

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA  
NEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO  
CONSULTAZIONE 177/2019/R/TLR**

**OSSERVAZIONI U.DI.CON.**

U.Di.Con, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), si pregia di intervenire formulando le presenti osservazioni, relative alla Consultazione ARERA 177/2019/R/TLR– Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento.

\* \* \*

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

La scrivente Associazione ritiene condivisibili gli obiettivi generali e specifici dell'intervento di regolazione, purché finalizzati alla promozione della concorrenza e ad assicurare anche un'adeguata tutela dell'utente.

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

La scrivente condivide la proposta di *road map* presentata nel documento in consultazione, ritenendo opportuno confermare la data del 1° gennaio 2020 per l'entrata in vigore della disciplina sulla trasparenza.

Tuttavia, non ritiene di poter condividere la scelta dell'Autorità di innalzare la durata del periodo di regolazione a 4 anni, considerando preferibile un controllo triennale per un'eventuale rivisitazione della disciplina.

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

La scrivente Associazione ritiene che sia condivisibile l'applicazione delle nuove regole di trasparenza sulla base delle soglie dimensionali definite dalla RQCT; nello specifico considera a vantaggio del consumatore l'attuazione di misure graduali e flessibili finalizzate a promuovere la disciplina della trasparenza.

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

La scrivente ritiene congrua la scelta dell'Autorità di applicare gli obblighi di trasparenza alle società di vendita differenti dal gestore della rete e la stessa può essere considerata un primo passo verso un'equa regolazione del servizio.

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

La scrivente Associazione condivide la proposta avanzata in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e ritiene fondamentale che siano indicate la metodologia di formazione del prezzo e le modalità di aggiornamento dello stesso.

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

La scrivente non condivide pienamente l'orientamento adottato dall'Autorità, poiché si ritiene che i prezzi del servizio, con relativa metodologia di determinazione ed aggiornamento, dovrebbero essere comunicati ai consumatori fin dalla fase precontrattuale.

**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.**

La Scrivente Associazione condivide quanto proposto in materia di trasparenza di fatturazione, tuttavia ritiene preferibile un intervento dell'Autorità a tutela dell'utente con misure più tempestive e meno graduali, in materia di letture e stato dei pagamenti.

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

La scrivente ritiene di condividere le proposte in tema di trasparenza sulla qualità dei servizi. Nello specifico si apprezzano le misure relative alla carta dei servizi e la modalità di presentazione dei reclami, ai quali risulta dedicata un'apposita sezione sul sito internet dell'esercente.

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

La scrivente Associazione ritiene condivisibile la decisione dell'Autorità di includere nel provvedimento sulla trasparenza gli obblighi informativi previsti dalla RQCT, in modo da inserire tutti gli obblighi informativi in un unico testo integrato; nel caso di specie, nel provvedimento sarebbero trasferite

informazioni relative al sito internet e alla procedura di presentazione dei reclami scritti, a vantaggio di una maggiore trasparenza per l'utente.

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

La scrivente non condivide pienamente quanto prospettato dall'Autorità in tema di prestazioni ambientali. Nello specifico, si ritiene necessario l'inserimento della condizione di teleriscaldamento efficiente, così come definita dal d.lgs. 102/14 all'art.2, comma 2, lettera *tt*, tra le informazioni da includere nel sito internet degli operatori, poiché la conoscenza delle componenti del sistema telecalore può sensibilizzare l'utente a scegliere tali sistemi e ad abbandonare quelli di climatizzazione tradizionale.

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

La scrivente Associazione ritiene di condividere la disciplina in tema di monitoraggio prezzi, così come riportata nel documento di consultazione.

**Appendice A – Schema di articolato**

Di seguito verranno analizzate le disposizioni in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento.

Dall'esame emerge una valutazione nel complesso positiva, tuttavia si riscontrano anche alcune criticità; in particolare la scrivente Associazione non condivide la soluzione prospettata per la rateizzazione dei pagamenti all'art. 4, comma 4.5.

Nello specifico, se si considera che la finalità del pagamento rateizzato sia quella di agevolare l'utente, si ritiene opportuno un abbassamento della percentuale dell'importo fatturato almeno all'80% a fronte dell'attuale 100% proposto dall'Autorità.

\* \* \*

Con riserva di ulteriormente dedurre ed evidenziare inviando se ritenuto utile o necessario ulteriori integrazioni alle presenti osservazioni con le idonee modalità.

Roma, 07/06/2019

Il Presidente Nazionale U.Di.Con.

Dott. Denis Domenico Nesci

