

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
71/2017/R/TLR**

**REGOLAZIONE DEI COSTI DEL SERVIZIO DI SUDDIVISIONE DELLE
SPESE PER RISCALDAMENTO, RAFFRESCAMENTO E ACQUA
IGIENICO SANITARIA, TRA LE DIVERSE UNITÀ IMMOBILIARI NEI
CONDOMINI E NEGLI EDIFICI POLIFUNZIONALI**

**Ricognizione del mercato e orientamenti per la definizione dei costi indicativi di
riferimento per i fornitori del servizio**

Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti nell'ambito del
procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il
sistema idrico 27 ottobre 2016, 617/2016/R/tlr

Mercato di incidenza: riscaldamento e raffrescamento
(incluso il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento - telecalore)

16 febbraio 2017

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 27 ottobre 2016, 617/2016/R/TLR (di seguito: deliberazione 617/2016/R/TLR).

Tale procedimento è finalizzato a dare attuazione al compito conferito all'Autorità dall'articolo 9, comma 8-bis del decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito anche D.Lgs. 102/14 o decreto legislativo 102/14), introdotto dall'articolo 5, comma 1, lettera l) del decreto legislativo 18 luglio 2016, n. 141. In particolare, il procedimento è volto alla definizione dei costi di riferimento indicativi per i fornitori del servizio di suddivisione dei consumi e delle spese per riscaldamento, raffrescamento e acqua calda igienico sanitaria tra le diverse unità immobiliari nei condomini e negli edifici polifunzionali.

*Nel presente documento per la consultazione sono illustrati gli orientamenti dell'Autorità ai fini dell'esercizio di tale competenza. Tali orientamenti, in coerenza con il mandato legislativo ricevuto, **si applicano a tutti i condomini e gli edifici polifunzionali riforniti da una fonte di riscaldamento o raffrescamento centralizzata o da una rete di teleriscaldamento/teleraffrescamento (telecalore) o da un sistema di fornitura centralizzata che alimenta una pluralità di edifici.***

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o tramite posta elettronica (teleriscaldamento@autorita.energia.it) **entro il 17 marzo 2017.***

Le osservazioni e le proposte pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità. Pertanto, qualora i partecipanti alla consultazione intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, motiveranno tale richiesta contestualmente a quanto inviato in esito al presente documento, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione.

Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico

Direzione Servizi Ambientali (DSAM)

Piazza Cavour 5 – 20121 Milano

tel: 02 – 655.65.284 (dalle 9 alle 12.30 orario dedicato)

fax: 02 – 655.65.230

e-mail: teleriscaldamento@autorita.energia.it

sito internet: www.autorita.energia.it

Indice

PARTE I – INQUADRAMENTO GENERALE.....	4
1. Introduzione e oggetto della consultazione.....	4
2. Quadro normativo di riferimento	5
3. Obiettivi della regolazione e fasi del procedimento.....	8
PARTE II – CONTENUTI, PROFILI DI RESPONSABILITÀ E ALTRI PROFILI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO	10
4. Ricognizione sui contenuti del servizio di suddivisione dei consumi e delle spese per climatizzazione e ACS (servizio di sub-fatturazione) offerto nel mercato nazionale ...	10
5. Caratterizzazione del servizio	12
6. Profili di responsabilità e aspetti contrattuali.....	14
PARTE III – COSTI INDICATIVI DEL SERVIZIO E PREZZI APPLICATI AL CLIENTE	16
7. Costi di riferimento indicativi del servizio di suddivisione dei consumi e delle spese per climatizzazione e ACS	16
8. Prezzi praticati nel mercato	18
9. Considerazioni conclusive.....	19

PARTE I – INQUADRAMENTO GENERALE

1. Introduzione e oggetto della consultazione

- 1.1 Il **decreto legislativo 18 luglio 2016, n. 141** recante: “*Disposizioni integrative al decreto legislativo 4 luglio 2014, n.102, di attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica, che modifica le direttive 2009/125/CE e 2010/30/UE e abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE*” (nel seguito indicato anche come decreto legislativo 141/16 o D.Lgs. 141/16) ha introdotto sostanziali modifiche all'articolo 9 del decreto legislativo 102/14. In particolare, il decreto, pur avendo **eliminato dalle competenze dell'Autorità la regolazione in materia di sub-metering**, ossia in materia di misura dell'energia consumata per usi di climatizzazione e acqua calda igienico sanitaria (ACS) nelle singole unità immobiliari di edifici allacciati a una rete di teleriscaldamento e teleraffrescamento¹, **allo stesso tempo ha attribuito all'Autorità il compito di stabilire, entro il 31 dicembre 2016, i “costi di riferimento indicativi” per i fornitori del “servizio di ripartizione delle spese” per climatizzazione e ACS tra le diverse unità immobiliari di condomini ed edifici polifunzionali** riforniti da una fonte di riscaldamento o raffrescamento centralizzata, inclusi i condomini e gli edifici serviti da una rete di teleriscaldamento o di teleraffrescamento (cfr. il secondo paragrafo del nuovo comma 8-bis, dell'articolo 9, del D.Lgs. 102/14, introdotto dal citato D.Lgs. 141/16). Tale attribuzione è funzionale all'attuazione di quanto disposto dal primo paragrafo del medesimo comma 8-bis, in relazione all'obbligo di prestazione di tale servizio di ripartizione delle spese per climatizzazione “*senza scopo di lucro*”.
- 1.2 Nel **presente documento** per la consultazione (nel seguito anche: DCO) l'Autorità illustra:
- a) **gli esiti della ricognizione effettuata dall'Autorità sul mercato del servizio** di suddivisione dei consumi e delle spese connesse al consumo di calore e ACS tra le diverse unità immobiliari di condomini e di edifici polifunzionali serviti da sistemi di climatizzazione centralizzati (**nel seguito, per brevità: servizio di sub-fatturazione**), con particolare riferimento ai contenuti del servizio offerto nel mercato nazionale, ai costi sostenuti dai fornitori del servizio e alle loro principali determinanti; sono inoltre presentate le evidenze emerse dalla ricognizione con riferimento ai prezzi del servizio praticati nel mercato nazionale;

¹ Si veda in proposito il DCO 19 maggio 2016, 252/2016/R7tlr recante “*Regolazione in materia di obblighi di fornitura e installazione di sistemi di misura nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento*” e il successivo Comunicato in data 23 settembre 2016 recante “*Processo di consultazione avviato con il DCO 252/2016/R/tlr del 19 maggio 2016 - Regolazione in materia di contatori di fornitura e contatori individuali/sottocontatori*”.

- b) **gli orientamenti dell’Autorità in materia di definizione dei costi indicativi di riferimento per i fornitori del servizio di sub-fatturazione**, nell’ambito delle competenze attribuite dal comma *8-bis*, dell’articolo 9, del D.Lgs. 102/14. Tali orientamenti sono stati sviluppati a partire dagli elementi emersi dalla ricognizione di cui alla lettera a) e **si applicano a tutti i condomini e gli edifici polifunzionali** riforniti da una fonte di riscaldamento o raffrescamento centralizzata o da una rete di telecalore o da un sistema di fornitura centralizzata che alimenta una pluralità di edifici.

1.3 Il DCO è strutturato come segue:

- nella *Parte I* viene descritto il quadro di riferimento normativo, europeo e nazionale, in materia di suddivisione dei consumi e delle spese connesse al consumo di calore e ACS tra le diverse unità immobiliari (sub-fatturazione);
- nella *Parte II* vengono presentati gli esiti della ricognizione effettuata dall’Autorità sulle caratteristiche del suddetto servizio di sub-fatturazione offerto nel mercato nazionale, con particolare riferimento alle attività in esso ricomprese, ai profili di responsabilità e agli aspetti contrattuali;
- nella *Parte III* vengono illustrati gli orientamenti dell’Autorità ai fini della definizione dei costi di riferimento indicativi del servizio di sub-fatturazione per i fornitori del servizio stesso. Nella sezione viene altresì presentata una sintesi dei dati trasmessi dai fornitori del servizio nell’ambito della suddetta ricognizione, in relazione ai prezzi praticati ai clienti nel mercato nazionale.

2. Quadro normativo di riferimento

Il quadro normativo europeo

- 2.1 Con la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012, 2012/27/UE, in materia di efficienza energetica (nel seguito: **direttiva 2012/27/UE o direttiva**), la Commissione europea ha introdotto nuove disposizioni orientate al contenimento e all’efficientamento dei consumi per riscaldamento, raffrescamento e ACS negli edifici.
- 2.2 In particolare, gli *articoli 9, 10 e 11* della direttiva contengono norme finalizzate a garantire, anche negli edifici costituiti da più unità immobiliari e in quelli polifunzionali:
- a) l’installazione, entro il 31 dicembre 2016, di dispositivi per la misurazione sia dell’energia fornita all’edificio, sia di quella effettivamente consumata da ogni singola unità immobiliare/occupante (*sub-metering*);
 - b) l’introduzione di regole trasparenti sulla ripartizione dei costi connessi al consumo di calore o di ACS tra le diverse unità immobiliari (in questo documento: sub-fatturazione);

- c) la fatturazione e il pagamento delle spese per la climatizzazione in base ai consumi effettivi e non stimati sulla base dell'applicazione di qualche variabile *proxy* (es.: millesimi di proprietà, metri quadrato, metri cubi);
 - d) l'accesso dei clienti finali alle informazioni sulla fatturazione e ai dati sui propri consumi, anche storici.
- 2.3 L'articolo 11 della direttiva, in materia di costi di accesso alle informazioni sulla misurazione e sulla fatturazione dei consumi energetici, ha stabilito che i clienti finali² ricevano gratuitamente tutte le fatture e le informazioni sulla fatturazione e possano accedere senza oneri ai dati sui loro consumi (comma 1)³. In deroga a tale disposizione, **la ripartizione dei costi relativi alle informazioni sulla fatturazione per il consumo individuale per usi di climatizzazione negli edifici polifunzionali e nei condomini deve essere effettuata "senza scopo di lucro"** (comma 2). **E' consentita la fatturazione al cliente finale dei costi per le attività di misurazione, ripartizione e conteggio del consumo individuale effettivo solo laddove il servizio è assegnato a un "soggetto terzo", quale un fornitore di servizi o il fornitore locale di energia, e nella misura in cui tali costi sono "ragionevoli"**. Al riguardo, nella **Nota Orientativa della direttiva**⁴ si precisa che *"le informazioni sulla fatturazione presentate ad esempio da una società di teleriscaldamento al proprietario di un condominio devono essere fornite gratuitamente. Per la fatturazione e le relative informazioni, i costi connessi all'appalto di un servizio che riguarda la misurazione, la ripartizione e il conteggio precisi del consumo individuale di diversi appartamenti o unità di tali edifici (sub-fatturazione) possono tuttavia essere fatturati agli utilizzatori finali che occupano tali appartamenti/unità"*. **Il compito di definire le condizioni alle quali i costi sono "ragionevoli" spetta agli Stati membri.**
- 2.4 **Studi commissionati dalla Commissione europea** al fine di supportare gli Stati membri nell'attuazione di quanto disposto dagli artt. 9-11 della citata direttiva 2012/27/UE⁵ **non hanno approfondito le tematiche inerenti al servizio di sub-fatturazione**, sia in termini di attività in esso ricomprese, sia di costi sottostanti, pur riconoscendone la rilevanza ai fini della "capacitazione" del cliente finale e, attraverso tale capacitazione, ai fini della promozione del risparmio e dell'efficienza energetica. Inoltre, nello studio non si ha evidenza degli approcci adottati dagli altri Stati membri in merito alla definizione delle condizioni alle quali i costi fatturati al cliente per l'assegnazione del servizio a un terzo possono essere considerati "ragionevoli".

² Si ricorda che l'ambito di applicazione della direttiva è esteso a tutte le forme di energia.

³ Nel decreto legislativo 102/14 tale disposizione è stata recepita prevedendo che non possano essere previsti corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture, delle informazioni sulla fatturazione e per l'accesso ai dati relativi ai loro consumi (cfr. art. 9, comma 8).

⁴ "Nota orientativa riguardante la direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica, che modifica le direttive 2009/125/CE e 2010/30/CE e abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE".

⁵ Studio commissionato alla società Empirica: "Guidelines on good practice in cost-effective cost allocation and billing of individual consumption of heating, cooling and domestic hot water in multi-apartment and multi-purpose buildings", dicembre 2016.

Il quadro normativo nazionale

- 2.5 Il decreto legislativo 102/14 ha recepito le richiamate disposizioni della direttiva 2012/27/UE in materia di misurazione e fatturazione dei consumi energetici – incluse quelle in materia di contabilizzazione e fatturazione dei consumi individuali per usi di climatizzazione e ACS nei condomini e negli edifici polifunzionali - all'articolo 9, vari commi, prevedendo un intervento dell'Autorità sia nei settori già sottoposti alla regolazione dell'Autorità (energia elettrica e gas naturale), sia nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento (telecalore), nell'ambito del quale l'Autorità è stata chiamata ad esercitare ulteriori funzioni di regolazione e controllo ai sensi del successivo articolo 10, commi 17 e 18, del medesimo D.Lgs. 102/14.
- 2.6 Come detto, il **successivo decreto legislativo 141/16**, volto a recepire i rilievi sul D.Lgs. 102/14 mossi dalla Commissione europea con la procedura di infrazione n. 2014/2284 e a chiarire alcune disposizioni dello stesso D.Lgs., ha eliminato dall'ambito di competenza dell'Autorità la materia del *sub-metering* ma, nel recepire quanto disposto dall'articolo 11, comma 2, della direttiva 2012/27/UE in materia di copertura dei costi connessi al servizio di sub-fatturazione, **ha attribuito all'Autorità il compito di definire i costi di riferimento indicativi per i fornitori di tale servizio di sub-fatturazione, il cui ambito di applicazione, come detto, includerà la fornitura del servizio a tutti i condomini e gli edifici polifunzionali** forniti da una fonte di riscaldamento o raffrescamento centralizzata, non solo, dunque, da reti di telecalore
- 2.7 Inoltre, sempre in materia di *sub-metering*, il D.Lgs. 141/16 ha chiarito che **l'obbligo di installare** contatori individuali (ridenominati *sotto-contatori* dal D.Lgs. 141/16)⁶ in grado di misurare l'effettivo consumo di riscaldamento, raffrescamento e ACS, è in capo al proprietario dell'unità abitativa. **Il termine ultimo per l'installazione** dei sotto-contatori, fissato al 31 dicembre 2016 dal D.Lgs., 102/14 in coerenza con quanto disposto dalla direttiva 2012/27/UE, è **stato successivamente prorogato al 30 giugno 2017 dal decreto legge 30 dicembre 2016, n. 244**⁷. Nei casi in cui l'installazione di *sotto-contatori* non sia tecnicamente possibile, efficiente in termini di costi e proporzionato rispetto ai risparmi energetici potenziali, resta consentita l'installazione di *sistemi di termoregolazione e contabilizzazione individuale in corrispondenza di ciascun corpo scaldante* posto all'interno delle unità immobiliari (in coerenza con quanto disposto dalla direttiva e già recepito nel D.Lgs. 102/14).
- 2.8 Per quanto riguarda le **modalità di suddivisione della spesa energetica**, il decreto legislativo 141/16 ha confermato l'obbligo di ripartire l'importo

⁶*Sotto-contatore*: contatore dell'energia, con l'esclusione di quella elettrica, che è posto a valle del contatore di fornitura di una pluralità di unità immobiliari per la misura dei consumi individuali o di edifici, a loro volta formati da una pluralità di unità immobiliari, ed è atto a misurare l'energia consumata dalla singola unità immobiliare o dal singolo edificio (cfr. art. 2, comma 1, lettera qq-bis) del D.Lgs. 102/14).

⁷ Cfr. articolo 6, comma 10, lettera b).

complessivo delle spese di climatizzazione e ACS dei singoli appartamenti e delle aree comuni in relazione agli effettivi *prelievi volontari* di energia termica (ossia ai consumi riconducibili all'azione del singolo consumatore; dunque, escluse le dispersioni dell'impianto) e in relazione ai costi generali per la conduzione e manutenzione dell'impianto, secondo le modalità previste dalla norma tecnica UNI 10200. In deroga a quanto sopra, nei casi in cui la norma UNI 10200 non sia applicabile o "*laddove siano comprovate, tramite apposita relazione tecnica asseverata, differenze di fabbisogno termico per metro quadro tra le unità immobiliari costituenti il condominio o l'edificio polifunzionale superiori al 50 per cento*" è consentito suddividere l'importo complessivo tra i clienti finali attribuendo una quota di almeno il 70% agli effettivi *prelievi volontari* di energia termica. Gli importi rimanenti (30% dei consumi complessivi dell'edificio) possono essere ripartiti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, secondo i millesimi, i metri quadri o i metri cubi utili, oppure secondo le potenze installate.

- 2.9 In sintesi, le disposizioni introdotte dall'articolo 9, del D.Lgs. 102/14, come successivamente modificate e integrate dal D.Lgs. 141/16, hanno la finalità di promuovere comportamenti di consumo efficienti aumentando la consapevolezza del cliente finale riguardo la propria impronta energetica (*energy footprint*), agendo su due fronti, tra loro complementari e sinergici: a) la diffusione dei sistemi di contabilizzazione dei consumi individuali per usi di climatizzazione e ACS (*segnale di quantità*); b) la promozione della ripartizione delle spese di climatizzazione e ACS tra le singole unità immobiliari in base ai consumi effettivi e non stimati (*segnale di prezzo*).

3. Obiettivi della regolazione e fasi del procedimento

- 3.1 Con la deliberazione 27 ottobre 2016, 617/2016/R/TLR, l'Autorità ha **avviato un procedimento** finalizzato alla formazione di provvedimenti per l'attuazione di quanto disposto dall'articolo 9, comma 8-bis, del D.Lgs. 102/14. Al fine di acquisire gli elementi informativi sul servizio di sub-fatturazione che sono funzionali all'esercizio delle competenze attribuite all'Autorità dal legislatore⁸, nell'ambito del procedimento è stata effettuata una **ricognizione** del settore, formulando specifiche **richieste di dati e informazioni ad un campione rappresentativo di fornitori** del suddetto servizio. Le informazioni raccolte si sono aggiunte a quelle emerse nell'ambito di precedenti incontri degli uffici dell'Autorità con alcuni di questi soggetti.
- 3.2 Con deliberazione 15 dicembre 2016, 768/2016/R/TLR l'Autorità ha **intimato ai soggetti che erano risultati inadempienti alle richieste di informazioni** di cui al punto precedente, di fornire informazioni e dati in relazione, in particolare, ai costi del servizio offerto, prevedendo che, a fronte dell'eventuale inottemperanza, l'Autorità avrebbe avviato i previsti procedimenti sanzionatori di cui all'articolo

⁸ Si veda quanto evidenziato al precedente punto 2.4.

2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, valutando tale violazione come grave. Al contempo, **i termini del procedimento** (originariamente fissati al 31 dicembre 2016) **sono stati posticipati al 30 aprile 2017**.

- 3.3 Gli elementi informativi relativi al servizio di sub-fatturazione e gli orientamenti dell'Autorità presentati nel presente DCO in relazione alla determinazione dei costi di riferimento indicativi per i fornitori del servizio, discendono dall'analisi delle informazioni e dei dati forniti nell'ambito delle suddette richieste (punto 3.1 e punto 3.2).
- 3.4 Nel definire i propri orientamenti in materia di costi di riferimento indicativi per i fornitori del servizio di sub-fatturazione, **l'Autorità si è posta due obiettivi generali**: a) **assicurare la massima trasparenza al cliente finale** in merito alle caratteristiche del servizio offerto e ai relativi costi; b) **salvaguardare la concorrenza nel mercato della fornitura del servizio**. La conclusione del procedimento entro il 30 aprile 2017 consentirà alla regolazione di **produrre effetti a decorrere dalla prossima stagione termica**.

Spunti per la consultazione

S.1 Si condividono gli obiettivi generali dell'intervento regolatorio come individuati dall'Autorità? Si ritiene che vi siano ulteriori obiettivi alla base dell'intervento regolatorio oggetto del DCO? Si chiede di motivare le risposte.

PARTE II – CONTENUTI, PROFILI DI RESPONSABILITÀ E ALTRI PROFILI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO

4. Ricognizione sui contenuti del servizio di suddivisione dei consumi e delle spese per climatizzazione e ACS (servizio di sub-fatturazione) offerto nel mercato nazionale

- 4.1 I soggetti che hanno risposto alle richieste di informazioni e dati formulate dall’Autorità nell’ambito delle citate deliberazioni 617/2016/R/TLR e 768/2016/R/TLR rappresentano un campione rappresentativo dell’offerta del servizio di suddivisione dei consumi e delle spese per climatizzazione e ACS nel mercato nazionale.
- 4.2 Dall’analisi degli elementi forniti nell’ambito di tale ricognizione emerge che, nella maggior parte dei casi, **il servizio si configura come un’attività complementare al core business del fornitore** che è, a seconda dei casi, la fornitura dei dispositivi di misura o, più in generale, la consulenza energetica. Di frequente, infatti, il servizio è offerto congiuntamente alla stipula di un contratto Servizio Energia o alla fornitura e installazione dei sistemi di misura. In casi relativamente limitati, il servizio di sub-fatturazione viene offerto dai gestori del servizio di teleriscaldamento/teleraffrescamento (telecalore).
- 4.3 Per quanto riguarda i **contenuti del servizio**, seppur risultino molto variegati, si possono individuare due principali attività: la **lettura dei consumi**, finalizzata alla rilevazione dei dati sui consumi delle singole unità immobiliari (*consumi volontari*) e la **ripartizione delle spese**, intesa come la valorizzazione economica dei consumi rilevati, tenuto conto, in alcuni casi, anche dei consumi non riconducibili alle azioni dei singoli clienti⁹ (*consumi involontari*). **Il servizio offerto può ricomprendere entrambe le attività o solo l’attività di lettura.**
- 4.4 La **lettura dei consumi** può talvolta includere ulteriori attività correlate quali: la ricostruzione e/o stima dei consumi in assenza del dato di misura o nel caso di malfunzionamenti dei dispositivi, la verifica del corretto funzionamento del sistema di contabilizzazione individuale e il controllo sulla congruità del dato rilevato. In particolare, dalle informazioni raccolte nell’ambito della ricognizione si rileva che i dispositivi dotati di sistemi di trasmissione radio dispongono al loro interno di un apparato diagnostico che può segnalare da remoto eventuali anomalie nel funzionamento del dispositivo. La **frequenza di rilevazione del dato di misura** risulta fortemente dipendente: a) dalla tecnologia adottata per la trasmissione dei dati; b) dal sistema di misura installato.
- 4.5 Nello specifico, si rileva una maggiore frequenza di rilevazione dei dati di consumo per i dispositivi dotati di sistema di teletrasmissione, che non richiedono

⁹Consumi relativi alle dispersioni dell’impianto di distribuzione dell’edificio.

la presenza del letturista presso l'unità immobiliare o nelle immediate vicinanze dell'edificio (*walk-by*).

- 4.6 Quanto, invece, all'influenza del sistema di misura installato, giova ricordare che i dispositivi per la contabilizzazione del calore si classificano come “*diretti*” e “*indiretti*”. I primi, denominati contatori di energia termica o contatori di calore (*heat meter*), rilevano una misura puntuale dell'energia termica consumata dalla singola unità immobiliare; i secondi non misurano direttamente il calore consumato, ma un parametro ad esso proporzionale e vengono installati su ciascun corpo scaldante (es.: ripartitori e totalizzatori).
- 4.7 I sistemi *diretti* non risultano sempre tecnicamente applicabili, sia in ragione della configurazione distributiva degli impianti di riscaldamento (e.g. impianti centralizzati con distribuzione a colonne montanti verticali dove non è possibile creare zone idraulicamente separate), sia come conseguenza di vincoli architettonici. I sistemi *indiretti*, invece, sono tecnicamente applicabili nella gran parte degli edifici esistenti; i più diffusi in Italia sono i ripartitori di calore elettronici¹⁰.
- 4.8 L'attività di **ripartizione delle spese** si colloca a valle della lettura dei dispositivi e consiste, come detto, nella valorizzazione economica dei consumi rilevati per ciascuna unità immobiliare. L'attività può ricomprendere anche la suddivisione dei *consumi involontari* e delle *spese fisse* quali, a titolo esemplificativo, le spese per la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impianto termico. I dati relativi a tali spese sono forniti dal committente (in genere l'amministratore del condominio o il terzo responsabile dell'impianto termico), come anche i criteri per la ripartizione delle spese, fermo restando quanto previsto dal D.Lgs. 102/14 (cfr. articolo 9, comma 5, lettera d), come modificato dal D.Lgs. 141/16 e il precedente punto 2.8).
- 4.9 L'**output del servizio** consiste prevalentemente nell'elaborazione e nell'invio al committente, con una frequenza almeno annuale di:
- **un rendiconto generale**, contenente il riepilogo dei consumi e delle spese per riscaldamento, raffrescamento e ACS dell'edificio (*prospetto generale*);
 - **informative individuali** con il conteggio dei consumi e delle spese relative a ciascuna unità immobiliare (*prospetto individuale*).
- 4.10 I documenti sono inviati al committente in formato cartaceo o elettronico, e quest'ultimo provvede alla successiva distribuzione dell'informativa ai singoli condòmini. In alcuni casi è il fornitore del servizio a provvedere all'invio dell'informativa individuale al singolo cliente (c.d. *bollettazione*). Nei casi in cui il servizio ricomprende solo l'attività di lettura, la valorizzazione economica dei consumi è effettuata dal committente.

¹⁰Per ulteriori approfondimenti su questi e su altri aspetti relativi ai sistemi diretti e indiretti di contabilizzazione dei consumi individuali si rimanda al citato DCO 252/2016/R/tlr.

Spunti per la consultazione

S.2 Si condivide quanto emerso dalla ricognizione a campione effettuata dall'Autorità in merito alle caratteristiche del servizio di sub-fatturazione offerto nel mercato nazionale? Si chiede di motivare la risposta e, se del caso, di fornire dati e informazioni di dettaglio affinché possano essere considerate nell'analisi.

5. Caratterizzazione del servizio

5.1 A fronte della varietà dell'offerta commerciale disponibile nel mercato nazionale, **l'orientamento dell'Autorità è quello di individuare due servizi-tipo rispetto ai quali definire "i costi indicativi di riferimento" per i fornitori del servizio;** nello specifico:

- il **"servizio lettura"**, che comprende l'attività di lettura dei dispositivi e la suddivisione dei consumi tra i condòmini;
- il **"servizio di ripartizione delle spese"**, che include, in aggiunta alle attività ricomprese nel servizio lettura, il calcolo della spesa per il riscaldamento, raffrescamento e ACS di ciascuna unità immobiliare relativa ai *consumi volontari, involontari* e alle *spese fisse* per la conduzione e la gestione dell'impianto termico.

5.2 Con riferimento all'output dei due *servizi-tipo*, l'Autorità è orientata a considerare un **set minimo di informazioni che il fornitore del servizio è tenuto a garantire al committente (prospetto generale e prospetto individuale) con una periodicità almeno annuale.** In particolare, nell'ambito del servizio dovranno essere fornite al committente almeno le seguenti informazioni:

- dati identificativi dell'edificio (indirizzo, codice committente) e della singola unità immobiliare (codice cliente);
- periodo di riferimento per il conteggio dei consumi dell'edificio e della singola unità immobiliare;
- consumo complessivo dell'edificio (somma dei *consumi volontari e involontari*), sulla base dei dati forniti dal committente;
- numero di letture effettuate per unità immobiliare e dati rilevati; per i ripartitori tali dati includono: il codice ripartitore e il vano in cui è installato il corpo scaldante (es. cucina, sala da pranzo, bagno), il numero di unità consumo rilevate e, nel caso di dispositivi non programmati¹¹, il

¹¹ Per tali dispositivi il numero che compare sul *display* non è direttamente proporzionale al consumo richiedendo l'applicazione *ex-post* del fattore K.

valore del *coefficiente* K^{12} ; nel caso di contatori di calore, il dato da rilevare è il valore dell'energia termica consumata;

- tipologia dei dati utilizzati per il conteggio dei consumi individuali: rilevati o stimati; nel caso di consumi stimati, le informazioni dovranno includere i motivi che hanno reso necessario ricorrere a procedure di stima dei consumi e i criteri di stima applicati;
- energia consumata da ciascuna unità immobiliare, anche in termini di percentuale rispetto al consumo complessivo dell'edificio.

5.3 Per il “servizio di ripartizione”, il set di informazioni minime include, in aggiunta a quanto sopra:

- la spesa totale per il riscaldamento, raffrescamento e ACS dell'edificio, con il dettaglio delle spese per il combustibile e per la gestione dell'impianto termico (es. conduzione e manutenzione, terzo responsabile, energia elettrica consumata per il funzionamento dell'impianto); gli importi sono calcolati a partire dai dati forniti dal committente;
- i criteri di ripartizione della spesa totale tra quota fissa e quota variabile (es. 70% quota variabile e 30% quota fissa, applicazione della norma tecnica UNI 10200) e il costo per unità di ripartizione (es. €millesimi di proprietà, €unità di consumo);
- l'importo in euro della spesa per riscaldamento, raffrescamento e ACS di ciascuna unità immobiliare.

Spunti per la consultazione

S.3 Si condivide l'orientamento dell'Autorità di individuare due servizi-tipo in relazione ai quali definire i costi di riferimento indicativi per il fornitore del servizio di sub-fatturazione? In particolare, si ritiene che il “servizio lettura” e “il servizio di ripartizione delle spese”, così come sopra definiti, rappresentino le due tipologie di offerta commerciale più diffuse sul mercato? Si chiede di motivare le risposte.

S.4 Si ritiene esaustivo il set minimo di informazioni che il fornitore del servizio di sub-fatturazione deve fornire al committente e al singolo condòmino? Si ritiene adeguata la frequenza annuale di invio delle informazioni? Si chiede di motivare la risposta.

¹² Fattore moltiplicativo adimensionale i cui valori dipendono dalle caratteristiche del corpo scaldante (quali, ad esempio, la potenza termica, le dimensioni, la forma e l'attrezzatura degli elementi, il materiale, la tipologia e la dimensione degli attacchi e il contatto termico tra ripartitore e corpo scaldante).

6. Profili di responsabilità e aspetti contrattuali

- 6.1 Dalla ricognizione settoriale emerge che **i profili di responsabilità tra le parti** (fornitore, committente e condòmino) **variano in relazione alle attività ricomprese nel servizio di sub-fatturazione**. A titolo esemplificativo, nel caso del “*servizio lettura*” la responsabilità della correttezza del dato di misura è in capo al fornitore del servizio; il committente mantiene la responsabilità sulla valorizzazione economica dei dati di consumo individuali. Il condòmino ha l’obbligo di assicurare la corretta conservazione e la non manomissione dei dispositivi di misura, di comunicarne la rimozione ed eventuali guasti o malfunzionamenti, nonché di consentire l’accesso ai locali in cui tali dispositivi sono installati.
- 6.2 **Nel contratto sono definiti** generalmente gli aspetti relativi agli obblighi tra le parti, alla durata e alle modalità di erogazione del servizio, inclusa la gestione del dato di misura, alla periodicità di fatturazione al committente, ai termini di pagamento, alla morosità, al rinnovo e al recesso anticipato.
- 6.3 Nella maggioranza dei casi si registra una **durata** annuale del contratto, con possibilità di rinnovo. Alcune offerte commerciali offrono prezzi vantaggiosi vincolati a contratti di durata superiore (5-10 anni). Nei casi in cui il servizio è abbinato a interventi di riqualificazione energetica dell’edificio o dell’impianto termico, la durata contrattuale è, in genere, di 5 anni. Quanto al **recesso anticipato** del contratto, le penali sono definite in termini di percentuale dei crediti dovuti fino alla naturale scadenza dello stesso e in alcuni casi non è previsto l’esercizio di tale diritto prima di un periodo minimo di almeno 2 anni.
- 6.4 Per quanto riguarda la **disponibilità dei dati di consumo**, dalle dichiarazioni rese dai fornitori del servizio nell’ambito della ricognizione non sembrano emergere profili di criticità in presenza di un fornitore del servizio terzo rispetto all’installatore dei dispositivi di misura, né nel caso di variazione del fornitore stesso (*switching*). E’ previsto che il cliente possa richiedere una copia dei dati di lettura o, nel caso di dispositivi dotati di sistemi di trasmissione radio, di accedere in qualsiasi momento al portale *online* per la verifica dei propri dati di consumo.
- 6.5 **Ai fini della determinazione dei costi di riferimento indicativi per i due servizi-tipo descritti ai punti da 5.1 a 5.3, l’Autorità intende considerare una tipologia di offerta con le seguenti caratteristiche:**
- **un contratto di durata annuale**, eventualmente rinnovabile, con **possibilità di recesso anticipato** rispetto alla scadenza naturale dello stesso salvo congruo preavviso (es.. tre mesi);
 - una **periodicità di fatturazione annuale** del servizio al committente, al termine della stagione termica;

- **garanzia di accesso del cliente ai propri dati di consumo (nonché di spesa, se oggetto del contratto)**, anche storici, mediante portale *online* o applicazioni *web*;
- **garanzia di accesso ai dati storici del cliente (di consumo ed eventualmente di spesa), su delega di quest'ultimo, da parte di fornitori del servizio terzi** rispetto all'installatore dei dispositivi di contabilizzazione e nel caso di cambio di fornitore del servizio di sub-fatturazione (*switching*).

Spunti per la consultazione

S.5 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle condizioni contrattuali dei due servizi-tipo? Si ritiene che vi siano ulteriori profili contrattuali relativi alla fornitura del servizio di sub-fatturazione che rivestono rilevanza ai fini della tutela del cliente del servizio e del presente DCO? Si chiede di motivare la risposta.

S.6 Si condivide quanto emerso nella ricognizione in relazione all'assenza di criticità in merito alla disponibilità dei dati di consumo in presenza di un fornitore del servizio di sub-fatturazione terzo rispetto all'installatore dei dispositivi di contabilizzazione dei consumi individuali (contatori/ripartitori o altro) e in caso di switching (cambio di fornitore del servizio di sub-fatturazione)? Si chiede di motivare la risposta.

S.7 Si rilevano particolari criticità in merito all'accesso da parte del cliente del servizio di sub-fatturazione ai propri dati di consumo (ed, eventualmente, di spesa, se oggetto del contratto), anche storici? Si chiede di motivare la risposta.

PARTE III – COSTI INDICATIVI DEL SERVIZIO E PREZZI APPLICATI AL CLIENTE

7. Costi di riferimento indicativi del servizio di suddivisione dei consumi e delle spese per climatizzazione e ACS

7.1 Dall'analisi dei dati e delle informazioni fornite dai fornitori del servizio nell'ambito della ricognizione, emerge che **i costi sostenuti per l'erogazione del servizio di sub-fatturazione non sempre rappresentano il driver principale per la determinazione del prezzo** del servizio stesso, che si configura in prevalenza come un'attività complementare al *core business* dell'azienda (servizio a valore aggiunto).

7.2 **I fattori che influenzano in modo significativo i costi del servizio** sono riconducibili: a) alla tecnologia di trasmissione dei dati (es. sistemi di teletrasmissione *versus* lettura in loco); b) al tipo di dispositivo installato (ripartitore o contatore di calore). Questi fattori incidono prevalentemente sul costo dell'attività di lettura, in genere più elevato in presenza di sistemi di contabilizzazione indiretta (es. ripartitori). Per tali dispositivi, infatti, l'attività di lettura consiste nella rilevazione del dato di consumo da ciascun ripartitore installato nell'unità abitativa (uno per ogni corpo scaldante), in luogo del contatore di calore che è unico per appartamento. Quanto alla tecnologia di comunicazione dei dati, i sistemi di teletrasmissione, non richiedendo l'intervento del letturista presso il cliente, hanno un costo più basso rispetto alla lettura in loco o al *walk-by* e riducono l'utilizzo di dati di consumo stimati, con un conseguente miglioramento della qualità del servizio erogato.

7.3 Dai dati raccolti nell'ambito della ricognizione **non emergono rilevanti differenze nelle voci di costo** individuate dai fornitori del servizio, **né nei relativi valori**. Le informazioni fornite, pur presentando un inevitabile grado di approssimazione, in quanto costituiscono il risultato dell'applicazione di criteri contabili non omogenei, consentono di individuare le strutture di costo applicate dai fornitori del servizio. In particolare, **le principali voci di costo del servizio riguardano:**

- il costo del personale dedicato allo svolgimento delle funzioni di ausilio, coordinamento e controllo, nonché di supporto agli amministratori condominiali;
- una percentuale dei costi per i servizi generali dell'azienda;
- i costi per l'acquisto e la gestione degli strumenti informatici funzionali al controllo e all'elaborazione dei dati;

- i costi relativi all'affidamento a terzi (in prevalenza del medesimo gruppo societario del fornitore del servizio), dell'attività di raccolta ed elaborazione dei dati.

7.4 I **dati di costo** si riferiscono alle principali attività ricomprese nel servizio (lettura e ripartizione delle spese) e, nella maggioranza dei casi, a sistemi di contabilizzazione indiretta (ripartitori). Nello specifico:

- il costo relativo alla lettura dei dispositivi è, in genere, soggetto a contrattazione e pertanto variabile; i valori dichiarati dagli operatori variano da un minimo di 0,5 €ripartitore a un massimo di 4 €ripartitore; tali valori si riferiscono a sistemi di misura a trasmissione radio; per i contatori di calore, il costo di lettura è compreso tra 3 €dispositivo e 5 €dispositivo;
- il costo dell'attività di ricostruzione e stima dei consumi è calcolato sulla base del costo del *software* e del tempo impiegato dal personale dedicato alle funzioni di controllo e gestione (€appartamento);
- la verifica della correttezza del dato di misura è effettuata da software dedicati il cui costo è pari al costo per l'acquisto della licenza (€licenza) e per il supporto tecnico (€anno);
- solo un operatore ha fornito il costo dell'attività di suddivisione delle spese (senza lettura dei dispositivi), che risulta pari a 2,56 €radiatore.

7.5 Dall'analisi dei dati raccolti nell'ambito della ricognizione, i dati di costo del servizio di sub-fatturazione dichiarati dai gestori del servizio di telecalore risultano mediamente superiori a quelli dichiarati dagli altri fornitori del servizio. Il servizio di sub-fatturazione, non rientrando tra le attività *core* del gestore del servizio di telecalore, è in genere erogato su richiesta del cliente finale allacciato alla rete e di rado rientra tra le offerte commerciali del gestore. Se si escludono dall'analisi i dati dichiarati dai gestori del servizio di telecalore (in considerazione dell'esiguità della relativa quota del mercato di riferimento coperta da tali operatori), il costo dell'attività di lettura risulta pari, al massimo, a 1 €radiatore.

7.6 In considerazione della varietà delle caratteristiche del servizio offerto nel mercato nazionale e della mancanza di regole contabili univoche applicate dai fornitori del servizio, **l'Autorità è orientata a definire per i due servizi-tipo identificate nei precedenti punti da 5.1 a 5.3, un intervallo di valori rappresentativo dei costi indicativi sostenuti dai fornitori del servizio**, calcolato a partire dagli elementi raccolti nell'ambito della ricognizione per offerte che sono risultate confrontabili con le due tipologie sopra indicate. In particolare:

- **per il “servizio lettura”** si definisce un costo indicativo differente in relazione al sistema di contabilizzazione installato: per i ripartitori dotati di sistema di trasmissione radio il valore di riferimento è compreso tra

0,6 €/radiatore e 4 €/radiatore (in genere 6 radiatori per appartamento);
per i contatori di calore l'intervallo di riferimento va da un minimo di 3
€/appartamento a un massimo di 5 €/appartamento;

- **per il “servizio di ripartizione delle spese”** si definisce un costo indicativo di riferimento compreso tra 1,8 €/radiatore e 3,5 €/radiatore.

Spunti per la consultazione

S.8 *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di definire un intervallo rappresentativo dei costi sostenuti dai fornitori del servizio di sub-fatturazione per l'erogazione dei due servizi-tipo? Si chiede di motivarne la risposta.*

S.9 *Si ritengono adeguati i livelli di costo indicati? Si chiede di motivare la risposta e, se del caso, di fornire dati e informazioni di dettaglio affinché possano essere considerati nell'analisi.*

S.10 *Si ritiene che i valori di costo dichiarati dai gestori del servizio di telecalore (teleriscaldamento o teleraffrescamento) debbano essere esclusi dalla determinazione dei costi di riferimento indicativi per i fornitori del servizio di sub-fatturazione, in considerazione dell'esiguità della relativa quota di mercato? Si chiede di motivarne la risposta.*

8. Prezzi praticati nel mercato

- 8.1 Dai dati raccolti nell'ambito della ricognizione, il prezzo del servizio di sub-fatturazione, analogamente ai costi del servizio stesso, risulta essere **influenzato in maniera significativa da aspetti tecnici e tecnologici** connessi ai dispositivi di misura installati e al sistema di rilevazione dei dati di consumo, nonché ad alcune caratteristiche dell'edificio quali, a titolo esemplificativo, la localizzazione (area urbana o sub-urbana) e il numero di appartamenti.
- 8.2 La **struttura di prezzo** applicata dai fornitori del servizio **si compone**, in generale, di un **canone fisso**, espresso in €/condominio o €/appartamento, e di una **quota variabile**, il cui *driver* è il singolo dispositivo installato. La *quota fissa* è correlabile alle spese per la manutenzione della banca dati e per la gestione amministrativa del servizio (es. elaborazione dei dati e gestione del sistema di lettura, stampa dei prospetti, spese di spedizione, salvataggio dati). La *quota variabile* si riferisce all'attività di lettura e varia in relazione al dispositivo installato, risultando più bassa nel caso di sistemi a trasmissione radio.
- 8.3 Al cliente sono offerti **ulteriori servizi (attività), generalmente non ricompresi nel prezzo del servizio** di lettura o di ripartizione completa delle spese, denominati “*servizi speciali*” o “*prestazioni speciali aggiuntive*”, come, ad esempio, il subentro, i conteggi anticipati, la stima dei consumi e le letture intermedie.

- 8.4 Dall'analisi dei dati complessivamente trasmessi dai fornitori del servizio nell'ambito del procedimento, il **prezzo del servizio di lettura per ripartitori wireless** varia da un minimo di 1 €ripartitore a un massimo di 5 €ripartitore. Il **prezzo del servizio lettura + ripartizione delle spese** varia in un *range* compreso tra 2,5 €ripartitore e 6 €ripartitore. Nel calcolo di tali valori non sono state incluse le offerte promozionali vincolate alla stipula di un contratto Servizio Energia, di contratti di durata pluriennale, o all'acquisto dei sistemi di misura. **La ricognizione non ha fornito elementi sufficienti in merito ai prezzi del servizio di sub-fatturazione praticati ai clienti laddove sono installati contatori di calore.**

Spunti per la consultazione

S.11 Si ritengono condivisibili i valori di prezzo del servizio di sub-fatturazione praticati nel mercato che sono stati trasmessi dai fornitori del servizio nell'ambito della ricognizione a campione svolta dall'Autorità? Si chiede di motivare la risposta e, se del caso, di fornire dati e informazioni di dettaglio affinché possano essere considerati nell'analisi.

9. Considerazioni conclusive

- 9.1 I fornitori del servizio di suddivisione dei consumi e delle spese per climatizzazione e ACS sono, in generale, società il cui *business* principale riguarda la vendita di energia, la fornitura e l'installazione di dispositivi di misura o la consulenza energetica. **Il servizio**, pertanto, è **complementare** alle attività di cui sopra (**servizio a valore aggiunto**) e, nella maggior parte dei casi, rappresenta una **leva commerciale** per promuovere la vendita di prodotti e servizi diversi; per tale motivo, **il prezzo del servizio di sub-fatturazione effettivamente praticato nel mercato non è sempre determinato a partire dal costo sostenuto.**
- 9.2 I dati e le informazioni trasmesse dai fornitori del servizio nell'ambito della ricognizione hanno evidenziato una significativa **varietà delle offerte commerciali**, in parte correlata alla natura "*a valore aggiunto*" del servizio, in parte alla varietà delle attività ricomprese nel servizio stesso e, in parte, a fattori di natura tecnologica (es.: sistema di misura, tecnologia di trasmissione dei dati); la significativa differenziazione dei prezzi di mercato praticati dai fornitori del servizio richiede, a monte, una valutazione dei costi corrispondenti.
- 9.3 Tale valutazione dei costi del servizio ha una valenza inevitabilmente solo indicativa, in considerazione della richiamata natura *value added* del servizio stesso e della non omogeneità dei criteri contabili applicati dai diversi fornitori.
- 9.4 Con il presente DCO l'Autorità è determinata a ricevere **ulteriori dati di costo del servizio di sub-fatturazione per i fornitori del servizio**, unitamente ad una descrizione delle **attività ricomprese** nel servizio erogato, al fine di contribuire a

formare la base di dati e di informazioni in base alla quale saranno determinati i costi di riferimento indicativi per i fornitori del servizio.

- 9.5 Con l'obiettivo di aumentare l'efficacia di tale determinazione, **si invitano a contribuire alla consultazione anche i soggetti fruitori del servizio stesso**, *in primis* le associazioni di consumatori e gli amministratori di condominio tramite le loro associazioni rappresentative; questo consentirà di incrementare le informazioni raccolte in merito ai prezzi del servizio praticati nel mercato nazionale, così da disporre di un utile *benchmark* rispetto al quale valutare i dati di costo raccolti dai fornitori del servizio di sub-fatturazione.