

**DELIBERAZIONE 5 APRILE 2022**

**164/2022/R/TLR**

**INTIMAZIONE AD ADEMPIERE AGLI OBBLIGHI INFORMATIVI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI PREVISTI DALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 313/2019/R/TLR**

## **L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Nella 1999<sup>a</sup> riunione del 5 aprile 2022

### **VISTI:**

- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: decreto legislativo 102/14);
- la deliberazione 23 novembre 2021, 526/2021/R/tlr e sue successive modifiche e integrazioni, e il relativo Allegato A;
- la deliberazione 16 luglio 2019, 313/2019/R/tlr e sue successive modifiche e integrazioni, e il relativo Allegato A (di seguito: TITT).

### **CONSIDERATO CHE:**

- il decreto legislativo 102/14 ha attribuito all'Autorità il compito di definire misure minime di trasparenza nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento (di seguito: telecalore);
- ai sensi dell'articolo 10, comma 17, del decreto legislativo 102/14 e dell'articolo 1 della legge 481/95, nell'esercitare i predetti poteri l'Autorità persegue la promozione della concorrenza, nonché dello sviluppo del settore del telecalore, nella prospettiva di una maggiore trasparenza del servizio e di tutela dell'utente;
- ai sensi dell'articolo 10, comma 18, del decreto legislativo 102/14 l'Autorità esercita, anche nel settore del telecalore, i poteri di controllo, ispezione e sanzione previsti dalla legge 481/95;
- nella definizione della disciplina sulla trasparenza per il settore del telecalore, l'Autorità ha inteso perseguire l'obiettivo di garantire un'adeguata tutela dell'utente, tramite la disponibilità di informazioni in merito al livello dei prezzi e alla qualità del servizio, anche al fine di consentire la verifica della corretta applicazione delle condizioni contrattuali;
- in particolare, con il TITT l'Autorità ha definito le disposizioni in materia di trasparenza del servizio di telecalore per il periodo di regolazione 1° gennaio 2020 -

31 dicembre 2023. Nell'ambito dell'intervento sono ricompresi, tra l'altro, e le modalità di pubblicazione dei prezzi applicati dagli esercenti e di altre informazioni inerenti alla qualità del servizio e alle prestazioni che gli esercenti sono tenuti a fornire agli utenti. In particolare:

- i. il comma 6.1 del TITT, prevede obblighi di trasparenza in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti, tramite la definizione un *set* di informazioni minime che l'operatore deve fornire all'utente, comprendente le modalità di contatto, le condizioni contrattuali, la qualità del servizio, gli standard qualitativi cui è soggetto l'operatore, le modalità di lettura della bolletta, nonché recapiti e modalità operative per segnalare potenziali criticità mediante reclamo scritto. In particolare, gli esercenti di grandi e di medie dimensioni sono tenuti a pubblicare in una sezione facilmente accessibile dalla home page del proprio sito *internet*:
  - a) recapito postale, recapito telefonico e indirizzo e-mail per l'invio di reclami e richieste di informazioni scritti da parte degli utenti;
  - b) orari di apertura degli sportelli, laddove presenti, del servizio telefonico e degli uffici;
  - c) modulistica per la richiesta di prestazioni da parte degli utenti;
  - d) condizioni contrattuali di fornitura del servizio;
  - e) numero telefonico dedicato per il servizio di pronto intervento;
  - f) Carta del servizio, se adottata in via volontaria, e/o tabella di riepilogo degli standard di qualità applicabili e degli indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto di uno standard specifico di qualità per responsabilità dell'esercente, aggiornati sulla base dei provvedimenti dell'Autorità;
  - g) informazioni su come leggere la bolletta e su come richiedere informazioni di dettaglio;
- ii. il comma 8.1 del TITT, prevede obblighi di trasparenza in materia di prezzi praticati agli utenti, tramite la definizione un *set* di informazioni minime relative alle offerte che l'operatore deve fornire all'utente, comprendente la denominazione commerciale dell'offerta, la tipologia di prezzo, di fornitura e di utilizzo, le componenti in cui è articolata, la validità geografica e temporale. In particolare, gli esercenti di grandi e di medie dimensioni sono tenuti a pubblicare in una sezione facilmente accessibile dalla home page del proprio sito internet, per ciascuna tipologia di prezzo applicata all'utenza:
  - a) la tipologia di prezzo e l'eventuale denominazione dell'offerta commerciale;
  - b) i Comuni nei quali si applica;
  - c) la decorrenza di applicazione, indicando giorno, mese e anno;
  - d) la frequenza temporale di aggiornamento dei prezzi, ove predefinita;
  - e) le componenti del prezzo e l'unità di misura in cui si esprimono;
  - f) l'eventuale differenziazione del prezzo per fasce di consumo e/o di potenza;
  - g) la tipologia di fornitura;
  - h) la tipologia di utilizzo;
- iii. con il medesimo provvedimento, l'Autorità ha altresì previsto che i micro esercenti privi di sito internet rendano disponibili all'utente le medesime

informazioni attraverso sportelli, se ne sono dotati, o tramite invio, su richiesta, anche in formato elettronico.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- nell'ambito degli approfondimenti istruttori condotti dall'Autorità è stato accertato il mancato rispetto degli obblighi di trasparenza dei siti internet previsti dai commi 6.1 e 8.1 del TITT da parte di alcuni esercenti, così come riepilogato nell'Allegato A alla presente deliberazione, di cui forma parte integrale e sostanziale.

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per intimare agli esercenti di cui all'Allegato A alla presente deliberazione il completo adempimento obblighi di trasparenza di cui ai commi 6.1 e 8.1 del TITT;
- la mancata ottemperanza entro 90 giorni dalla presente intimazione da parte dei predetti esercenti possa costituire presupposto per disporre l'avvio di procedimenti sanzionatori nei confronti degli stessi

**DELIBERA**

1. di intimare agli esercenti di cui all'Allegato A alla presente deliberazione il completo adempimento degli obblighi di trasparenza di cui ai commi 6.1 e 8.1 TITT entro 90 giorni dall'avvenuta comunicazione da parte dell'Autorità del presente provvedimento agli esercenti medesimi;
2. di richiedere agli esercenti di cui all'Allegato A alla presente deliberazione di inviare all'Autorità, entro 5 giorni dall'avvenuto adeguamento, prova documentale del pieno rispetto delle prescrizioni in tema di trasparenza di cui ai commi 6.1 e 8.1 del TITT, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.arera.it;
3. di prevedere che la mancata ottemperanza a quanto disposto al precedente punto 1 nei termini ivi previsti, costituisca presupposto per l'eventuale avvio di un'istruttoria formale, per l'esercizio del potere sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
4. di dare mandato al Direttore della Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento dell'Autorità per le azioni a seguire;
5. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

5 aprile 2022

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*