

SCHEDA TECNICA

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI CONTRIBUTI DI ALLACCIAMENTO E MODALITÀ PER L'ESERCIZIO DA PARTE DELL'UTENZA DEL DIRITTO DI DISATTIVAZIONE E DI SCOLLEGAMENTO NEL SERVIZIO DI TELECALORE

112/2017/R/tlr (*)

Con il documento di consultazione 112/2017/R/tlr, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico illustra i propri orientamenti in materia di *criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento* e di modalità per l'esercizio da parte dell'utente del *diritto di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete di telecalore (diritto di recesso)*¹.

Gli orientamenti vengono formulati sulla base degli elementi raccolti con l'indagine conoscitiva in materia, avviata dalla delibera 562/2016/R/tlr, dai quali emerge un quadro settoriale fortemente eterogeneo.

L'obiettivo dell'intervento regolatorio è duplice:

- garantire la tutela dei consumatori/utenti, introducendo *criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento certi e trasparenti* e tali da non alterare la convenienza relativa delle diverse soluzioni impiantistiche per la climatizzazione degli ambienti; *assicurando procedure semplici e chiare e tempi certi di gestione* degli allacciamenti e delle disattivazioni/scollegamenti; *eliminando vincoli all'esercizio del diritto di recesso dal contratto da parte dell'utente*, inclusi quelli derivanti dall'eventuale imposizione di oneri impropri o non palesi;
- consentire agli operatori di *recuperare i costi sostenuti purché tali costi siano efficienti e pertinenti* l'attività di allacciamento/disattivazione/scollegamento e *purché le modalità di recupero siano esplicite e non diano luogo a sussidi incrociati* (oltre che tra attività diverse) tra diverse tipologie di utenza.

A tal fine, l'Autorità ritiene essenziale, in primo luogo, definire un *perimetro omogeneo delle attività ricomprese* negli allacciamenti, nelle disattivazioni e negli scollegamenti e, in secondo luogo, assicurare l'adozione da parte degli operatori del settore di *adeguati strumenti di contabilità in grado di registrare correttamente i costi afferenti tali attività*, applicando criteri di disaggregazione e di imputazione omogenei.

Il primo periodo regolatorio è di durata biennale.

Allacciamento

Per quanto riguarda gli allacciamenti, il documento prevede che entrino in vigore una serie di vincoli e di obblighi di trasparenza in capo agli operatori del settore e, in particolare:

- il vincolo che i *contributi di allacciamento applicati all'utenza non possano essere superiori ai costi sostenuti dal gestore del servizio per tale attività* e il *contestuale obbligo per i gestori di inviare all'Autorità un rapporto annuale di rendicontazione*;

¹ Il documento non tratta né le *sospensioni temporanee* del servizio su richiesta dell'utente, né i casi in cui sussiste l'*obbligo d'allacciamento alla rete di telecalore imposto da Regioni o Comuni* (il quale sarà trattato in successivi documenti per la consultazione specificatamente dedicati alla regolazione tariffaria del servizio di telecalore).

- l'obbligo di rendere palesi le *modalità di eventuale rateizzazione dei contributi di allacciamento*;
- l'obbligo di mettere a disposizione sul proprio sito internet, *informazioni di dettaglio in merito*:
 - alle attività necessarie per l'allaccio alla rete e per la successiva erogazione del servizio, distinguendo chiaramente tra quelle già coperte dal contributo, quelle su richiesta con pagamento *ad hoc* e quelle sempre a carico dell'utente,
 - al livello dei contributi di allacciamento, inclusi eventuali sconti o esenzioni dal pagamento;
- l'obbligo di includere nel preventivo per l'allacciamento un ampio numero di informazioni "minime", tali da garantire all'utente una rappresentazione quanto più possibile esaustiva e corretta dell'attività da svolgere, dei relativi costi e dei tempi di esecuzione;
- l'obbligo di escludere dai preventivi di allacciamento eventuali costi imputabili a interventi di ampliamento della rete di distribuzione del calore da cui si realizza lo stacco per la singola utenza;
- la previsione che il preventivo di allacciamento costituisca una offerta irrevocabile, che abbia una durata non inferiore a 90 giorni e che la sua accettazione da parte dell'utente ne prolunghi la validità fino alla completa esecuzione dei lavori di allacciamento;
- la previsione che nessun corrispettivo che non sia stato indicato dall'esercente nel preventivo possa essere successivamente preteso dall'utente per l'esecuzione dei lavori di allacciamento (a meno di eventuali criticità emerse in corso d'opera e difficilmente prevedibili e, comunque, previo accordo scritto tra le parti);
- l'obbligo per il gestore di fornire all'utente, unitamente al preventivo per l'allaccio, anche una copia del contratto di allacciamento e di quello di fornitura del servizio (se distinti), nonché di specificare per iscritto all'utente le attività necessarie per l'allacciamento che restano totalmente a carico dell'utente;
- il divieto di riportare informazioni di carattere promozionale sul servizio di telecalore nel preventivo, nel contratto di allacciamento e in quello di fornitura.

Il documento prevede inoltre l'obbligo per i gestori di inviare all'Autorità, con riferimento a ciascuna rete gestita, un rapporto annuale nel quale siano indicati il numero di allacciamenti effettuati nell'anno precedente distinti per criteri (es.: tipologia di utenza, servizio erogato, potenza dello scambiatore di calore, distanza dalla dorsale di distribuzione), i relativi corrispettivi inclusi eventuali piani di rateizzazione, i costi relativi all'attività di allacciamento e i relativi ricavi. In una prima fase tale rapporto dovrà essere elaborato a partire dai dati contabili disponibili, mentre successivamente i gestori dovranno applicare i criteri di attribuzione dei costi del servizio di telecalore che saranno definiti dall'Autorità nell'ambito del procedimento in materia di separazione contabile nel settore. L'obbligo di inviare all'Autorità tale rapporto annuale si applicherà a partire dal 30 giugno 2019, con riferimento ai dati dell'anno 2018.

Gli obblighi relativi ai preventivi di allacciamento entreranno in vigore dal giorno successivo a quello di pubblicazione del provvedimento finale, mentre gli obblighi informativi via internet decorreranno in genere trascorsi 2 mesi da tale data.

Disattivazione e scollegamento

Per quanto riguarda le modalità per l'esercizio da parte dell'utente del diritto di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete di telecalore, il documento prevede che:

- siano individuate due diverse modalità di cessazione definitiva del servizio su richiesta dell'utente:
 - la disattivazione della fornitura, consistente nel solo scioglimento del rapporto contrattuale (con chiusura e piombatura delle valvole di intercettazione, lettura di cessazione e

fatturazione di chiusura),

- lo *scollegamento*, che comprende, oltre allo scioglimento del rapporto contrattuale, anche il distacco fisico dell'impianto dell'utente dalla rete di telecalore (con conseguente rimozione del gruppo di misura, rimozione della sottostazione se di proprietà del gestore oppure, se di proprietà dell'utente, con preventivazione dei lavori per la sua rimozione, e, infine, con la messa in sicurezza dell'impianto di allacciamento posato sul suolo privato);
- gli utenti possano esercitare il *diritto di recesso in qualunque momento* e con un congruo *preavviso* all' esercente (un mese), *senza dover pagare alcun corrispettivo* (rimane salva la possibilità per il gestore di recuperare eventuali quote residue di ammortamento dei costi di allacciamento secondo il piano di rateizzazione inizialmente concordato);
- gli operatori possano *offrire agli utenti, dietro pagamento di specifici corrispettivi, interventi opzionali* sugli impianti d'utenza (es: rimozione delle tubature interrate o della sottostazione d'utenza se di proprietà dell'utente), *in regime di concorrenza con soggetti terzi*;
- l'utente possa avanzare *richiesta di disattivazione o di scollegamento* tramite numero verde associato al *call center*, via *email*, mezzo postale, sito *internet* o sportello fisico (le caratteristiche degli appositi *moduli di richiesta* sono definite dall'Autorità);
- gli operatori indichino sul proprio sito *internet* che in caso di disattivazione e scollegamento *non sono previsti vincoli temporali* (salvo l'obbligo di preavviso minimo), *né "penali" o altri oneri* (quali corrispettivi tariffari), indicando chiaramente le *attività di disattivazione e di scollegamento effettuate dal gestore e quelle opzionali eventualmente offerte*;
- gli operatori debbano *includere nella risposta alla richiesta di disattivazione o di scollegamento dell'utente una serie di informazioni minime*.

Il documento prevede inoltre l'obbligo per i gestori di *trasmettere all'Autorità, con riferimento a ciascuna rete gestita, un rapporto annuale* nel quale siano indicati il numero e il tipo di disattivazioni e scollegamenti effettuati, nonché le eventuali attività opzionali eseguite su richiesta dell'utente e dietro pagamento di un corrispettivo *ad hoc*. L'obbligo di inviare all'Autorità tale rapporto annuale si applicherà *a partire dal 30 marzo 2019*, con riferimento ai dati dell'anno 2018.

Gli *obblighi relativi ai preventivi di disattivazione e scollegamento* entreranno in vigore dal giorno successivo a quello di pubblicazione del provvedimento finale, mentre gli *obblighi informativi via internet* decorreranno trascorsi 2 mesi da tale data.

Il documento, infine, evidenzia che le disposizioni regolatorie dell'Autorità relative all'esercizio del diritto di recesso *integrano il contenuto dei contratti* ai sensi dell'articolo 1339 del codice civile. *Pertanto, tali previsioni troveranno applicazione anche con riferimento ai contratti pendenti* alla data di entrata in vigore del provvedimento. Eventuali clausole difformi contenute nei contratti in essere, si considereranno come non apposte.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il 3 aprile 2017.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento.