riferimento del ricalcolo ed il consumo risultante indicando, se disponibili, la lettura iniziale e finale*”.

A2A si dichiara, sin da subito, disponibile a partecipare attivamente, anche mediante presentazione di proprie proposte, ai gruppi di lavoro finalizzati alla definizione delle determinazioni previste ai punti 6.9 e 9.7 in materia di scheda illustrativa e prestazioni ambientali.

## RISPOSTE AGLI SPECIFICI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

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

Condividendo in linea generale con quanto esposto nel DCO, si ricorda la necessità che gli interventi messi in campo, oltre a garantire un maggior grado di trasparenza nei confronti dei clienti, siano volti a contenere gli oneri amministrativi a carico dei Gestori al fine di evitare un aumento del costo del servizio.

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

A2A condivide la durata del periodo di regolazione, ma ribadisce la propria perplessità in merito all’entrata in vigore dei nuovi dettami normativi in considerazione della pressoché contestuale entrata in vigore della regolazione della qualità contrattuale e della qualità tecnica che richiedono rilevanti implementazioni informatiche e nuove forme organizzative.

Pur comprendendo gli obiettivi che inducono l’Autorità all’intervento di regolazione, **si chiede che la disciplina sulla trasparenza decorra dal 1° luglio 2020**, in modo da consentire ai Gestori di effettuare le necessarie implementazioni in un arco temporale di almeno 9 mesi dalla pubblicazione del provvedimento (in quanto i mesi estivi – specie agosto – e parte del mese di dicembre non sono fruibili).

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

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

Si condivide quanto proposto.

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

Come anticipato in Premessa si condivide in linea generale quanto esposto ad eccezione dell'indicazione della metodologia di determinazione del prezzo in quanto strumento NON necessario per garantire ai clienti un maggior grado di trasparenza tenuto conto che l'utente medio non possiede il know how sufficiente affinché tale informazione possa influire sulla propria scelta di sottoscrizione del contratto di allacciamento al servizio di teleriscaldamento. La trasparenza sarà, comunque, sempre garantita dall'indicazione del prezzo e delle sue modalità di aggiornamento e dalla possibilità per il cliente di richiedere, in qualsiasi momento, maggiori dettagli al proprio Gestore.

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

**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 condivide quanto proposto.

**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**

Si condivide quanto proposto, ad eccezione di quanto disposto in merito alla messa a disposizione dell'autolettura per i contatori non teleletti. Come già indicato in Premessa, l'autolettura per la tipicità del settore potrebbe non essere molto utilizzata, ma al contrario rappresentare un onere ingiustificato per i Gestori.

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

Si condivide con l'intento di rendere facoltativa la pubblicazione degli indicatori sulle prestazioni ambientali nel primo periodo regolatorio.

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

Come esposto in Premessa, **non sembra utile il confronto tra i prezzi applicati dai diversi Gestori che operano in aree con caratteristiche completamente differenti tra loro** e che influenzano inevitabilmente il prezzo.