

Spett.le
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Advocacy Consumatori e Utenti
Corso di Porta Vittoria, 27
20122 Milano

e-mail: info@arera.it

Prot. n. 0002532/2020 del 15 maggio 2020

Osservazioni al documento di consultazione 62/2020/E/TLR

“Orientamenti per l'estensione al settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati”

OSSERVAZIONI GENERALI

Acea esprime le proprie osservazioni al documento di consultazione in oggetto che dà seguito a quanto indicato nel quadro strategico 2019-2021 ARERA, Obiettivo I – lettera F, “*Estensione anche ai settori ambientali di procedure per la conciliazione delle controversie degli utenti finali, in particolare per i servizi idrici all'interno del percorso definito verso la conciliazione obbligatoria e ai rifiuti e al teleriscaldamento limitatamente alle materie potenzialmente oggetto di negoziazione risolutiva*”, ed il cui procedimento applicativo è avviato con delibera 408/2019/E/tlr “Avvio di un procedimento per l'estensione al settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati”.

La scrivente, come ha già avuto modo di riconoscere in altri documenti, condivide ed apprezza l'introduzione della regolazione nel settore, sia in merito alla qualità tecnica e commerciale, sia relativamente all'incremento dei livelli dei meccanismi di tutela dei clienti. Attraverso l'introduzione graduale di standard di fornitura riconoscibili e monitorati nel tempo, si incrementa, infatti, il livello di affidabilità e qualità del servizio rispetto alle scelte alternative di soddisfacimento del bisogno, completamente scevre da obblighi e verifiche.

La scrivente, d'altra parte, rappresenta un Gruppo costituito da numerose realtà, le cui attività, nei diversi settori di riferimento, sono già soggette a regolazione. Tale identità rende, dunque, la prospettiva dell'applicazione regolatoria qualificante e auspicabile al fine di individuare stimoli corretti ed efficaci per promuovere benefici a favore degli utenti dei servizi.

Con riferimento al settore del teleriscaldamento, va però ricordato come la regolazione nel settore sia stata introdotta a seguito della normativa primaria d.lgs. 102/14, con l'obiettivo specifico della promozione dell'efficienza energetica e dello sviluppo e della concorrenza nel settore, al fine di sviluppare il potenziale nazionale. Inoltre, il d.lgs. 102/14 prevedeva anche (art.10 comma 5.) che il Ministero dello sviluppo economico introducesse delle misure da adottare entro il 2020 e il 2030 al fine di sfruttare il potenziale individuato. Resta ai fatti che tali misure non siano, però, mai state approntate.

L'introduzione della regolazione ha, dunque, rappresentato una parziale ristrutturazione del settore, con effetti sbilanciati piuttosto che di sostegno. Infatti, al netto di tale importante intervento, il settore resta un mercato di libera imprenditoria, dove il cliente riconosce un prezzo di fornitura e non già una tariffa regolata e i cui operatori competono con le altre tecnologie alternative di fornitura del servizio che, come già detto, sono completamente esenti da obblighi e standard di qualità.

Tale condizione è ben nota e rappresenta la differenza nell'implementazione di provvedimenti e misure regolatorie tra il settore del teleriscaldamento e tutti gli altri settori regolati per i quali, oramai trasversalmente, le performance di servizio degli operatori (regolazione output based) sono regolate attraverso meccanismi di riconoscimento premi/penalità.

Nel settore del Teleriscaldamento, essendo assente la leva della regolazione tariffaria, relativamente ai meccanismi sopra indicati, l'unico applicabile è la comminazione di penali nel caso di mancato rispetto della prestazione da parte degli operatori, senza alcuna forma di regolazione incentivante.

Ai fini della valutazione degli impatti regolatori, nel settore del Teleriscaldamento, va dunque tenuto conto di tale sostanziale assenza. Le conseguenze dell'ampliamento e dell'adeguamento della regolazione nel settore, introducendo nuovi costi operativi ed investimenti, hanno impatti diretti sull'equilibrio economico/finanziario delle imprese a meno di non auspicabili incrementi dei prezzi e relativa perdita di competitività degli operatori soggetti a regolazione verso i competitors non regolati.

In assenza di regolazione incentivante, l'applicazione della regolazione al settore deve, dunque, avere carattere di efficacia ed efficienza, pena la perdita di sostenibilità del settore, e anche carattere di forte gradualità, per consentire l'adeguamento agli obblighi regolatori degli operatori con tempistiche sufficientemente ampie da realizzare l'implementazione senza incorrere in penali.

Tutto ciò premesso, la scrivente individua alcune criticità nel contenuto del documento di consultazione per quanto riguarda i vari ambiti, come segue

- In merito all'ambito oggettivo si reputa indispensabile che l'applicazione faccia esclusivo riferimento alle tematiche afferenti agli ambiti di regolazione già attualmente designati per il settore;
- In merito all'ambito soggettivo di applicazione, si reputa che la obbligatorietà della applicazione vada introdotta solo a valle di un congruo periodo di verifica della efficacia ed efficienza, come

sopra richiamate, dello strumento della Conciliazione e della sua applicazione nel settore: la scrivente, infatti, può dimostrare che in riferimento all'ambito oggettivo, come sopra correttamente individuato, nell'arco dei passati 5 anni, non ha avuto alcun procedimento di ricorso per controversie giudiziali ed, in generale, il settore non mostra alcuna urgenza di introduzione immediata di procedure conciliative. Dunque, si ritiene che, solo a valle del periodo di verifica sopra indicato, l'obbligatorietà potrà essere estesa ad operatori di minori dimensioni, come verrà meglio specificato in seguito (Q.3). Si indica, inoltre, che la durata prevedibile del periodo di verifica dovrà necessariamente superare la singola annualità: infatti, essendo il teleriscaldamento un servizio fornito solo per un periodo limitato dell'anno, ai fini di una corretta rappresentazione del fenomeno, sarà necessario poter fare riferimento almeno a due stagioni termiche di fornitura.

- In merito alle tempistiche, si fa, inoltre, presente che la data proposta sarebbe risultata un traguardo sfidante in condizioni di normalità, dati gli impegni già esistenti legati agli adempimenti delle discipline regolatorie già varate e dati i tempi di implementazione sia informatici che di formazione del personale. Nelle attuali condizioni straordinarie, legate all'emergenza sanitaria in corso, la possibilità di tragguardare la data indicata è resa definitivamente non perseguibile e, anche tenuto conto del periodo di fornitura effettivo del servizio, si reputa adeguata l'entrata in vigore delle nuove disposizioni dal successivo anno termico, e quindi al 1° ottobre 2021.

OSSERVAZIONI SUI SINGOLI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

Q1. Si condivide l'estensione del livello base del sistema di tutele al settore del telecalore così come prospettato? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.

R.1. Si condivide.

S.2 Q2. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi agli ambiti soggettivo e oggettivo di applicazione del Servizio Conciliazione? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.

Q3. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla partecipazione degli operatori del telecalore al Servizio Conciliazione? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.

R.2. In merito sia all'ambito oggettivo che soggettivo si è detto nelle considerazioni generali a cui qui si fa riferimento.

R3. Oltre quanto già indicato nelle osservazioni generali, si evidenzia che si possa prevedere una fase di prima attuazione con durata almeno biennale e partecipazione volontaria degli operatori e una seconda fase, a valle del periodo di verifica, con un momento di confronto successivo in cui considerate le occorrenze, valutare l'estensione dell'applicazione del Servizio, l'obbligatorietà e, in generale, le proposte contenute al punto 4.19. Si ribadisce che i costi operativi necessari all'introduzione di tale Servizio sono non recuperabili dagli operatori a meno di aumenti indesiderati dei prezzi di vendita. Per evitare perdite di competitività del settore, a fronte della possibile introduzione di un meccanismo di Conciliazione al momento stimabile di limitata efficacia, sarebbe auspicabile prevedere un dimensionamento del servizio *ad hoc* data la parzialità del perimetro di applicazione rispetto agli altri settori e anche, a valle dei risultati del periodo di verifica, prevedendone una implementazione semplificata.

Sarebbe, inoltre, opportuno prevedere, durante la fase di prima attuazione, una soglia minima riferita alla percentuale di reclami che sfociano in conciliazione, al di sotto della quale l'esercente possa decidere se aderire all'istituto in forma permanente ed obbligatoria oppure no. Tale soglia rappresenterebbe, dunque, la base di calcolo della obbligatorietà ed anche consentirebbe agli operatori di mantenere una snella struttura di trattamento reclami a fronte di una riscontrabile performance positiva. L'esistenza di una base di calcolo impedirebbe, dunque, l'eccessiva onerosità di impatto regolatorio a fronte del mancato utilizzo e consentirebbe agli operatori di fornire il monitoraggio di un livello di servizio più ampio e a tutela dei propri clienti.

Q4. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in tema di accessibilità alla procedura del Servizio Conciliazione? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative-

R.4. Si condivide.

Q5. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in tema di svolgimento della procedura del Servizio Conciliazione? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.

R.5. Si condivide.

Q6. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle tempistiche per l'estensione del livello base e del secondo livello del sistema di tutele al telecalore? Se no, indicare il motivo e formulare eventuali proposte alternative.

R.6. Come già esposto nelle osservazioni generali e per le motivazioni ivi specificate, la scrivente non condivide le tempistiche indicate e propone che l'entrata in vigore sia posticipata al 1 ottobre 2021.