

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
637/2018/R/TLR

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

Inquadramento generale e primi orientamenti

Mercato di incidenza: teleriscaldamento e teleraffrescamento

5 dicembre 2018

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (ora ridenominata Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente; di seguito: Autorità) 7 agosto 2014, 411/2014/R/com, come successivamente integrato con delibera 29 gennaio 2015, 19/2015/R/tlr, per la formazione di provvedimenti in materia di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento, nonché nell'ambito del procedimento avviato con delibera 30 marzo 2017, 206/2017/R/tlr, in materia di monitoraggio dei prezzi del servizio.

Nel presente documento sono descritte le proposte dell'Autorità in materia di obblighi minimi per la trasparenza dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento (con riferimento ai contratti di fornitura, ai prezzi di erogazione del servizio, ai documenti di fatturazione, alle informazioni in tema di qualità commerciale, alle prestazioni di carattere ambientale) e in materia di monitoraggio dei prezzi.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, in forma scritta **entro il 18 gennaio 2019**.*

Per agevolare la pubblicazione dei contributi pervenuti in risposta a questa consultazione si chiede di inviare documenti in formato elettronico attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo PEC indicato di seguito.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, dovranno motivare tale richiesta e inviare contestualmente anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Teleriscaldamento e teleraffrescamento
Corso di Porta Vittoria, 27 - 20122 Milano

e-mail: teleriscaldamento.aegsi@pec.energia.it
sito internet: www.arera.it

Indice

1. Inquadramento generale	3
2. Struttura del documento	4
3. Elementi emersi nell'ambito delle raccolte dati	5
<i>Condizioni contrattuali</i>	5
<i>Prezzi e modalità di determinazione e aggiornamento</i>	6
<i>Documenti di fatturazione</i>	7
<i>Ulteriore raccolta dati</i>	8
4. Obiettivi dell'intervento di regolazione	8
5. Disposizioni generali.....	10
<i>Road map</i>	10
<i>Periodo di regolazione</i>	11
<i>Operatori soggetti alla disciplina sulla trasparenza</i>	11
<i>Soggetti non verticalmente integrati</i>	12
<i>Tempistiche di entrata in vigore della regolazione</i>	12
6. Disposizioni in materia di trasparenza dei contratti di fornitura	13
7. Disposizioni in materia di trasparenza dei prezzi.....	14
8. Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti	16
<i>Informazioni sul documento di fatturazione</i>	17
<i>Informazioni su letture e consumi</i>	17
<i>Dati di sintesi sugli importi fatturati</i>	18
<i>Informazioni inerenti l'aggiornamento dei corrispettivi</i>	18
<i>Informazioni in merito alle modalità di pagamento e alla rateizzazione</i>	18
<i>Recapiti ed altre informazioni di carattere generale</i>	18
<i>Misure di gradualità</i>	19
<i>Ulteriori obblighi inerenti la fatturazione e le informazioni sui consumi</i>	19
9. Obblighi di trasparenza in materia di qualità del servizio.....	20
10. Disposizioni in tema di prestazioni ambientali	20
11. Disposizioni in materia di monitoraggio dei prezzi	23
Appendice A: Operatori del settore per classe dimensionale	25

1. Inquadramento generale

- 1.1. Tra le competenze di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento (di seguito: telecalore) conferite all'Autorità dal decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (nel seguito: d.lgs. 102/14) rientra la definizione di disposizioni in materia di trasparenza del servizio. In particolare, l'art. 10, comma 17, lettera c) del d.lgs. 102/14 prevede che l'Autorità individui le modalità con cui debbano essere resi pubblici i prezzi per la fornitura del calore, l'allacciamento, la disconnessione e le attrezzature accessorie.
- 1.2. Il d.lgs. 102/14 ha attribuito all'Autorità anche il compito di definire delle disposizioni minime di trasparenza applicabili alle società di vendita di energia (tra cui sono ricomprese le società di vendita di energia termica). L'art. 9, comma 7, del d.lgs. 102/14, in particolare, prevede che siano rese disponibili agli utenti informazioni in merito all'evoluzione dei consumi nel tempo, in modo da consentire agli utenti di valutare eventuali azioni per ridurre i consumi, anche attraverso una modifica dei propri comportamenti o interventi di efficienza energetica.
- 1.3. Il quadro normativo di riferimento, delineato dall'insieme delle disposizioni previste dal d.lgs. 102/14, è finalizzato al perseguimento di due obiettivi distinti, la promozione della concorrenza e la tutela degli utenti del servizio. La disponibilità di informazioni chiare e dettagliate sui prezzi del servizio e sui consumi effettivi può consentire agli utenti di partecipare in modo attivo al mercato dei servizi di climatizzazione e di selezionare in modo informato e consapevole il fornitore del servizio, individuando le soluzioni tecniche ed economiche più adatte alle proprie esigenze.
- 1.4. Come evidenziato nelle conclusioni dell'indagine conoscitiva dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito: Antitrust) sul settore del teleriscaldamento¹, la trasparenza delle condizioni di erogazione del servizio risulta ancora più rilevante per il telecalore, in quanto l'esercente il servizio, una volta realizzato l'allacciamento, è l'unico operatore economico in grado di fornire l'energia termica all'utente. Per garantire un esito concorrenziale del mercato è pertanto necessario rafforzare la concorrenza *ex ante*, fornendo al potenziale utente tutte le informazioni necessarie ad effettuare una scelta ponderata tra i differenti servizi di climatizzazione disponibili.
- 1.5. Per mettere il consumatore nella condizione di operare efficacemente sul mercato, peraltro, la trasparenza non può limitarsi ai prezzi applicati, ma deve anche riguardare le condizioni contrattuali del servizio. Oltre al prezzo dell'energia termica, anche altri elementi sono rilevanti per la valutazione complessiva dell'attrattività del servizio, quali la ripartizione delle responsabilità in materia di manutenzione tra utente ed esercente o gli *standard* di qualità che l'esercente si impegna a garantire.

¹ Indagine Conoscitiva n. 46 sul settore del teleriscaldamento, i cui esiti sono stati pubblicati nel 2014 dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

- 1.6. Oltre a benefici per la concorrenza *ex ante*, un'adeguata trasparenza dei prezzi e delle condizioni contrattuali può assicurare la tutela degli utenti nelle fasi successive all'attivazione del servizio, in quanto l'utente, grazie alle informazioni disponibili, può verificare l'effettiva applicazione delle condizioni contrattuali previste e la correttezza degli importi fatturati.
- 1.7. L'Autorità, al fine di dare attuazione ai compiti previsti dal decreto legislativo d.lgs. 102/14, con delibera 7 agosto 2014, 411/2014/R/com, ha avviato uno specifico procedimento, successivamente integrato con delibera 29 gennaio 2015, 19/2015/R/tlr. La definizione degli obblighi minimi di trasparenza in materia di prezzi del servizio e fatturazione è stata ricompresa tra le aree di intervento prioritarie.
- 1.8. Successivamente, con delibera 30 marzo 2017, 206/2017/R/tlr, è stato avviato un ulteriore procedimento in materia di monitoraggio dei prezzi dei servizi di telecalore, finalizzato a sviluppare un sistema informativo dedicato per la raccolta strutturata e su base periodica di dati e informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio di telecalore.
- 1.9. Inoltre, con delibera 26 novembre 2015, 578/2015/R/tlr (di seguito: delibera 578/2015/R/tlr), è stata effettuata un'apposita raccolta dati al fine di acquisire un quadro completo e dettagliato delle modalità con cui gli operatori definiscono, aggiornano e rendono pubblici i prezzi del servizio. Nell'ambito della suddetta raccolta dati sono state raccolte anche informazioni in merito ai contratti di fornitura e ai documenti di fatturazione.
- 1.10. L'Autorità ha infine svolto incontri tematici con alcuni operatori e *focus group* con le associazioni di rappresentanza degli operatori e dei consumatori, al fine di approfondire i principali aspetti in materia di trasparenza, a partire dalle prassi già adottate al riguardo dagli operatori, ed elaborare i primi orientamenti illustrati nel presente documento.

2. Struttura del documento

- 2.1. Il presente documento di consultazione, oltre al capitolo di inquadramento generale, è organizzato nei seguenti ulteriori capitoli:
 - capitolo 3, in cui è rappresentato lo stato del settore in materia di trasparenza dei prezzi, dei documenti di fatturazione e dei contratti di fornitura, come risultante dagli elementi raccolti nell'ambito delle richieste dati effettuate e degli incontri con gli operatori del settore e le loro associazioni di rappresentanza;
 - il capitolo 4, relativo agli obiettivi generali e specifici dell'intervento di regolazione dell'Autorità;
 - il capitolo 5, relativo alle proposte di carattere generale in merito alla disciplina della trasparenza, tra le quali la durata del periodo di regolazione, il perimetro di applicazione degli obblighi e le tempistiche per l'entrata in vigore del provvedimento;

- il capitolo 6, relativo agli obblighi di trasparenza dei contratti di fornitura del servizio;
 - il capitolo 7, relativo agli obblighi di trasparenza dei prezzi;
 - il capitolo 8, relativo agli obblighi di trasparenza in materia di fatturazione;
 - il capitolo 9, relativo agli obblighi di trasparenza in materia di qualità del servizio e tutela degli utenti;
 - il capitolo 10, relativo agli obblighi di trasparenza in materia di prestazioni ambientali;
 - il capitolo 11, relativo alle proposte in materia di monitoraggio dei prezzi del servizio.
- 2.2. Il presente documento è completato da un approfondimento sui principali operatori del settore (Appendice A).

3. Elementi emersi nell'ambito delle raccolte dati

- 3.1. La ricostruzione dello stato del settore rappresenta un presupposto necessario per la definizione delle proposte di regolazione, sia al fine di individuare gli ambiti di intervento prioritari, laddove siano riscontrate particolari criticità per la tutela degli utenti, sia per assicurare che le misure introdotte presentino una adeguata gradualità (come peraltro previsto dal d.lgs. 102/14), in modo da assicurare la sostenibilità del servizio.
- 3.2. Le informazioni raccolte nell'ambito delle richieste dati hanno fornito un primo quadro d'insieme in merito alla trasparenza:
- a) dei contratti di fornitura del servizio;
 - b) dei prezzi applicati e alle modalità di determinazione e aggiornamento;
 - c) dei documenti di fatturazione.

Di seguito sono riportate le principali risultanze emerse per ciascuna delle tematiche precedentemente riportate.

Condizioni contrattuali

- 3.3. Dall'analisi degli elementi disponibili è emersa una elevata eterogeneità del contenuto dei contratti di fornitura. Con riferimento ai principali elementi necessari per la gestione del rapporto commerciale con l'utente:
- in genere risultano definiti gli elementi minimi per l'identificazione dell'utente e del punto di fornitura, i prezzi e le modalità di aggiornamento, le informazioni sui parametri di fornitura rilevanti per l'erogazione del servizio, le modalità di verifica del misuratore e la ripartizione degli oneri di manutenzione ordinaria e straordinaria delle sottostazioni d'utenza;
 - alcuni elementi rilevanti non vengono tuttavia riportati da diversi operatori del settore, quali ad esempio le modalità di rinnovo del contratto, di recesso e di sospensione della fornitura in caso di morosità.
- 3.4. La definizione di requisiti minimi dei contenuti dei contratti di fornitura potrebbe pertanto migliorare la completezza dei contratti, con positive ricadute sia sulla

tutela dei consumatori sia per la promozione del servizio. La definizione, in ambito contrattuale, di tutti gli elementi necessari alla gestione del rapporto commerciale con l'utente, oltre a ridurre il rischio di contenzioso tra utente ed esercente, può migliorare la percezione del servizio rispetto ad altri servizi di climatizzazione alternativi.

Prezzi e modalità di determinazione e aggiornamento

- 3.5. Dalle raccolte dati è emerso che, nel settore del telecalore, la determinazione dei prezzi di erogazione del servizio avviene principalmente secondo due metodologie:
- sulla base dei costi effettivamente sostenuti, in modo da assicurare l'equilibrio economico e finanziario della società e garantire una adeguata remunerazione del capitale investito;
 - sulla base del cosiddetto costo evitato; tale metodologia prevede che i prezzi di erogazione del servizio siano fissati in modo da essere competitivi con i costi che l'utente sosterebbe utilizzando una tecnologia alternativa di riferimento.
- 3.6. La scelta del metodo di determinazione del prezzo rispecchia generalmente la tipologia di iniziativa e di forma societaria dell'esercente, tenendo conto di eventuali accordi o concessioni stipulati con gli Enti Locali; diverse cooperative o società a forte partecipazione pubblica che utilizzano la biomassa in piccole reti rurali hanno optato per una metodologia basata sui costi effettivi, mentre operatori di maggiori dimensioni che operano in contesti urbani tipicamente scelgono la metodologia del costo evitato.
- 3.7. Nel caso in cui il prezzo sia determinato sulla base del costo evitato, la tecnologia alternativa di riferimento è identificata in:
- una caldaia a gas, nelle aree del paese metanizzate;
 - una caldaia alimentata a gasolio o, più raramente, a GPL o pellet di legna, nelle aree non metanizzate.
- 3.8. Il calcolo del costo evitato viene effettuato applicando una specifica formula che, a partire dal costo del combustibile utilizzato dall'impianto alternativo, determina il costo equivalente per unità di energia fornita. Le formule applicate per la determinazione del prezzo di erogazione del servizio, in genere, ricalcano la formula AIRU², espressa in €/kWh che per il riferimento al caso più diffuso della caldaia a gas risulta:

$$P = k_1 \cdot k_2 \cdot \frac{P_{GN}}{PCI \cdot \eta} \cdot conv \cdot t$$

dove:

- k_1 è il coefficiente dei costi di perequazione;
- k_2 è il coefficiente per prestazioni aggiuntive e sconti commerciali;
- P_{GN} è il prezzo di riferimento del gas naturale per i consumatori domestici definito dall'Autorità, in €/Sm³, comprensivo di accise e addizionali regionali;

² Associazione Italiana Riscaldamento Urbano.

- *PCI* è il potere calorifico inferiore del gas naturale, espresso in kcal/m³ o in MJ/Sm³;
- η è il rendimento medio stagionale della caldaia a gas naturale;
- *conv* è la costante di conversione in kWh (da kcal o da MJ);
- *t* è il coefficiente di perequazione tra le aliquote IVA cui è soggetta la somministrazione di calore e quelle cui è soggetta la vendita di gas naturale ai consumatori finali.

- 3.9. Nonostante gli operatori facciano riferimento alla formula AIRU, le effettive modalità di calcolo del prezzo del calore sono nella realtà estremamente differenziate, con riferimento sia al valore dei parametri, sia alla loro caratterizzazione qualitativa. L'utilizzo di parametri differenziati tra i diversi operatori comporta che, pur applicando la medesima metodologia per la determinazione del prezzo di erogazione del servizio, vi sia un'ampia eterogeneità del risultato finale. Risulta pertanto evidente che i parametri utilizzati per il calcolo del prezzo, o per il suo aggiornamento, costituiscono un requisito informativo essenziale per l'utente, soprattutto in fase di scelta tra il servizio di telecalore e altre tecnologie di climatizzazione alternative. Tali informazioni tuttavia non sono rese disponibili agli utenti da parte di tutti gli operatori.
- 3.10. Nel caso in cui il prezzo del servizio sia determinato sulla base dei costi effettivi, la principale criticità è legata invece alla difficoltà, da parte degli utenti, di verificare i criteri ed eventuali ulteriori parametri utilizzati dall'esercente per la determinazione dei costi sostenuti e, conseguentemente, la congruità dei corrispettivi applicati per l'erogazione del servizio e del loro aggiornamento.

Documenti di fatturazione

- 3.11. La generalità degli operatori indica, nei documenti di fatturazione, gli elementi essenziali della bolletta (importo fatturato, consumi misurati, data di emissione della fattura e termini di pagamento).
- 3.12. L'importo complessivo in genere risulta articolato nelle diverse componenti, con separata evidenza delle imposte ed altre voci non strettamente legate alla fornitura di energia termica.
- 3.13. In alcuni casi sono state tuttavia evidenziate delle carenze su elementi che, pur non essendo indispensabili alla comprensione degli importi fatturati, risultano tuttavia necessari per assicurare una gestione ottimale del rapporto con l'utente tra cui, a titolo esemplificativo:
- i riferimenti contrattuali o normativi sulla base dei quali vengono effettuati gli aggiornamenti dei corrispettivi applicati;
 - lo stato dei pagamenti e le eventuali modalità di rateizzazione;
 - la tipologia di lettura dei consumi (se effettiva o stimata);
 - le informazioni sui consumi storici (elemento che potrebbe consentire agli utenti di monitorare gli effetti dei propri comportamenti sull'evoluzione del consumo di energia termica).

- 3.14. Nonostante le criticità rilevate riguardino solamente alcuni degli operatori del settore, l'Autorità ritiene opportuno definire, come negli altri settori regolati, dei requisiti minimi in materia di trasparenza, in modo da allineare le *performance* di tutti gli esercenti alle *best practice* del settore.

Ulteriore raccolta dati

- 3.15. Le raccolte dati effettuate hanno riguardato lo stato complessivo del settore in materia di trasparenza, con l'obiettivo di individuare le principali criticità per gli utenti e i potenziali ambiti di intervento. Per consentire una valutazione approfondita dell'impatto dell'introduzione della nuova disciplina sulla trasparenza, risulta necessario effettuare un'ulteriore raccolta dati relativa alla trasparenza del servizio, più specifica, relativa alle misure proposte nel presente documento di consultazione. La richiesta dati agli operatori verrà avviata nel mese di dicembre 2018, in modo da disporre delle relative informazioni prima della predisposizione del secondo documento di consultazione.

4. Obiettivi dell'intervento di regolazione

- 4.1. Come anticipato nella parte di inquadramento generale, l'introduzione di obblighi in materia di trasparenza del servizio di telecalore è finalizzata sia alla promozione della concorrenza nel mercato dei servizi di climatizzazione, sia alla tutela degli utenti del servizio.
- 4.2. Per quanto concerne la promozione della concorrenza, nel settore del telecalore è fondamentale assicurare un adeguato stimolo concorrenziale fin dalla fase antecedente alla selezione del sistema di climatizzazione da parte dell'utente.
- 4.3. Negli altri servizi di climatizzazione, l'utente del servizio, una volta installato l'impianto di climatizzazione, può scegliere tra più fornitori per l'approvvigionamento del vettore energetico necessario al funzionamento dell'impianto. La pressione competitiva tra i diversi fornitori in genere è sufficiente ad assicurare un esito concorrenziale del mercato, con ricadute positive sia sul livello dei prezzi che, più in generale, sulle altre variabili rilevanti per la qualità del servizio.
- 4.4. Nel caso del servizio di telecalore, al contrario, una volta realizzato l'allacciamento l'utente si approvvigiona di energia termica attraverso il soggetto esercente il servizio, avendo come unica alternativa la sostituzione della sottostazione d'utenza con un'altra tipologia di impianto di climatizzazione. Quest'opzione comporta rilevanti costi di investimento e può essere limitata da vincoli tecnico-normativi, che possono costituire una importante barriera al passaggio a sistemi alternativi.
- 4.5. L'assenza di forme di concorrenza *ex post* nell'erogazione del servizio di telecalore, come già evidenziato nell'indagine conoscitiva del settore realizzata

dall'Antitrust³, rende fondamentale il rafforzamento della concorrenza nella fase *ex ante*, vale a dire nel momento in cui l'utente seleziona la tipologia del servizio di climatizzazione. Nelle conclusioni dell'indagine conoscitiva l'Antitrust ha auspicato l'introduzione di misure finalizzate ad incrementare la consapevolezza degli utenti e la trasparenza, con particolare riferimento “*alla capacità dei consumatori di effettuare, in maniera autonoma e con tempi congrui, tutte le valutazioni e i confronti ritenuti necessari al fine di effettuare la scelta della migliore modalità di riscaldamento individuale*”⁴, proprio con l'obiettivo di promuovere la concorrenza *ex ante* ed assicurare un esito concorrenziale del mercato dei servizi di climatizzazione.

- 4.6. La disponibilità di informazioni chiare e trasparenti in merito al prezzo e alle modalità di determinazione ed aggiornamento rappresenta dunque un prerequisito necessario per consentire ai consumatori di effettuare una comparazione tra i diversi sistemi di climatizzazione e rafforzare la pressione competitiva nella fase di selezione del sistema di climatizzazione e di eventuale scelta del telecalore, garantendo anche in quest'ultimo caso un prezzo concorrenziale per l'erogazione del servizio anche in assenza di una concorrenza *ex post*, nella fase successiva all'attivazione del servizio.
- 4.7. L'Autorità intende pertanto operare in tal senso, assicurando che i potenziali utenti dispongano delle informazioni minime per effettuare una efficace comparazione del servizio di telecalore rispetto agli altri servizi di climatizzazione disponibili.
- 4.8. Oltre alla promozione della concorrenza, le disposizioni in materia di trasparenza saranno finalizzate ad assicurare anche un'adeguata tutela del cliente. La disponibilità di informazioni chiare in merito al livello dei prezzi e agli importi fatturati dagli esercenti può consentire all'utente di verificare la corretta applicazione delle condizioni contrattuali, nonché fornire uno stimolo affinché possa adeguare le proprie scelte di consumo (anche in un'ottica di miglioramento dell'efficienza energetica) ai segnali di mercato.
- 4.9. Alla luce degli obiettivi generali richiamati si propone di articolare la disciplina della trasparenza sui seguenti ambiti di intervento:
 - i contenuti minimi dei contratti di fornitura;
 - la trasparenza dei prezzi, dei criteri di determinazione e di aggiornamento;
 - la trasparenza dei documenti di fatturazione;
 - la trasparenza in materia di qualità del servizio;
 - la trasparenza delle prestazioni ambientali del servizio;
 - il monitoraggio dei prezzi da parte dell'Autorità.
- 4.10. Con riferimento ai differenti ambiti di intervento sopra delineati si propone di:
 - prevedere che gli esercenti rendano facilmente accessibili su *internet* i prezzi del servizio di telecalore;

³Per ulteriori approfondimenti si veda il capitolo 6 dell'Indagine conoscitiva IC 46 dell'Antitrust sul settore del teleriscaldamento pubblicata a marzo 2014.

⁴ Paragrafo 460 dell'indagine conoscitiva dell'Antitrust sul settore del teleriscaldamento.

- definire gli elementi minimi da includere nel contratto di fornitura del servizio, al fine di assicurare la piena conformità alla legislazione vigente e una adeguata tutela degli utenti;
- introdurre dei requisiti minimi di trasparenza dei documenti di fatturazione, in analogia con quanto già previsto per agli altri settori regolati (pur con le opportune semplificazioni stante la specificità del telecalore), al fine di assicurare l'applicazione di una disciplina uniforme nei differenti settori soggetti alla regolamentazione dell'Autorità;
- introdurre obblighi informativi in merito ai diritti degli utenti (con particolare riferimento alla regolazione della qualità del servizio definita dall'Autorità);
- introdurre obblighi informativi in merito alle prestazioni ambientali del servizio, al fine di informare gli utenti dei potenziali benefici ambientali del servizio di telecalore;
- prevedere il monitoraggio dei prezzi di erogazione del servizio da parte dell'Autorità, al fine di disporre di un set informativo aggiornato sull'evoluzione dei prezzi del settore che consenta, tra l'altro, di valutare la corretta applicazione dei prezzi agli utenti.

Spunti per la consultazione

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

5. Disposizioni generali

Road map

- 5.1. Stante la novità della disciplina per il settore, si prevede la pubblicazione di due documenti di consultazione prima dell'emanazione del provvedimento finale, a cui pervenire attraverso la seguente *road map*:
- dicembre 2018: pubblicazione del primo documento di consultazione in materia contenente i primi orientamenti in materia di trasparenza;
 - febbraio-marzo 2019: *focus group* con associazioni di operatori e utenti per approfondimento delle osservazioni pervenute al primo documento di consultazione;
 - aprile 2019: pubblicazione del secondo documento di consultazione, contenente gli orientamenti finali in materia di trasparenza;
 - giugno 2019: adozione della disciplina in tema di trasparenza con entrata in vigore dal 1° gennaio 2020.
- 5.2. La predisposizione di più documenti di consultazione e lo svolgimento di *focus group* con gli *stakeholder* dovrebbe assicurare un proficuo confronto per la definizione della disciplina della trasparenza, attraverso un progressivo affinamento delle proposte iniziali dell'Autorità.

Spunti per la consultazione

S.2 *Si condivide la road map proposta? Motivare la risposta.*

Periodo di regolazione

- 5.3. L'Autorità è orientata a prevedere un primo periodo di regolazione della durata di 3 anni (2020-2022), al termine del quale valutare un'eventuale revisione della disciplina della trasparenza, previa consultazione e confronto con gli *stakeholder*, ferma restando la possibilità di intervenire prima del termine del periodo di regolamentazione qualora siano introdotte ulteriori disposizioni materia di trasparenza per effetto di una eventuale modifica del quadro normativo di riferimento.

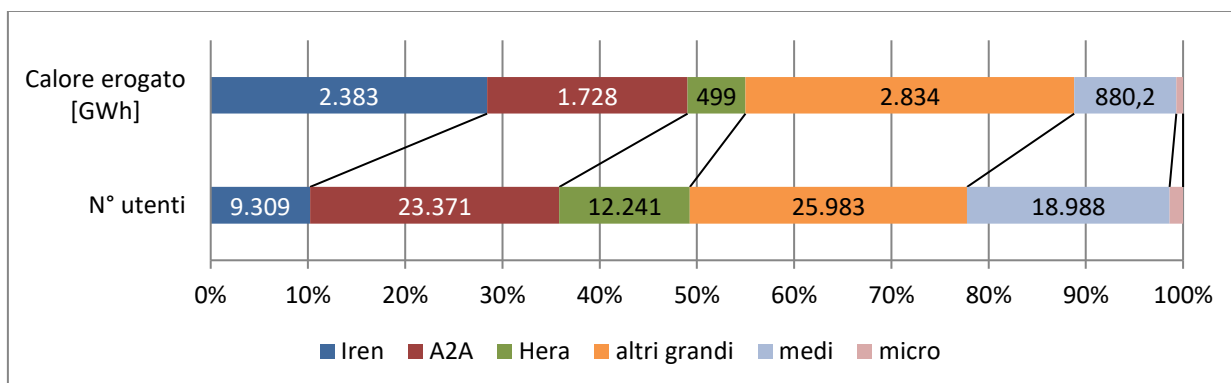
Spunti per la consultazione

S.3 *Si condivide la durata proposta per il primo periodo di regolazione? Motivare la risposta.*

Operatori soggetti alla disciplina sulla trasparenza

- 5.4. Il settore del telecalore è caratterizzato da una elevata eterogeneità della dimensione degli operatori. Come evidenzia il grafico di Figura 1, il settore risulta moderatamente concentrato, con 30 grandi operatori che coprono quasi il 90% della domanda di calore (i primi 3, da soli, superano il 50%), e un numero elevato di società di medie dimensioni o micro (si rimanda all'Appendice A per approfondimenti).
- 5.5. Per assicurare la sostenibilità del servizio è necessario garantire una adeguata flessibilità e gradualità delle nuove disposizioni introdotte, specialmente per gli esercenti di minori dimensioni.

Figura 1: Quota di mercato degli operatori del telecalore⁵



⁵ Fonte: Raccolta dati 2017 qualità commerciale

- 5.6. L'Autorità intende differenziare l'applicazione delle nuove regole in tema di trasparenza sulla base della dimensione degli esercenti, secondo le medesime classi previste nell'applicazione della disciplina della qualità commerciale (in via di definizione):
- micro esercenti, fino a 6 MW di potenza contrattuale complessiva;
 - esercenti di medie dimensioni, oltre 6 MW e fino a 50 MW;
 - esercenti di maggiori dimensioni, oltre 50 MW.
- 5.7. Come proposto per la disciplina di qualità commerciale, laddove non sia disponibile un riferimento nei contratti dei singoli utenti, per il calcolo della potenza complessivamente contrattualizzata si propone di fare riferimento ad una potenza convenzionale, determinata a partire dall'energia termica erogata nel 2017, sulla base dei criteri di cui al paragrafo 3.13 del documento per la consultazione 413/2018/R/tlr.
- 5.8. Le misure di flessibilità e gradualità previste sono riportate nei successivi capitoli, dove sono descritte le proposte di regolazione in materia di trasparenza.

Spunti per la consultazione

S.4 *Si condivide l'applicazione delle nuove regole di trasparenza sulla base delle soglie dimensionali proposte nell'ambito del DCO 413/2018/R/tlr? Motivare la risposta.*

Soggetti non verticalmente integrati

- 5.9. Nel settore del telecalore in genere il servizio è svolto da operatori verticalmente integrati che gestiscono tutte le fasi della filiera. È tuttavia presente un numero limitato di realtà in cui l'attività di vendita è svolta da un soggetto differente dal gestore della rete.
- 5.10. Qualora le attività non siano svolte da un unico soggetto integrato, si propone di applicare gli obblighi di trasparenza alla società di vendita, che gestisce il rapporto contrattuale con gli utenti del servizio, fermo restando l'obbligo per il gestore della rete di fornire al venditore tutte le informazioni che risultassero necessarie per l'adempimento ai suddetti obblighi.

Spunti per la consultazione

S.5 *Si condivide quanto prospettato in tema di attribuzione degli obblighi di trasparenza in assenza di integrazione verticale? Motivare la risposta.*

Tempistiche di entrata in vigore della regolazione

- 5.11. L'implementazione della nuova disciplina in tema di trasparenza presentata nel presente documento può richiedere l'adeguamento dei sistemi di fatturazione, dei sistemi informativi o delle procedure degli operatori.

- 5.12. Per tenere conto di tali criticità l’Autorità è orientata a prevedere che la disciplina relativa alla trasparenza entri in vigore dal 1° gennaio 2020, nell’ipotesi che il provvedimento finale sia adottato entro il 30 giugno 2019, in modo da assicurare agli esercenti un periodo adeguato per l’effettuazione degli interventi necessari per l’applicazione della nuova disciplina.

Spunti per la consultazione

S.6 *Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione? Motivare la risposta.*

6. Disposizioni in materia di trasparenza dei contratti di fornitura

- 6.1. L’Autorità propone di definire un *set* minimo di elementi da includere nel contratto di fornitura, in modo da consentire all’utente di selezionare in modo consapevole il servizio di climatizzazione, con un impatto positivo sulla concorrenza. La presenza di contenuti minimi nel contratto di fornitura ha effetti positivi anche sulla tutela del consumatore, in quanto la definizione contrattuale di tutti gli elementi rilevanti per l’erogazione del servizio costituisce un presupposto necessario per una corretta gestione del rapporto commerciale.
- 6.2. I contenuti minimi dei contratti proposti nel presente documento sono stati individuati a partire dalle migliori prassi degli operatori del settore. Nello specifico si propone che nel contratto di fornitura siano inclusi i seguenti elementi:
- definizioni dei termini rilevanti utilizzati nel contratto ai fini di una sua corretta interpretazione e applicazione;
 - elementi identificativi del contratto di fornitura (cognome e nome dell’ intestatario, tipologia di fornitura e di utilizzo, data di attivazione della fornitura);
 - prezzo, modalità di determinazione e di aggiornamento; nel caso in cui il prezzo di fornitura del servizio sia definito tramite la metodologia del costo evitato o sia comunque collegato all’andamento del prezzo di altre *commodity* (come per esempio gas od elettricità), si propone di indicare tutti i parametri rilevanti per la sua determinazione;
 - parametri che caratterizzano la fornitura (ad esempio: temperatura, pressione e portata del fluido termovettore, sia in riferimento al livello minimo e massimo);
 - individuazione del punto di fornitura;
 - ripartizione delle responsabilità, tra utente ed esercente, degli oneri di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti;
 - durata e modalità di rinnovo del contratto;
 - periodicità di fatturazione, modalità di pagamento e di rateizzazione dei pagamenti, con indicazione dei casi in cui è possibile richiederla, tasso di mora applicato in caso di morosità;
 - modalità di sospensione del servizio in caso di morosità dell’utente;

- riferimento agli standard di qualità commerciale e tecnica (come individuati dall'Autorità e applicabili al caso specifico o, se migliorativi, come definiti dall'esercente);
- oneri e modalità di verifica del misuratore e modalità di ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento del medesimo;
- modalità per richiedere il recesso dall'erogazione del servizio.

I contenuti minimi potranno essere resi disponibili anche tramite allegati al contratto di fornitura, purché tali allegati siano espressamente richiamati nel contratto e ne costituiscano una parte integrante e sostanziale.

- 6.3. Per quanto concerne la rateizzazione dei pagamenti, si ritiene opportuno che nel contratto siano definite le modalità con cui richiederla, in presenza di importi significativamente superiori rispetto ai valori storici (per esempio per effetto di conguagli).
- 6.4. I contenuti minimi dei contratti di fornitura, nel primo periodo di regolazione, saranno obbligatori esclusivamente per i contratti sottoscritti dopo l'entrata in vigore della disciplina sulla trasparenza. I contratti in essere dovranno essere adeguati nel corso del periodo di regolazione. Al fine di tenere conto delle caratteristiche degli esercenti si propone di applicare un termine differenziato, come riportato nella successiva Tabella 1, a seconda della classe dimensionale dell'esercente.

Tabella 1: termine per l'adeguamento dei contenuti minimi dei contratti di fornitura

Classe dimensionale dell'esercente	Termine
Maggiori dimensioni	31 dicembre 2020
Medie dimensioni	31 dicembre 2021
Micro	31 dicembre 2022

Spunti per la consultazione

S.7 *Si condivide quanto prospettato in materia di trasparenza dei contratti? Motivare la risposta.*

7. Disposizioni in materia di trasparenza dei prezzi

- 7.1. L'Antitrust, nell'indagine conoscitiva IC 46 sul settore del teleriscaldamento, ha evidenziato che l'efficacia della concorrenza *ex ante* tra telecalore e altri sistemi di riscaldamento è direttamente collegata alla capacità dei consumatori di effettuare, in maniera autonoma e con tempi congrui, tutte le valutazioni e i confronti ritenuti necessari al fine di effettuare la scelta della modalità di riscaldamento ritenuta più adatta alle proprie esigenze.

- 7.2. Al riguardo, la stessa indagine ha indicato che attualmente questo tipo di “consapevolezza” e trasparenza informativa non sono ancora sufficientemente presenti nel settore del telecalore e che siano pertanto necessari interventi di regolazione in merito. Tra le misure proposte l’Antitrust ha ritenuto indispensabile che i gestori del servizio rendano disponibili “*mediante i propri siti, in sezioni facilmente individuabili: (i) i prezzi del calore, (ii) le formule mediante le quali essi sono stati determinati, con una spiegazione facilmente comprensibile dei termini della formula, dei valori imputati e dei fattori di conversione utilizzati, (iii) comparazioni con i più diffusi sistemi di riscaldamento alternativi, (iv) i costi di allacciamento, (v) il costo delle attrezzature necessarie (scambiatore, misuratori di calore ecc.) e la loro ragionevole durata*”⁶.
- 7.3. L’Autorità, nell’ambito dei *focus group* con gli *stakeholder*, proprio al fine di favorire la concorrenza *ex ante*, ha proposto l’obbligo per gli esercenti di pubblicare sul proprio sito *internet* i prezzi del servizio e le relative formule di determinazione ed aggiornamento.
- 7.4. Le associazioni degli operatori Utilitalia-AIRU si sono dimostrate critiche di fronte a tali proposte, in quanto, a loro avviso, i poteri attribuiti all’Autorità dal D.lgs. 102/014 in materia di trasparenza si riferiscono esclusivamente alla pubblicazione dei prezzi e che pertanto l’Autorità non potrebbe imporre alcun obbligo di trasparenza sulle modalità di determinazione ed aggiornamento degli stessi.
- 7.5. L’associazione degli operatori FIPER ha contestato la proposta di pubblicare i prezzi del servizio sul sito *internet* in quanto gli utenti si troverebbero a comparare i prezzi di realtà molto diverse tra loro, a discapito del servizio stesso. Secondo FIPER sarebbe sufficiente fornire le indicazioni sui prezzi direttamente ai singoli utenti, senza introdurre obblighi di trasparenza a valenza generale.
- 7.6. L’Autorità, tenuto conto della rilevanza del prezzo di fornitura per l’utente del servizio, e del fatto che Utilitalia e AIRU hanno confermato che già oggi di norma gli operatori pubblicano sul loro sito *internet* i prezzi di fornitura praticati alla generalità dei propri utenti, è orientata a prevedere l’obbligo per i grandi e medi esercenti di pubblicare sul proprio sito *internet* i prezzi applicati per la fornitura del servizio. Tale disposizione andrebbe ad integrare quanto previsto dal *TUAR* agli articoli 6 e 12 in tema di obblighi informativi nei confronti dei richiedenti l’allacciamento e la disconnessione. Per i micro esercenti, in alternativa all’utilizzo del sito *internet*, qualora non se ne fossero dotati in via volontaria, si propone che le informazioni sui prezzi siano messe a disposizione degli utenti presso i propri uffici aperti al pubblico o tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell’utente.
- 7.7. Per quanto riguarda gli obblighi di trasparenza delle modalità di determinazione e di aggiornamento dei prezzi, l’Autorità, pur non condividendo quanto asserito dalle associazioni degli operatori, in un’ottica di gradualità, propone che nel primo periodo di regolazione le relative informazioni siano fornite ai singoli utenti e

⁶ Paragrafo 461 dell’indagine conoscitiva IC 46 dell’Antitrust sul settore del teleriscaldamento.

indicate nei contratti di fornitura, senza prevedere un obbligo di pubblicazione sul sito *internet*. Sarà poi obbligo del gestore informare tempestivamente l'utente nel caso di modifica nelle modalità di determinazione e di aggiornamento dei prezzi rispetto a quanto comunicato all'atto dell'attivazione del servizio e riportato nel contratto della fornitura.

Spunti per la consultazione

- S.8 *Si condivide quanto prospettato in materia di pubblicazione dei prezzi? Motivare la risposta.*
- S.9 *Si condividono le proposte in tema di trasparenza delle modalità di determinazione ed aggiornamento dei prezzi? Motivare la risposta.*

8. Disposizioni in materia di fatturazione e pagamenti

- 8.1. La bolletta, oltre alla sua funzione di documento contabile e fiscale, è un importante strumento di comunicazione tra l'esercente e gli utenti del servizio. La disponibilità di un *set* informativo adeguato è necessaria non solo per effettuare una verifica degli importi fatturati, ma può costituire un utile strumento per orientare le scelte di consumo degli utenti, con positive ricadute in termini di efficienza energetica.
- 8.2. La definizione di un *set* informativo minimo in materia di fatturazione richiede in ogni caso che sia raggiunto un equilibrio tra l'esigenza di non appesantire la bolletta con una quantità eccessiva di dati e quella di renderla un utile strumento per la comunicazione periodica agli utenti.
- 8.3. In linea generale per il primo periodo di regolazione si propone di adottare un approccio analogo a quanto già previsto per i settori del gas e dell'elettricità dove, con la delibera 501/2014/R/com, sono state definite le informazioni minime da includere nei documenti di fatturazione (la cosiddetta "*bolletta 2.0*"). Al fine di contemperare le esigenze di trasparenza con la minimizzazione degli oneri amministrativi per gli esercenti, si propone di adottare misure analoghe agli obblighi semplificati previsti nella bolletta 2.0 per i venditori dei gas diversi (GPL a rete)⁷.
- 8.4. L'Autorità, sempre in analogia con quanto previsto negli altri settori regolati, non intende intervenire invece sulle modalità di stesura dei documenti di fatturazione (ad esempio il *layout* di pubblicazione delle bollette, l'ordine di presentazione delle differenti voci, ecc.).
- 8.5. Gli obblighi in materia di trasparenza della fatturazione, stante gli elementi raccolti nell'ambito della raccolta dati, dovrebbero essere compatibili con le migliori prassi già adottate dagli esercenti nel settore. Le misure proposte

⁷ Per approfondimenti si faccia riferimento agli artt. da 15 a 19 dell'Allegato A alla delibera 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com.

dovrebbero pertanto risultare sostenibili per gli esercenti, in quanto non comportano in generale una modifica sostanziale delle prassi finora adottate.

- 8.6. Di seguito sono indicate le proposte dell’Autorità in materia di trasparenza della fatturazione, articolate per i seguenti ambiti di intervento:
- informazioni sul documento di fatturazione;
 - informazioni su letture e consumi;
 - dati di sintesi degli importi fatturati;
 - informazioni in merito agli aggiornamenti dei corrispettivi;
 - informazioni in merito alle modalità di pagamento e alla rateizzazione dei consumi;
 - recapiti e altre informazioni di carattere generale per l’utente.
- 8.7. Le misure proposte saranno in ogni caso coerenti con le disposizioni normative inerenti la fatturazione, ivi incluse le disposizioni relative alla fatturazione elettronica.

Informazioni sul documento di fatturazione

- 8.8. Si propone di includere nei documenti di fatturazione le seguenti informazioni caratterizzanti il rapporto di fornitura:
- nome, cognome, indirizzo di fatturazione, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell’intestatario del contratto di fornitura;
 - indirizzo corrispondente al punto di fornitura e dati identificativi dello stesso, se disponibili (ID fornitura, ID utente, ecc.);
 - la tipologia di utilizzo (residenziale, terziario o industriale);
 - la tipologia (monomia, binomia, ecc.) e denominazione della tariffa applicata;
 - la potenza contrattuale, se disponibile e funzionale alla determinazione degli importi fatturati;
 - la data di emissione, i termini di pagamento e il periodo a cui si riferisce la bolletta;
 - lo stato dei pagamenti dell’utente;
 - l’importo complessivo.

Informazioni su letture e consumi

- 8.9. Le informazioni relative a i consumi sono necessarie per la verifica del documento di fatturazione. Al riguardo si propone che l’esercente indichi:
- il dettaglio delle letture, distinguendo tra letture rilevate, autoletture e letture stimate;
 - il dettaglio dei consumi, con l’indicazione separata tra consumi effettivi, consumi stimati e consumi fatturati;
 - l’indicazione, nel caso di letture e consumi stimati, che gli importi fatturati saranno oggetto di successivo ricalcolo.

Dati di sintesi sugli importi fatturati

- 8.10. L'Autorità è orientata a prevedere che in bolletta sia indicato separatamente l'importo corrispondente a ciascun corrispettivo applicato per la fornitura del servizio.
- 8.11. Gli esercenti dovranno inoltre indicare separatamente anche gli importi relativi ad eventuali conguagli, alle imposte ed eventuali partite diverse da quanto dovuto per la fornitura (in tal caso dovrà essere specificato la natura dell'importo addebitato).

Informazioni inerenti l'aggiornamento dei corrispettivi

- 8.12. Nel caso in cui sia stato effettuato un aggiornamento dei corrispettivi applicati agli utenti, l'esercente deve indicare in fattura in modo completo la relativa fonte normativa o contrattuale alla base dell'aggiornamento. Si propone inoltre che l'esercente indichi la data a partire dalla quale sono entrati in vigore i suddetti aggiornamenti.
- 8.13. Al fine di assicurare la massima trasparenza si propone inoltre che l'esercente, su richiesta dell'utente, qualora l'aggiornamento del prezzo avvenga su base analitica (ad esempio nel caso in cui il prezzo sia determinato sulla base del costo evitato), renda disponibile un documento di riepilogo in cui siano indicati tutti gli elementi necessari a ripercorrere le modalità di calcolo dei corrispettivi applicati.

Informazioni in merito alle modalità di pagamento e alla rateizzazione

- 8.14. La disponibilità di informazioni, nei documenti di fatturazione, sulla modalità di pagamento e sullo stato dei pagamenti può consentire una riduzione delle interazioni (e dei relativi oneri) tra utenti ed esercenti, oltre a limitare l'insorgenza di reclami per carenze informative.
- 8.15. In analogia con quanto previsto per gli altri servizi regolati, si propone di includere in bolletta in seguenti elementi informativi:
- le modalità di pagamento che possono essere utilizzati dall'utente;
 - la situazione dei pagamenti precedenti; nel caso in cui risultino delle bollette non pagate, l'esercente deve inoltre indicare le procedure previste dal contratto in caso di morosità;
 - il tasso di interesse applicato in caso di ritardo nei pagamenti, riportando i giorni di ritardo ai quali si applica il tasso di interesse;
 - la possibilità di rateizzare il pagamento degli importi fatturati, indicando i casi in cui la rateizzazione può essere richiesta e le modalità di rateizzazione dei pagamenti.

Recapiti ed altre informazioni di carattere generale

- 8.16. L'Autorità intende prevedere l'obbligo, già nell'ambito del procedimento della qualità commerciale, di rendere disponibile in fattura i recapiti del servizio di pronto intervento. Si ritiene inoltre opportuno indicare anche il recapito del servizio clienti (o altro recapito per l'invio di reclami o di richieste di informazioni).

- 8.17. Inoltre, si propone che gli esercenti rendano disponibile in bolletta uno spazio riservato ad eventuali comunicazioni dell’Autorità destinate agli utenti del servizio, da utilizzare per segnalare rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti.

Spunti per la consultazione

S.10 *Si condivide quanto prospettato in tema di elementi minimi, trasparenza e altri obblighi di fatturazione? Motivare la risposta.*

Misure di gradualità

- 8.18. L’adeguamento delle informazioni riportate nelle bollette può necessitare in alcuni casi di modifiche ai sistemi informativi; per tenere conto di tale criticità, l’Autorità è orientata a prevedere un tempo addizionale per l’implementazione di alcuni degli obblighi previsti, differenziato sulla base della classe dimensionale dell’esercente. Gli ambiti oggetto di misure di gradualità sono riportati nella Tabella 2.

Tabella 2: misure di gradualità in materia di obblighi di trasparenza dei documenti di fatturazione

Ambito	Classe dimensionale esercente		
	<i>Maggiori dimensioni</i>	<i>Medie dimensioni</i>	<i>Micro esercenti</i>
informazioni su letture e consumi			
informazioni sullo stato dei pagamenti, sulle modalità di pagamento e sulla rateizzazione	12 mesi	24 mesi	36 mesi

Spunti per la consultazione

S.11 *Si condividono le misure proposte per la gradualità di applicazione di alcuni obblighi di trasparenza nella fatturazione agli utenti? Motivare la risposta.*

Ulteriori obblighi inerenti la fatturazione e le informazioni sui consumi

- 8.19. L’art. 9, comma 8, del d.lgs. 102/14, prevede che nessun corrispettivo possa essere applicato agli utenti finali per la ricezione delle fatture, delle informazioni sulla fatturazione, e per l’accesso ai dati sui consumi e che la relativa documentazione sia resa disponibile a titolo gratuito.
- 8.20. Per quanto concerne le disposizioni previste dal d.lgs. 102/14 in materia di disponibilità di informazioni in merito ai consumi storici, si ritiene che la disponibilità delle suddette informazioni sia già assicurata dagli obblighi che saranno introdotti nella disciplina della qualità commerciale in materia di risposta alle richieste di informazione degli utenti.

Spunti per la consultazione

S.12 *Si condivide quanto prospettato in tema di ulteriori obblighi inerenti fatturazione e pagamenti? Motivare la risposta.*

9. Obblighi di trasparenza in materia di qualità del servizio

- 9.1. Per assicurare la tutela del consumatore, l’Autorità ritiene che, oltre a prevedere obblighi informativi in materia di prezzi e contenuti del contratto, sia necessario informare l’utente sugli *standard* di qualità commerciale del servizio. È inoltre necessario che l’utente, in caso di problemi inerenti la qualità del servizio o la gestione del rapporto commerciale, disponga di recapiti ed informazioni adeguati nonché di strumenti facilmente accessibili per segnalare le relative criticità mediante reclamo scritto.
- 9.2. Nello specifico, si propone che i grandi e medi esercenti rendano disponibili in una sezione facilmente accessibile dalla *home page* del proprio sito *internet*:
- il modulo per l’invio, anche in formato elettronico, di un reclamo scritto;
 - la Carta del servizio, se adottata in via volontaria, aggiornata sulla base della nuova disciplina della qualità commerciale stabilita dall’Autorità e/o la tabella di riepilogo degli standard di qualità applicabili e degli indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto di uno standard specifico per responsabilità dell’operatore;
 - i contatti dell’operatore (recapiti telefonici, indirizzi ed orari degli sportelli, ecc.);
 - informazioni su come leggere la bolletta e su come richiedere informazioni di dettaglio;
 - informazioni su come inviare l’autolettura del misuratore.
- 9.3. Nel caso di micro esercenti si propone l’obbligo di rendere disponibili agli utenti gli elementi di cui sopra tramite il sito *internet*, se predisposto in via volontaria, o presso gli sportelli aperti al pubblico o ancora su richiesta dell’utente, anche in formato elettronico.

Spunti per la consultazione

S.13 *Si condivide quanto prospettato in tema di trasparenza sulla qualità del servizio? Motivare la risposta.*

10. Disposizioni in tema di prestazioni ambientali

- 10.1. I sistemi di teleriscaldamento possono assicurare significativi benefici di carattere ambientale rispetto all’utilizzo di sistemi di climatizzazione di tipo tradizionale (ad esempio, caldaie alimentate a gas o a gasolio). L’introduzione di obblighi

minimi di trasparenza sulle caratteristiche ambientali del servizio può consentire agli utenti, anche potenziali, di effettuare una valutazione complessiva del servizio, che non sia limitata a considerazioni di tipo economico. Un'adeguata trasparenza delle caratteristiche ambientali può pertanto favorire la promozione del servizio di telecalore, come previsto anche dal d.lgs. 102/14.

- 10.2. L'Autorità è orientata ad individuare indicatori che siano di semplice interpretazione per gli utenti e che si basino, per quanto possibile, su parametri oggettivi e misurabili. Per il primo periodo di regolazione, si propone di introdurre obblighi informativi relativi ai seguenti aspetti di carattere ambientale, con riferimento all'anno di esercizio precedente (ad esempio al 2017 per informazioni pubblicate nel 2018):
- la tipologia di fonti energetiche utilizzate per la generazione del calore fornito;
 - l'entità della riduzione di CO₂ rispetto all'utilizzo di una fonte di generazione di calore tradizionale (si propone la caldaia alimentata a gas per le aree metanizzate e la caldaia alimentata a gasolio per le aree non metanizzate)⁸;
 - la sussistenza delle condizioni per includere l'impianto tra i sistemi di teleriscaldamento efficienti, come definiti dal d.lgs. 102/14 all'art. 2, comma 2, lettera tt).
- 10.3. L'Autorità propone che le informazioni di cui al precedente paragrafo siano indicate sia in bolletta che nel sito internet dell'esercente (limitatamente ai grandi e medi esercenti). Nel caso di micro esercenti la pubblicazione delle informazioni su internet sarà subordinata alla disponibilità di un sito, se predisposto in via volontaria, e comunque le informazioni saranno rese disponibili agli sportelli o su richiesta degli utenti, anche in formato elettronico.
- 10.4. A titolo esemplificativo si riportano di seguito alcuni esempi grafici⁹ delle informazioni di carattere ambientale da rendere disponibili agli utenti.

⁸ La quantificazione della CO₂ evitata sarà effettuata sulla base di una metodologia definita dall'Autorità.

⁹ I grafici, con dati che non riflettono situazioni reali, sono stati individuati con il supporto di RSE con il quale sono in corso approfondimenti per la corretta misurazione e determinazione delle grandezze da riportare nei grafici stessi.

Grafico 1: informazioni su tipologia di fonti energetiche utilizzate

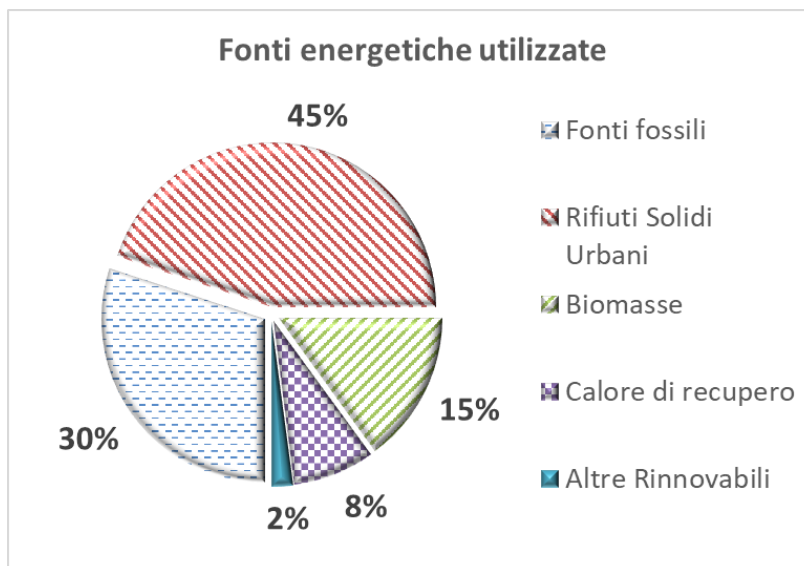
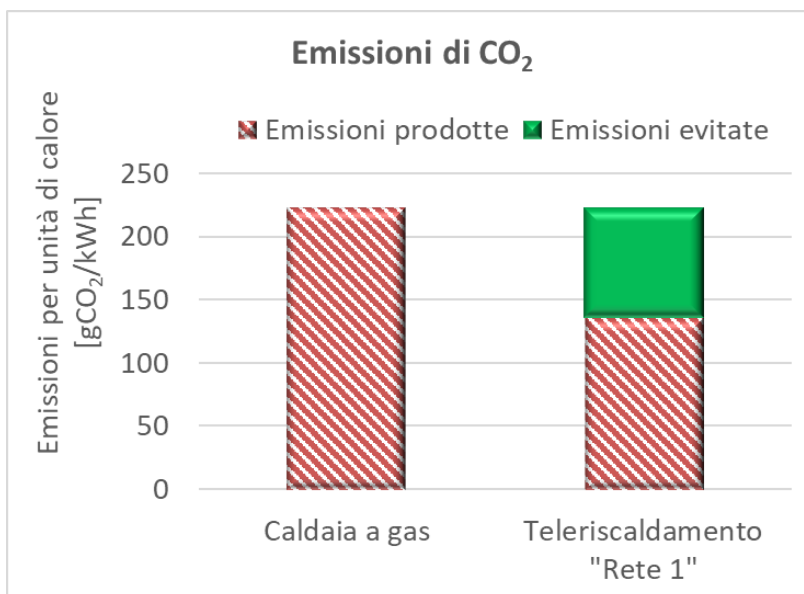


Grafico 2: informazioni su emissioni evitate



Spunti per la consultazione

S.14 Si condivide quanto prospettato in tema di obblighi di trasparenza in materia ambientale? Motivare la risposta.

11. Disposizioni in materia di monitoraggio dei prezzi

- 11.1. La disponibilità, da parte dell’Autorità, di un quadro informativo preciso e dettagliato sull’evoluzione dei prezzi e delle strutture tariffarie adottate dai gestori del servizio rappresenta un presupposto necessario per l’esercizio dei poteri di regolazione e controllo attribuiti dal d.lgs. 102/14.
- 11.2. L’osservazione regolare e sistematica delle condizioni economiche di fornitura del servizio di telecalore costituisce, inoltre, uno strumento necessario per:
 - valutare il possibile impatto sui prezzi del servizio applicati all’utenza derivante dall’adozione di provvedimenti di regolazione del servizio di telecalore;
 - acquisire informazioni sullo stato del settore e del servizio di telecalore, anche al fine di presentare annualmente al Parlamento e al presidente del Consiglio dei Ministri una relazione sullo stato dei settori regolati;
 - esercitare la funzione di segnalazione al Parlamento e al Governo di cui all’articolo 2, comma 6, della legge 481/95;
 - svolgere le ulteriori attività di tutela degli utenti del servizio.
- 11.3. Nel *focus group* del 18 settembre 2017 sono state presentate le prime proposte dell’Autorità in materia di monitoraggio dei prezzi, proponendo una raccolta dati annuale per ogni rete di telecalore, con riferimento ad ogni trimestre e a 3 tipologie di utenti-tipo predefinite: 30 kW e 16 MWh di consumo annuo (esempio di utenze monofamiliare), 120 kW e 270 kW, con consumi rispettivamente di 97 MWh e 206 MWh (esempi di utenze condominiali da 9 e 20 appartamenti). Per ogni utente tipo era stato proposto di raccogliere informazioni sulla spesa annuale per utente, il numero di utenti coinvolti, l’energia termica erogata e il fatturato per l’operatore.
- 11.4. Le associazioni degli operatori (Utilitalia-AIRU e FIPER) hanno manifestato la propria contrarietà all’istituzione di un sistema di monitoraggio, sostenendo che esulerebbe dal mandato legislativo e non sarebbe necessario per lo svolgimento dei compiti di regolazione e controllo dell’Autorità.
- 11.5. Secondo le associazioni, le differenze impiantistiche dei differenti sistemi di teleriscaldamento renderebbero peraltro un confronto dei prezzi applicati dagli esercenti poco significativo dal punto di vista statistico e rischierebbe di fornire informazioni disomogenee e potenzialmente fuorvianti. È stata inoltre ritenuta inopportuna la definizione di utenti-tipo, in quanto le categorie proposte non sarebbero rappresentative, stante l’eterogeneità degli utenti.
- 11.6. Infine, è stato evidenziato che l’introduzione di nuovi obblighi informativi potrebbe comportare ulteriori oneri a carico degli esercenti, che potrebbero penalizzare il settore e in particolare gli esercenti di minori dimensioni.
- 11.7. L’Autorità, pur comprendendo le problematiche connesse ad una corretta analisi ed interpretazione delle informazioni inerenti i prezzi, derivanti dalle differenze intrinseche e dell’eterogeneità dei sistemi di telecalore, ritiene comunque

indispensabile e legittimo, per l'adempimento dei compiti affidati, effettuare un monitoraggio dei prezzi del settore.

- 11.8. L'Autorità, al fine di tenere conto delle criticità segnalate dagli operatori (e in particolare dell'esigenza di limitare gli oneri amministrativi), è orientata ad adottare un sistema di monitoraggio dei prezzi semplificato, rispetto a quanto originariamente proposto. Si propone di raccogliere i dati a cadenza annuale, senza prevedere la definizione di utenti-tipo. Per ogni prezzo applicato si propone di indicare i seguenti elementi:
- tipologia di utilizzo (residenziale, terziario, industriale);
 - tipologia di fornitura (riscaldamento, riscaldamento e ACS, raffrescamento);
 - tipologia di struttura tariffaria (monomia su energia, binomia su potenza ed energia, altro);
 - metodologia di determinazione del prezzo (costo evitato, *cost-based*, altro);
 - differenziazione del prezzo per fasce di consumo o di potenza (sì/no);
 - fonti di produzione (gas, biomassa, altro), cogenerazione di elettricità (sì/no);
 - numero di utenti, inclusivi dei corrispondenti quantitativi di energia fornita, a cui è applicato il prezzo.
- 11.9. L'Autorità intende inoltre valutare l'introduzione di un sistema di raccolta dei dati innovativo, che minimizzi le attività in capo agli esercenti, attraverso l'acquisizione automatica dei dati sui prezzi dai siti *internet* degli esercenti. L'utilizzo di sistema di acquisizione automatico richiede tuttavia strutture di prezzo standardizzate e potrebbe pertanto non essere sempre applicabile. Nel caso in cui non sia possibile utilizzare un sistema di acquisizione automatico dei prezzi, le informazioni saranno raccolte tramite le modalità normalmente utilizzate per le raccolte dati dell'Autorità (protocolli informatici *web*).
- 11.10. Nel caso di micro esercenti, l'utilizzo del sistema automatico sarebbe opzionale e comunque subordinato alla disponibilità di un sito *internet*. In alternativa anche i micro esercenti dovrebbero inviare le informazioni sui prezzi tramite le modalità tradizionali.
- 11.11. Anche in considerazione delle obiezioni degli operatori, si prevede la convocazione di tavoli tecnici dedicati con gli stessi, al fine di definire sia le modalità operative di raccolta dati, sia per stabilirne i contenuti, in una logica di gradualità e di semplificazione.

Spunti per la consultazione

S.15 *Si condivide quanto prospettato in tema di monitoraggio prezzi? Motivare la risposta.*

Appendice A: Operatori del settore per classe dimensionale

Di seguito sono riportate alcune informazioni dimensionali degli operatori del settore del telecalore, ottenuti dalla Raccolta dati 2017 sulla qualità commerciale. Dalla Tabella 3 emerge una forte eterogeneità tra gli operatori, non solo per la forte differenza dimensionale, già evidenziata al paragrafo 5.4 (i 30 grandi esercenti forniscono quasi il 90% del calore agli utenti del settore, mentre i micro meno dell'1%), ma anche per la dimensione media degli utenti (il secondo operatore per calore erogato possiede oltre il doppio degli utenti del primo operatore).

Tabella 3: Dati degli operatori distinti per classe dimensionale e con dettaglio dei 30 esercenti di maggiori dimensioni - anno 2017

n°	Classe dimensionale (o codice soggetto)	Calore erogato [GWh]	n° utenti	P contrattualizzata [MW]
30	totale grandi	7.443,4	70.904	8.737,8
	A	2.382,6	9.309	2.688,9
	B	1.728,1	23.371	2.213,1
	C	499,1	12.241	591,5
	D	396,6	84	184,3
	E	304,7	1.411	327,1
	F	245,3	1.039	378,1
	G	184,2	259	113,0
	H	163,0	1.371	192,8*
	I	154,5	1.526	200,9
	J	149,9	4.036	175,4
	K	108,6	2.099	116,0
	L	105,0	648	164,7
	M	90,7	483	87,8
	N	89,2	586	134,4
	O	79,8	315	104,4
	P	71,9	3.120	88,9
	Q	70,5	209	64,4
	R	61,1	974	63,8

	S	60,5	275	97,7
	T	58,3	2.177	69,0*
	U	56,9	1.233	95,3
	V	48,7	134	56,3
	W	48,5	234	75,4
	X	45,7	215	64,4
	Y	42,6	420	66,7
	Z	42,3	402	67,6
	AA	41,5	1.877	83,9
	AB	41,0	486	66,8
	AC	36,9	237	54,0
	AD	35,7	133	51,4
58	tot. medi	880,2	18.988	1.089,8
20	tot. micro	58,1	1.264	467,5
108	tot. operatori	8.381,6	91.156	10.295,1

*dato stimato con il criterio della potenza convenzionale