

Testo Unico della Regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso per il periodo di regolazione 2018-2020 (TUAR)

**REGOLAZIONE DEI CRITERI DI DETERMINAZIONE DEI
CORRISPETTIVI DI ALLACCIAMENTO E MODALITÀ DI
ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO DA PARTE
DELL'UTENTE PER I SERVIZI DI TELERISCALDAMENTO E
TELERAFFRESCAMENTO PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE
2018-2020**

INDICE

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI	3
Articolo 1 Definizioni	3
Articolo 2 Ambito di applicazione.....	5
Articolo 3 Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati	5
TITOLO II –ALLACCIAMENTO	6
Articolo 4 Vincolo ai ricavi per la determinazione dei corrispettivi di allacciamento	6
Articolo 5 Modalità di presentazione della richiesta di allacciamento	7
Articolo 6 Obblighi informativi nei confronti degli utenti del servizio.....	7
Articolo 7 Obblighi informativi nei confronti dell’Autorità.....	9
TITOLO III – RECESSO	10
Articolo 8 Modalità di presentazione della richiesta di recesso	10
Articolo 9 Eventuale corrispettivo di salvaguardia.....	10
Articolo 10 Disattivazione della fornitura	11
Articolo 11 Scollegamento dalla rete.....	12
Articolo 12 Obblighi informativi nei confronti degli utenti del servizio.....	12
Articolo 13 Obblighi informativi nei confronti dell’Autorità.....	13

Titolo I - DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Definizioni

- 1.1 Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni di cui all'articolo 2 del decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, come successivamente modificato e integrato, nonché le seguenti:
- a) **allacciamento** è il complesso di opere, tubazioni ed elementi accessori funzionali all'erogazione dell'energia termica a uno o più utenti; ha inizio con una diramazione dalla condotta stradale della rete e si estende fino al punto di fornitura;
 - b) **Autorità** è l'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
 - c) **codice di rintracciabilità** è un codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta di prestazione, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
 - d) **condizioni economiche di erogazione del servizio** includono la tariffa di fornitura dell'energia termica o la formula per la determinazione in modo univoco della stessa e ogni altro corrispettivo applicato all'utenza per l'erogazione del servizio, inclusi i relativi criteri di aggiornamento;
 - e) **condotta stradale** è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra loro, interrati lungo un percorso stradale e funzionali alla distribuzione dell'energia termica;
 - f) **costi diretti** sono i costi sostenuti dall' esercente per l'esecuzione di una specifica attività e che possono essere imputati univocamente alla stessa;
 - g) **costi indiretti** sono, a complemento dei costi diretti, quei costi generali sostenuti dall' esercente che non possono essere imputati direttamente alla specifica attività;
 - h) **data di invio è:**
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell' esercente;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell' esercente o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - i) **data di ricevimento è:**
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell' esercente;

- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- j) **disattivazione della fornitura o disattivazione** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di fornitura a seguito della richiesta dell'utente, senza che sia prevista la rimozione di elementi della sottostazione di utenza;
- k) **esercente o esercente il servizio** è il soggetto che svolge l'insieme delle attività necessarie all'erogazione del servizio di teleriscaldamento e/o di teleraffrescamento;
- l) **esercenti di minori dimensioni** sono gli esercenti aventi meno di 750 utenti e una potenza complessivamente contrattualizzata inferiore a 12 MW;
- m) **fattura di chiusura** è la fattura emessa a seguito della risoluzione del contratto di fornitura tra l'esercente e l'utente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dall'utente;
- n) **gestore della rete** è il soggetto regolato che, indipendentemente dal regime giuridico di svolgimento delle attività, è responsabile dell'esercizio, della gestione, della manutenzione e dello sviluppo di una rete di teleriscaldamento
- o) **impianto dell'utente** è l'impianto tecnologico che consente l'utilizzo dell'energia termica prelevata dalla rete; ha inizio dal punto di fornitura e si estende fino ai sistemi di erogazione del calore per la climatizzazione degli ambienti, per la fornitura di acqua calda igienico sanitaria o per l'esecuzione di processi industriali;
- p) **lettura di cessazione** è la rilevazione del dato di consumo al momento della risoluzione del contratto di fornitura tra l'esercente e l'utente;
- q) **periodo di regolazione** è uno specifico periodo temporale predefinito per l'applicazione della disciplina di regolazione del servizio definita dall'Autorità;
- r) **punto di fornitura** è la parte terminale dell'allacciamento in cui il gestore consegna l'energia termica all'utente; coincide con il disaccoppiamento idraulico tra la rete e l'impianto dell'utente; in assenza di circuiti idraulici distinti tra la rete e l'impianto dell'utente, il punto di fornitura si identifica con il contatore di energia termica;
- s) **rete** è qualsiasi infrastruttura di trasporto dell'energia termica da una o più fonti di produzione verso una pluralità di edifici o siti di utilizzazione, realizzata prevalentemente su suolo pubblico, finalizzata a consentire a chiunque interessato, nei limiti consentiti dall'estensione della rete, di collegarsi alla medesima per l'approvvigionamento di energia termica per il riscaldamento o il raffrescamento di spazi, per processi di lavorazione e per la copertura del fabbisogno di acqua calda sanitaria;
- t) **richiedente** è il soggetto che presenta la richiesta di allacciamento, oppure l'utente che presenta una richiesta di disattivazione della fornitura o di scollegamento dalla rete;
- u) **scollegamento dalla rete o scollegamento** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di fornitura che, in aggiunta alla

- disattivazione, comprende la rimozione del contatore di energia termica e di eventuali altre parti di impianto;
- v) **sottostazione d'utenza** è l'apparato, composto da scambiatore di calore e/o gruppo frigorifero, contatore di energia termica e strumenti di controllo e regolazione, che costituisce l'interfaccia tra la rete e l'impianto dell'utente;
 - w) **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dall' esercente, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
 - x) **tipologia di utenza** è la classe di appartenenza dell'utente considerato;
 - y) **tipologia di servizio o servizio** è il riscaldamento, il raffrescamento, la fornitura di acqua calda igienico sanitaria e/o gli usi di processo;
 - z) **TIUC** è il testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in merito agli obblighi di separazione contabile per le imprese operanti nei settori regolati e ai relativi obblighi di comunicazione, di cui all' Allegato A alla deliberazione 24 marzo 2016, 137/2016/R/com;
 - aa) **utente o utente del servizio** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di allacciamento e/o un contratto di fornitura per uso proprio, ivi incluse le utenze condominiali;
 - bb) **società responsabile del servizio di vendita** è il soggetto che svolge l'attività di vendita al dettaglio agli utenti, incluse tutte le connesse attività commerciali.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Il presente provvedimento definisce, per il periodo di regolazione 2018-2020:
 - a) i criteri per la determinazione dei corrispettivi di allacciamento;
 - b) le modalità di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente;
 - c) gli obblighi informativi per gli esercenti relativamente all'allacciamento, alla disconnessione e allo scollegamento degli utenti.
- 2.2 Nel caso in cui la società responsabile del servizio di vendita non faccia parte del medesimo gruppo societario del gestore della rete si applicano le disposizioni di cui all'articolo 3 del presente provvedimento.

Articolo 3

Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati

- 3.1 La società responsabile del servizio di vendita costituisce l'unica interfaccia con l'utente del servizio per tutte le attività connesse all'allacciamento alla rete, alla disattivazione della fornitura e allo scollegamento dalla rete.
- 3.2 Alla società responsabile del servizio di vendita si applicano le disposizioni di cui agli articoli 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11 e 12 del presente provvedimento.
- 3.3 Al gestore della rete si applicano le disposizioni di cui agli articoli 4, 7, 10, 11 e 13 del presente provvedimento.

- 3.4 La società responsabile del servizio di vendita si serve del gestore della rete per lo svolgimento delle attività di preventivazione e realizzazione dell'allacciamento alla rete, disattivazione della fornitura e scollegamento dalla rete.
- 3.5 Il gestore della rete deve fornire alla società responsabile del servizio di vendita le informazioni necessarie all'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 6.1 e 12.1 del presente provvedimento entro un periodo di 30 giorni dalla ricezione della richiesta scritta da parte della suddetta società responsabile del servizio di vendita.
- 3.6 La società responsabile del servizio di vendita deve fornire al gestore della rete le informazioni necessarie all'adempimento degli obblighi informativi di cui agli articoli 7 e 13 del presente provvedimento entro un periodo di 30 giorni dalla ricezione della richiesta scritta da parte dello stesso gestore.
- 3.7 Le tempistiche per l'invio delle informazioni necessarie all'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 6.3 e 12.3 del presente provvedimento saranno definite alla conclusione del procedimento per la determinazione degli obblighi di qualità contrattuale, avviato con la deliberazione 7 agosto 2014, 411/2014/R/com.

Titolo II –ALLACCIAMENTO

Articolo 4

Vincolo ai ricavi per la determinazione dei corrispettivi di allacciamento

- 4.1 In ciascun anno del periodo di regolazione i ricavi derivanti dall'applicazione dei corrispettivi di allacciamento, ivi inclusi eventuali corrispettivi di salvaguardia di cui all'articolo 9, non devono essere superiori ai costi sostenuti dagli esercenti per l'attività di realizzazione degli allacciamenti.
- 4.2 Al fine di consentire la verifica del vincolo ai ricavi di cui al comma 4.1, gli esercenti, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, utilizzando la modulistica predisposta con determina del Direttore della Direzione Servizi Ambientali, trasmettono all'Autorità la documentazione attestante i ricavi e i costi afferenti l'attività di realizzazione degli allacciamenti nell'anno di riferimento. La documentazione inviata deve includere:
 - a) i ricavi derivanti dall'applicazione dei corrispettivi di allacciamento, ivi inclusi eventuali ricavi differiti nel caso di rateizzazione dei corrispettivi;
 - b) l'ammontare complessivo di eventuali corrispettivi di salvaguardia di cui all'articolo 9, come risultante dai contratti sottoscritti nell'anno di riferimento;
 - c) i costi diretti afferenti alla realizzazione degli allacciamenti;
 - d) i costi indiretti afferenti alla realizzazione degli allacciamenti, determinati sulla base delle disposizioni del TIUC;
 - e) una nota di commento in cui siano descritte le modalità di determinazione dei costi indiretti attribuiti alla realizzazione degli allacciamenti.

- 4.3 Ai fini del calcolo dei costi afferenti alla realizzazione degli allacciamenti di cui al comma 4.2, lettere c) e d) non devono essere considerati i costi relativi al potenziamento e ampliamento della rete di teleriscaldamento.
- 4.4 Gli esercenti di minori dimensioni sono esonerati dall'invio della documentazione di cui al comma 4.2.

Articolo 5

Modalità di presentazione della richiesta di allacciamento

- 5.1 L'esercente è tenuto a indicare nel proprio sito *internet* le modalità con cui i richiedenti possono presentare la richiesta di allacciamento o di preventivazione dell'allacciamento. Tali modalità includono almeno le seguenti: invio della richiesta tramite posta, posta elettronica, sito *internet* o tramite eventuale sportello fisico reso disponibile dall'esercente, compilando un apposito modulo accessibile anche tramite il sito *internet* dell'esercente e presso eventuali sportelli fisici.
- 5.2 Gli esercenti di minori dimensioni sono esonerati dagli obblighi di cui al precedente comma 5.1 che richiedono la disponibilità di un sito *internet*.

Articolo 6

Obblighi informativi nei confronti degli utenti del servizio

- 6.1 Gli esercenti indicano in una apposita sezione del proprio sito *internet* le seguenti informazioni generali in merito alle modalità di realizzazione degli allacciamenti:
- a) le attività che sono eseguite dal gestore e risultano incluse nel corrispettivo di allacciamento;
 - b) le attività che sono eseguite dal gestore solo su richiesta dell'utente e che non sono incluse nel corrispettivo di allacciamento;
 - c) le attività che sono sempre in capo all'utente;
 - d) i criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento, qualora vengano applicati dei corrispettivi di allacciamento a *forfait*;
 - e) eventuali sconti o esenzioni dal pagamento dei corrispettivi di allacciamento applicabili alla generalità degli utenti e le relative modalità applicative.
- 6.2 Gli esercenti di minori dimensioni sono esonerati dall'adempimento degli obblighi di cui al precedente comma 6.1.
- 6.3 Gli esercenti sono tenuti a fornire al richiedente un preventivo per la realizzazione dell'allacciamento. Il preventivo deve includere, almeno:
- a) il codice di rintracciabilità con cui l'esercente identifica la richiesta di preventivo e il codice che identifica la prestazione da eseguire;
 - b) i dati identificativi del richiedente;
 - c) la data di ricevimento della richiesta;
 - d) la data di invio del preventivo;
 - e) la tipologia di servizio offerto e la tipologia di utenza;
 - f) l'indicazione del tempo massimo di preventivazione dell'allacciamento, laddove la prestazione sia soggetta a *standard* di qualità contrattuale definiti dall'Autorità o, se inferiore, laddove la prestazione sia soggetta a *standard* di qualità contrattuale definiti dall'esercente;

- g) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento, qualora la prestazione sia soggetta a *standard* di qualità contrattuale definiti dall'Autorità o, se inferiore, secondo gli *standard* di qualità contrattuale eventualmente definiti dall' esercente;
 - h) le attività necessarie per l'esecuzione dell'allacciamento, incluse le eventuali autorizzazioni, concessioni o servitù;
 - i) la stima, ove possibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione dell'allacciamento;
 - j) le attività (tra quelle di cui al precedente punto h)) che sono eseguite dall' esercente e che sono incluse nel corrispettivo di allacciamento di cui al successivo punto o);
 - k) l'eventuale piano di rateizzazione del corrispettivo di allacciamento;
 - l) l'ammontare dell'eventuale corrispettivo di salvaguardia di cui al comma 9.1;
 - m) le attività che sono eventualmente eseguite dall' esercente solo su richiesta, unitamente all'indicazione dei costi relativi che verrebbero imputati all'utente (aggiuntivi rispetto al corrispettivo di cui al punto o));
 - n) l'entità di eventuali sconti o esenzioni applicate all'utente per l'esecuzione dell'allacciamento;
 - o) l'ammontare del corrispettivo di allacciamento;
 - p) l'indicazione se il corrispettivo di allacciamento è stato determinato sulla base di una valutazione puntuale dei costi che l' esercente deve sostenere per effettuare l'allacciamento oppure su base parametrica;
 - q) l'indicazione della documentazione che il richiedente dovrà presentare, compresi gli eventuali atti autorizzativi;
 - r) le modalità di accettazione del preventivo;
 - s) la durata di validità del preventivo, secondo quanto disposto al comma 6.4 del presente provvedimento;
 - t) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile dell'esecuzione dei lavori;
 - u) eventuali indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione e del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento, qualora la prestazione sia soggetta a indennizzi automatici definiti dall'Autorità o, se superiori, secondo quanto eventualmente previsto dall' esercente;
- 6.4 Il preventivo di cui al comma 6.3 costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel suddetto preventivo potrà essere successivamente preteso dall' esercente per l'esecuzione della prestazione oggetto del preventivo medesimo salvo diverso accordo scritto tra le parti.
- 6.5 Unitamente al preventivo di allacciamento, l' esercente è tenuto a consegnare al richiedente le condizioni economiche di fornitura del servizio, che saranno applicate dall' esercente nel caso in cui il richiedente sottoscriva il contratto per l'erogazione del servizio entro 180 giorni dalla data di accettazione del preventivo di allacciamento, fatti salvi eventuali accordi scritti tra le parti. Nel caso di realizzazione dell'allacciamento posticipata al termine della stagione termica, le

condizioni economiche contrattuali consegnate dall' esercente contestualmente al preventivo di allacciamento trovano comunque applicazione anche qualora siano decorsi più dei predetti 180 giorni.

- 6.6 L' esercente, in caso di diniego alla richiesta di allacciamento, è tenuto a fornire un risposta scritta in cui siano indicate, in modo chiaro, dettagliato ed esauriente, le motivazioni del rifiuto, specificando se si tratta di motivazioni tecniche o economiche.
- 6.7 Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano anche nel caso in cui il preventivo di allacciamento sia presentato direttamente dall' esercente, in assenza di una richiesta scritta da parte del richiedente.

Articolo 7

Obblighi informativi nei confronti dell' Autorità

- 7.1 Gli esercenti, entro il 30 giugno dell' anno successivo a quello di riferimento, utilizzando la modulistica predisposta con determina del Direttore della Direzione Servizi Ambientali, tramettono all' Autorità un rapporto di riepilogo relativo agli allacciamenti effettuati. Nel rapporto di riepilogo sono indicati, con riferimento a ciascun allacciamento effettuato:
- a) la tipologia di utenza e la tipologia di servizio erogato;
 - b) l' ammontare del corrispettivo di allacciamento applicato all' utente;
 - c) l' ammontare dell' eventuale corrispettivo di salvaguardia di cui al comma 9.1;
 - d) i costi diretti afferenti all' allacciamento considerato;
 - e) la potenza contrattuale richiesta dall' utente; nel caso in cui il dato non sia disponibile, l' esercente deve indicare una stima del suddetto parametro, determinata sulla base dei dati tecnici della sottostazione di utenza;
 - f) la distanza lineare della sottostazione di utenza dalla rete;
 - g) nel caso in cui l' allacciamento sia stato realizzato mediante un soggetto terzo, gli estremi della fattura relativa alla realizzazione dell' allacciamento.
- 7.2 L' attività di allacciamento si articola nelle seguenti prestazioni, da considerare ai fini dell' adempimento dell' obbligo di cui al precedente comma 7.1:
- a) lavori di scavo e di ripristino del suolo pubblico e/o privato;
 - b) posa di tubazioni e lavori correlati;
 - c) fornitura e l' installazione della sottostazione di utenza e delle relative apparecchiature e componenti necessarie all' erogazione del servizio;
 - d) acquisizione di permessi, di concessioni o di altre autorizzazioni necessarie alla realizzazione dell' allacciamento, nonché l' imposizione di servitù.
- 7.3 Sono inclusi nel rapporto di riepilogo di cui al comma 7.1 esclusivamente gli allacciamenti in cui le prestazioni di cui al precedente comma 7.2 lettere a), b) e c) sono state realizzate dall' esercente.
- 7.4 Gli esercenti di minori dimensioni possono chiedere di essere esonerati dall' invio del rapporto di riepilogo di cui al comma 7.1, laddove gli oneri necessari per tale adempimento non siano compatibili con l' equilibrio economico-finanziario

dell'impresa. In tale caso, gli esercenti interessati devono inviare all'Autorità, entro il 31 maggio 2018, una comunicazione attestante la sussistenza di tale circostanza.

- 7.5 Gli esercenti di minori dimensioni che si avvalgono delle disposizioni di cui al precedente comma 7.4 inviano all'Autorità, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, una stima dei costi di allacciamento sostenuti nell'anno di riferimento, usando la modulistica predisposta con determina del Direttore della Direzione Servizi Ambientali.

Titolo III – RECESSO

Articolo 8

Modalità di presentazione della richiesta di recesso

- 8.1 L'utente ha diritto di recedere dal contratto di fornitura del servizio di teleriscaldamento e/o di teleraffrescamento in qualunque momento, con un periodo di preavviso di un mese. L'utente esercita tale diritto presentando all'esercente una richiesta di disattivazione della fornitura oppure presentando una richiesta di scollegamento dalla rete.
- 8.2 L'esercente è tenuto ad indicare nel contratto di allacciamento, nel contratto di fornitura del servizio e nel proprio sito *internet* le modalità con cui l'utente può presentare la richiesta di disattivazione della fornitura o di scollegamento dalla rete. Tali modalità devono includere almeno le seguenti: invio della richiesta tramite posta, posta elettronica, sito *internet*, o tramite eventuale sportello fisico reso disponibile dall'esercente, compilando un apposito modulo accessibile anche sul sito *internet* dell'esercente e presso eventuali sportelli fisici.
- 8.3 Gli esercenti di minori dimensioni sono esonerati dagli obblighi di cui al precedente comma 8.2 che richiedono la disponibilità di un sito *internet*.

Articolo 9

Eventuale corrispettivo di salvaguardia

- 9.1 Gli esercenti, al solo fine di garantire il recupero dei costi relativi alla realizzazione dell'allacciamento, possono prevedere nell'ambito del preventivo di allacciamento e nel contratto uno specifico corrispettivo di salvaguardia a carico dell'utente che receda dal contratto di fornitura entro un periodo di 3 (tre) anni dalla sottoscrizione del contratto stesso. L'ammontare del corrispettivo di salvaguardia è determinato in funzione del momento in cui avviene il recesso in tale arco temporale, secondo i criteri di cui al successivo comma 9.2.
- 9.2 L'ammontare iniziale del corrispettivo di salvaguardia di cui al precedente comma 9.1 deve essere definito nel preventivo di allacciamento di cui al comma 6.3 del presente provvedimento e riportato nel successivo contratto di allacciamento e in quello di fornitura del servizio (qualora distinti). Il corrispettivo applicabile all'utente si riduce nel tempo in relazione al momento in cui avviene l'interruzione del servizio, sulla base di quanto indicato nella seguente formula:

$$C_t = C_i \cdot \frac{PR}{PT}$$

dove:

C_t è il corrispettivo di salvaguardia applicabile all'utente, rappresenta la differenza tra il costo di realizzazione dell'allacciamento e il corrispettivo applicato all'utente per la realizzazione dello stesso;

C_i è il valore iniziale del corrispettivo di salvaguardia;

PR è il periodo residuo, espresso in giorni, di applicazione del corrispettivo di salvaguardia;

PT è il periodo complessivo, espresso in giorni, di applicazione del corrispettivo di salvaguardia (pari a tre anni).

- 9.3 Nel caso in cui l'ammontare del corrispettivo di cui al comma 9.1 non sia stato espressamente indicato nel preventivo di allacciamento di cui al comma 6.3 e riportato nel successivo contratto di allacciamento e in quello di fornitura del servizio (qualora distinti), nessun corrispettivo può essere richiesto all'utente che eserciti il diritto di recesso.
- 9.4 Eventuali clausole relative a penali, altri corrispettivi o oneri, vincoli temporali di durata del contratto che siano incluse in contratti di allacciamento e/o di fornitura del servizio sottoscritti entro la data di entrata in vigore del presente provvedimento, e volte a disciplinare il recesso da parte dell'utente dal contratto di fornitura del servizio, continuano a trovare applicazione per la durata del contratto, comunque non oltre il 31 dicembre 2020. Decorso tale termine, laddove il contratto continui ad avere esecuzione, le predette clausole si considerano non apposte.
- 9.5 È vietato introdurre clausole come quelle di cui al comma 9.4 in contratti di allacciamento e/o fornitura del servizio conclusi successivamente alla data di entrata in vigore del presente provvedimento. Eventuali clausole previste si considerano come non apposte.

Articolo 10

Disattivazione della fornitura

- 10.1 Nel caso di disattivazione della fornitura, l'esercente è tenuto a eseguire le seguenti attività:
- a) chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura;
 - b) effettuazione della lettura di cessazione;
 - c) emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, sulla base della lettura di cui alla precedente lettera b).
- 10.2 Nessun corrispettivo può essere applicato all'utente per la disattivazione della fornitura.

- 10.3 Nel caso in cui, per ragioni tecniche, non sia possibile effettuare la piombatura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza, l' esercente deve effettuare altri interventi atti a impedire all'utente di prelevare energia dalla rete.

Articolo 11

Scollegamento dalla rete

- 11.1 Nel caso di scollegamento dalla rete, l' esercente è tenuto ad eseguire, oltre alle attività di cui al comma 10.1, le seguenti attività:
- a) rimozione del gruppo di misura e delle altre componenti della sottostazione d'utenza nei casi in cui queste siano di proprietà del gestore;
 - b) presentazione di un'offerta per la rimozione delle ulteriori componenti della sottostazione d'utenza, qualora il contratto di fornitura preveda che queste siano di proprietà dell'utente;
 - c) disalimentazione di apparecchiature elettriche facenti parte dell'impianto di allacciamento;
 - d) intercettazione del circuito idraulico di allacciamento a monte della proprietà privata dell'utente, ove tale circuito non serva altri utenti.
- 11.2 Nessun corrispettivo può essere applicato per lo scollegamento dell'utente dalla rete ad eccezione dello svolgimento dell'attività di cui al precedente comma 11.1, lettera b).

Articolo 12

Obblighi informativi nei confronti degli utenti del servizio

- 12.1 Gli esercenti indicano in una apposita sezione del proprio sito *internet*, nel contratto di allacciamento e nel contratto di fornitura (qualora distinti) le seguenti informazioni generali in merito alle attività di disattivazione e scollegamento:
- a) le attività previste in caso di disattivazione della fornitura, di cui al comma 10.1 del presente provvedimento;
 - b) le attività previste in caso di scollegamento dalla rete, di cui ai commi 10.1 e 11.1 del presente provvedimento;
 - c) l'assenza di corrispettivi o altri oneri per la disattivazione della fornitura e lo scollegamento dalla rete, ad eccezione dell'eventuale corrispettivo di salvaguardia di cui al comma 9.1, nonché l'assenza di vincoli temporali al recesso fatto salvo il periodo di preavviso di cui al comma 8.1.
- 12.2 Gli esercenti di minori dimensioni sono esonerati dall'obbligo di cui al precedente comma 12.1.
- 12.3 L' esercente, nel caso in cui riceva una richiesta di disattivazione o scollegamento dalla rete, deve rispondere per iscritto al richiedente, includendo le seguenti informazioni:
- a) il codice di rintracciabilità con cui l' esercente identifica la richiesta di disattivazione o di scollegamento;
 - b) il codice che identifica la prestazione da eseguire (disattivazione o scollegamento);
 - c) i dati identificativi del richiedente;
 - d) la data di ricevimento della richiesta;

- e) la tipologia di servizio e la tipologia di utenza;
- f) la data di risposta da parte dell' esercente;
- g) l' indicazione del tempo massimo di esecuzione della disattivazione o dello scollegamento, qualora la prestazione sia soggetta a *standard* di qualità contrattuale definiti dall' Autorità o, se inferiore, secondo gli *standard* di qualità contrattuale eventualmente definiti dall' esercente;
- h) eventuali attività opzionali connesse allo scollegamento ed eseguite dall' esercente su richiesta e i relativi corrispettivi, ove previsti dall' esercente;
- i) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile dell' esecuzione dei lavori;
- j) eventuali indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione da parte dell' esercente, qualora la prestazione sia soggetta a indennizzi automatici definiti dall' Autorità secondo quanto eventualmente previsto dall' esercente;
- k) il valore residuo dell' eventuale corrispettivo di salvaguardia di cui al comma 9.1;
- l) eventuali quote residue del contributo di allacciamento in carico all' utente secondo il piano di rateizzazione precedentemente concordato.

Articolo 13

Obblighi informativi nei confronti dell' Autorità

- 13.1 Gli esercenti, entro il 31 marzo dell' anno successivo a quello di riferimento, utilizzando la modulistica definita con determina del Direttore della Direzione Servizi Ambientali, tramettono all' Autorità un rapporto di riepilogo relativo alle disattivazioni e agli scollegamenti effettuati. Nel rapporto di riepilogo sono indicati:
- a) il numero di disattivazioni e scollegamenti effettuati;
 - b) la tipologia di utenza e la tipologia di servizio interessato;
 - c) eventuali attività opzionali connesse allo scollegamento eseguite dall' esercente su richiesta e i relativi corrispettivi, ove previsti dall' esercente.
- 13.2 Gli esercenti di minori dimensioni sono esonerati dall' invio del rapporto di cui al precedente comma 13.1.