

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI  
TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO**

*Orientamenti finali*

**DCO 177/2019/R/TLR**

Gli orientamenti finali espressi nel DCO 177/2019/R/TLR in materia di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento sono pienamente condivisi dalla nostra associazione Altroconsumo.

Come già espresso in occasione delle precedenti consultazioni la questione della trasparenza del contenuto dei contratti, degli aggiornamenti di prezzo, della fatturazione, della qualità del servizio e delle reali prestazioni ambientali sono cruciali per evitare il ripetersi di situazioni problematiche evidenziate in esperienze più mature e consolidate sperimentate in altri paesi dell'Ue, come si può evincere dal recente studio (2017) commissionato dalla Camera del Lavoro Austriaca<sup>1</sup>.

È interessante notare come sia proprio la questione della trasparenza uno dei punti dolenti evidenziati nelle conclusioni dello studio citato, dalla comprensibilità dei contratti a quella della struttura dei prezzi, alla completezza e comparabilità delle informazioni in bolletta.

Ben vengano, quindi, le disposizioni contenute nello schema di articolato previsto in appendice A del documento di consultazione in oggetto.

Il teleriscaldamento, per le sue caratteristiche intrinseche di regime di “monopolio naturale”, presenta l'insidiosa caratteristica della difficoltà di distacco una volta fatta la scelta di aderirvi. È quindi cruciale avere in mano tutti gli elementi utili a ponderare la convenienza economica di una tale scelta, paragonata ad altri sistemi alternativi, prima della stipula del contratto di allaccio e fornitura. Tra questi, di estrema importanza sono i criteri di definizione degli aggiornamenti di prezzo del servizio di telecalore (e/o raffrescamento), che vanno spiegati chiaramente, e resi comunque disponibili, per permettere ai clienti di capire le caratteristiche di competitività del teleriscaldamento, in prospettiva, rispetto agli altri sistemi.

---

<sup>1</sup> **LOCAL AND DISTRICT HEATING: A MARKET THAT LACKS TRANSPARENCY AND HAS INADEQUATE CONSUMER PROTECTION.** AK and KLIEN jointly commissioned four studies to examine the lack of clarity in the local and district heating market and the dearth of legal protection for tenants and property owners.

In merito alle disposizioni in materia di fatturazione, pur comprendendo i ragionamenti e le osservazioni ricevute da parte degli operatori, rimaniamo comunque convinti che oltre a quanto previsto nella sezione 8.8 del precedente documento di consultazione, alla potenza contrattuale (presente solo se disponibile e funzionale al calcolo del dovuto), vadano comunque richiamati in sintesi i parametri che caratterizzano la fornitura (temperatura, pressione e portata del fluido termovettore).

In merito alle perplessità evidenziate dai fornitori (punto 7.10 dell'attuale consultazione) di includere le fonti informative o contrattuali, piuttosto che le modalità di aggiornamento del prezzo, ribadiamo che, a nostro avviso, resta auspicabile che l'esercente fornisca una sintesi chiara e comprensibile degli importi applicati (indicandoli) e di come sono stati ottenuti, direttamente nella bolletta.

Milano, 7 giugno 2019