

Premessa

Il sistema di tutela per la trattazione dei reclami e per la risoluzione extragiudiziale delle controversie rappresenta una tematica nuova per la maggioranza degli associati FIPER, che erogano esclusivamente il servizio di teleriscaldamento da biomassa.

Eventuali disservizi e/o problematiche evidenziate dai clienti allacciati sono stati risolti e vengono tuttora trattati a livello locale nel rispetto dei vincoli contrattuali in essere.

Vige un rapporto diretto e personale tra il gestore e i diversi amministratori o clienti finali, che favorisce una comunicazione immediata in riferimento alla qualità contrattuale e tecnica del servizio.

Si segnala, inoltre, che il numero estremamente esiguo di reclami in riferimento ai temi proposti da ARERA non giustificerebbe, a nostro avviso, la messa in atto di un sistema di conciliazione tipico del settore “gas” e “luce” nel breve periodo.

Emerge invece l’esigenza di fornire degli strumenti di tutela per il gestore di teleriscaldamento a fronte dell’aumento considerevole negli ultimi anni dei clienti morosi.

A riguardo, si evidenzia che il d.lgs.102/2014 dà mandato a ARERA *in primis* di promuovere il servizio di teleriscaldamento, oltre che la concorrenza e la tutela del cliente finale. Ebbene, questo aspetto sinora è stato considerato dal Regolatore esclusivamente in modo indiretto attraverso una maggiore trasparenza che viene garantita nei confronti del cliente finale.

Arera ha attuato nel mese di marzo la riduzione della bolletta dei clienti in tutela per il 2° trimestre 2020 del 18,3% per l’energia elettrica e del 13,5% per il gas a causa emergenza Coronavirus, con l’obiettivo di garantire la continuità dei servizi e sostegno ai cittadini. Per gli impianti di teleriscaldamento a biomassa che non dispongono di altri *Business unit*, come nel caso delle *multiutility*, auspichiamo un intervento di ARERA che possa fattivamente promuovere il servizio.

Proprio perché a differenza degli altri settori regolati, ARERA non dispone del mandato di definire la tariffa, si ritiene indispensabile aprire un confronto in riferimento all’ambito di applicazione della procedura extragiudiziale delle controversie.

Si invita inoltre ARERA a riconsiderare il cronoprogramma e relative scadenze sulla regolazione del teleriscaldamento, e quindi anche la medesima sui reclami, in riferimento alla gestione tuttora in atto della fase di emergenza post COVID. Gli operatori medio-piccoli hanno garantito la medesima qualità del servizio, a personale ridotto, per ottemperare alle indicazioni della sicurezza previste dal Ministero della Salute.

Altro aspetto riguarda la competitività del servizio a fronte del prezzo del petrolio e dei prodotti da esso derivati ai minimi storici, mentre il prezzo della biomassa è rimasto invariato, se in aumento. In questa fase, ulteriori aggravii, scadenze regolatorie, non promuovono sicuramente il servizio e tantomeno la concorrenza.

Pertanto, si chiede di posticipare l’entrata in vigore del provvedimento almeno al 1° gennaio 2021.

Fiper - Federazione Italiana Produttori di Energia da Fonti Rinnovabili

Sede legale Via Scarlatti, 29 Milano

Sede Operativa Via Polveriera, 50- Tirano (SO)

Sede di rappresentanza Via Brenta 13, 00198 Roma

E-mail segreteria.nazionale@fiper.it

Tel +39 0342.706278 - Fax +39 0342.711973

Website www.fip

Pec fiper@arubapec.it

Cod. Fisc.97284280159

PIVA 04587920960