



Confederazione Nazionale
dell'Artigianato e della Piccola
e Media Impresa

OSSERVAZIONI IN MERITO AL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE ARERA

177/2019/R/TRL

Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento. Orientamenti finali

PREMESSA

Con il presente documento posto in consultazione, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente aggiunge un ulteriore tassello alla regolazione di un settore che sconta tuttora una forte frammentarietà e disorganicità.

Già in premessa, quindi, vogliamo confermare la condivisione degli obiettivi che presiedono all'attività regolatoria, ossia la promozione della concorrenza e la tutela degli utenti finali.

Il mercato del teleriscaldamento, infatti, presenta caratteristiche tali da non consentire l'adeguata concorrenza nella fase ex-ante, ed è pertanto necessario fornire un set di regole oggettive e condivise - in particolare per quanto riguarda il prezzo ed i requisiti contrattuali - in grado di restituire al cliente finale, almeno nella fase ex post, la necessaria trasparenza quale elemento fondamentale per l'adozione di scelte consapevoli sul mercato.

OSSERVAZIONI

In relazione alle disposizioni di ordine generale presentate da ARERA al **Capitolo 4**, segnaliamo la condivisione della tempistica proposta per la vigenza del

primo periodo di regolazione; a nostro avviso, una tempistica quadriennale consente di dare maggiore stabilità al quadro regolatorio, permettendo ad operatori ed utenti di sedimentare le regole presentate ed acquisire, così, maggiore esperienza. Parimenti, consentirà al regolatore di monitorare in maniera efficace l'applicazione delle disposizioni, anche al fine del successivo *refit* della regolazione.

Non si condivide, invece, quanto prospettato in merito all'applicazione graduale e flessibile delle regole di trasparenza sulla base delle dimensioni degli operatori.

In analogia con quanto già osservato in occasione della consultazione sul DCO 637/2028/R/Tlr, ribadiamo la necessità che la nuova regolazione abbia un'applicazione quanto più estesa ai diversi operatori presenti sul mercato, a prescindere dalle loro caratteristiche dimensionali.

A tal fine richiamiamo quanto precedentemente affermato: *“Pur condividendo, infatti, l'idea di una applicazione graduale per dare ai diversi soggetti il tempo necessario ad adeguarsi alle previsioni e agli obblighi che la regolazione prevedrà in merito, temiamo che le diverse tempistiche proposte nel DCO per i diversi operatori (grandi, medi e piccoli) possano de facto creare esse stesse disomogeneità. In tal senso, è pur vero che i grandi operatori coprono la maggior parte del mercato (come riportato dai dati forniti da ARERA); tuttavia prevedere per i piccoli operatori tempi di adeguamento così lunghi rischia di tenere una parte importante di utenza – distribuita in territori spesso montani o rurali – esposta per lungo tempo al rischio di una fornitura qualitativamente non adeguata.”*

In merito alla soluzione proposta in merito ai soggetti non verticalmente integrati, *nulla questio*. Cogliamo tuttavia l'occasione per segnalare che la presenza sul mercato del teleriscaldamento – per la quasi totalità - di operatori verticalmente integrati, sebbene discenda da caratteristiche strutturali intrinseche al mercato stesso (in particolare per le condizioni di fornitura), rappresenta comunque una forte criticità che rischia di inficiare le condizioni di concorrenza e determinare una forte concentrazione sul mercato.

In merito al contenuto del **Capitolo 5**, si condivide innanzitutto la decisione di individuare un set minimo di elementi da includere nel contratto di fornitura, con alcune osservazioni di seguito riportate:

- In merito alla proposta di inserire all'interno delle condizioni contrattuali minime l'indicazione del prezzo, delle modalità di determinazione e di

aggiornamento, richiamiamo la necessità che tali informazioni siano quanto più possibile accessibili da parte dell'utente.

Esse sono infatti determinanti per la formazione di scelte capacitate da parte dell'utente, che in esse vi ritrova uno strumento di comunicazione utile per orientarsi nel mercato e vagliare, al contempo, il comportamento degli operatori.

Riteniamo inoltre che vada almeno indicato il criterio utilizzato per la determinazione del prezzo (es. costo evitato); in merito, vogliamo sottolineare di nuovo l'opportunità che criteri e metodologie siano definiti da un soggetto terzo e neutro piuttosto che da un operatore.

- Per quanto attiene l'indicazione delle modalità di sospensione del servizio per morosità, ribadiamo la necessità che vengano previste in merito disposizioni analoghe a quelle vigenti per l'energia elettrica, con adeguati passaggi informativi al cliente finale circa la sospensione che, nel caso di una impresa, interromperebbe di fatto il ciclo produttivo.

- In merito all'ipotesi di consentire agli operatori di inserire nei contratti o negli allegati ai contratti dei rimandi a sezioni del proprio sito internet al fine di ridurre gli oneri amministrativi, temiamo che tale soluzione potrebbe di fatto produrre un possibile disallineamento informativo, in particolare con riferimento ai piccoli operatori che, in molti casi, possono anche non avere un proprio sito internet.

Per quanto riguarda le previsioni di cui al **Capitolo 6** in materia di trasparenza dei prezzi e relativamente alle opzioni che intende adottare il regolatore, confermiamo anche in questo caso la necessità che venga reso accessibile all'utenza almeno il metodo applicato per la determinazione del prezzo.

Le disposizioni in tema di fatturazione al **Capitolo 7** sono condivisibili in linea generale; si ricorda tuttavia la necessità che i dati riportati in bolletta non siano estremamente sintetizzati, onde evitare un gap informativo penalizzante a carico dell'utenza. È utile in merito richiamare il fatto che il regolatore sta procedendo alla revisione della Bolletta 2.0, nell'ambito della fornita elettrica e gas, proprio per sopperire a tale asimmetria e consegnare agli utenti uno strumento di comunicazione rinnovato e completo.

Sul tema della trasparenza sulla qualità del servizio (**Capitolo 8**), ribadiamo la necessità che venga prevista e sviluppata la definizione del sistema di tutele ex post

anche per il settore del teleriscaldamento, al fine di garantire ai consumatori gli strumenti adeguati ed efficaci per la difesa dei propri diritti.

Inoltre, a nostro avviso è fortemente consigliato mantenere la disposizione sull'autolettura, in quanto strumento che garantisce l'utente nel rapporto diretto con l'operatore in merito ad un tema chiave, quale quello della misurazione, oltre che a responsabilizzarlo rispetto alle proprie abitudini e caratteristiche di consumo. Rispetto a tale esclusione, infatti, non può essere argomento dirimente il fatto che molti contatori siano ad oggi teleletti; tale circostanza sussiste anche rispetto ai misuratori presenti in altri settori regolati (es. energia elettrica), ma ciò non ha messo – né mette – al riparo l'utente finale dalle inefficienze degli operatori in merito alla misurazione dei consumi e dalle conseguenze in termini di conguagli e maxi-bollette.

In merito alle previsioni in tema di prestazioni ambientali di cui al **Capitolo 9**, condividiamo l'ipotesi che la definizione della metodologia sottostante all'individuazione delle prestazioni ambientali nel settore del teleriscaldamento – che riteniamo debbano comunque riferirsi a ciascun impianto gestito – sia effettuata, in maniera neutra e terza dall'Autorità, al fine di dare al mercato le giuste informazioni sul livello di efficienza degli impianti nel settore.

Da ultimo, riteniamo condivisibili le ipotesi riportate circa il sistema di monitoraggio dei prezzi (**Capitolo 10**), quale strumento utile alla verifica del corretto svolgimento delle relazioni all'interno del mercato, della corretta applicazione della regolazione da parte degli operatori e della adeguata ed efficace tutela del cliente finale nell'ambito della sua relazione contrattuale con l'operatore.