



Confederazione Nazionale
dell'Artigianato e della Piccola
e Media Impresa

OSSERVAZIONI IN MERITO AL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE ARERA

637/2018/R/TRL

Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento.

Inquadramento generale e primi orientamenti

PREMESSA

Il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento è entrato solo in anni recenti tra le materie attribuite alla regolazione dell'Autorità per l'energia e pertanto, la stessa Autorità sta procedendo all'elaborazione - a partire da una approfondita analisi della realtà attuale del telecalore - di disposizioni utili a rendere più concorrente, trasparente ed efficiente il servizio.

Proprio lo studio del settore ha dimostrato la presenza di una realtà molto eterogenea e frammentata sul territorio, sia sotto il punto di vista della qualità tecnica che sotto quello della qualità del servizio.

I due aspetti sono strettamente legati l'uno all'altro, poiché senza un rafforzamento "infrastrutturale" e tecnico del servizio a monte, non potrà concretizzarsi efficacemente il miglioramento a valle della qualità della fornitura, nonostante gli sforzi per produrre una disciplina minima omogenea applicabile al settore.

I dati presentati da ARERA nel corso dell'ultimo focus group segnalano innanzitutto la presenza disomogenea del telecalore in Italia, e così come la dimensione degli utenti allacciati. In merito, ci preme segnalare che l'indagine condotta è stata limitata ai soli utenti domestici o "pubblici", tralasciando del

tutto di analizzare se e come il telecalore sia diffuso tra le utenze non domestiche.

In tal senso, sarebbe auspicabile un ulteriore approfondimento, per arricchire il quadro generale dei dati relativi alle imprese e comprendere se e come sarà possibile facilitare l'ulteriore utilizzo del telecalore a fini produttivi.

Ricordiamo infatti, qualora fosse necessario, che le stesse considerazioni fatte nel DCO per gli utenti domestici circa la necessità di una adeguata valutazione ex ante sul suo utilizzo o meno - poiché la natura del servizio non consente de facto possibile concorrenza ex post e quindi, una volta allacciato l'utente non può cambiare fornitore - valgono a maggior ragione per le imprese, che in caso di guasto, interruzione o sospensione della fornitura vedrebbero compromesso il normale svolgimento del ciclo produttivo, con conseguente perdita economica e di chance.

OSSERVAZIONI

Gli obiettivi espressi dal presente documento di consultazione sono pienamente condivisibili: il rafforzamento della concorrenza, in un'ottica di medio-lungo periodo, potrebbe portare ad una migliore qualificazione sia degli operatori che del servizio di fornitura, con impatti positivi in termini di riduzione dei costi a carico degli utenti finali; il rafforzamento delle tutele del consumatore è fondamentale per garantire il corretto svolgimento del rapporto tra gestore e utente.

In tale ottica, CNA apprezza lo sforzo dell'Autorità per definire una regolazione omogenea e trasparente e ne auspica l'applicazione quanto più possibile estesa ai diversi operatori.

Pur condividendo, infatti, l'idea di una applicazione graduale per dare ai diversi soggetti il tempo necessario ad adeguarsi alle previsioni e agli obblighi che la regolazione prevedrà in merito, temiamo che le diverse tempistiche proposte nel DCO per i diversi operatori (grandi, medi e piccoli) possano de facto creare esse stesse disomogeneità. In tal senso, è pur vero che i grandi operatori coprono la maggior parte del mercato (come riportato dai dati forniti da ARERA); tuttavia prevedere per i piccoli operatori tempi di adeguamento così lunghi rischia di tenere una parte importante di utenza – distribuita in territori

spesso montani o rurali – esposta per lungo tempo al rischio di una fornitura qualitativamente non adeguata.

Ciò premesso, CNA condivide in pieno l'ipotesi di definire condizioni contrattuali minime che gli operatori saranno tenuti ad inserire nei loro format; ciò è utile a garantire l'utente finale nella relazione commerciale col gestore in relazione ai passaggi più importanti del rapporto di fornitura.

Tra le condizioni elencate dall'Autorità, richiamiamo in particolare l'attenzione sulla definizione delle modalità di sospensione del servizio in caso di morosità; in merito è utile prevedere disposizioni analoghe a quelle vigenti per l'energia elettrica, con adeguati passaggi informativi al cliente finale circa la sospensione che, nel caso di una impresa, interrompe di fatto il ciclo produttivo.

Allo stesso modo, è opportuno che gli operatori forniscano le necessarie garanzie di trasparenza in relazione ai prezzi del calore ed ai parametri utilizzati per la loro definizione; deve essere infatti garantita agli utenti la massima accessibilità a queste informazioni, utili a rafforzarne la capacitazione e la conoscenza del mercato.

In tal senso, sarebbe utile riportare tali informazioni, anche in forma sintetica, sulla bolletta oltre che sui siti internet (di cui non tutti gli esercenti sono dotati).

Il contenuto della fatturazione, del resto, sarà oggetto di aggiornamento sulla base di quanto disporrà il regolatore a seguito della presente consultazione; si ha quindi l'occasione per strutturare la bolletta del telecalore in modo tale da garantire agli utenti la massima chiarezza, trasparenza ed informazione circa le modalità di misurazione e fatturazione dei consumi e, a monte, delle modalità con cui si definisce il prezzo.

In merito, osserviamo che nel caso in cui l'esercente si rifacesse al modello del costo evitato, sarebbe utile che la formula per la sua definizione non provenisse da un operatore presente sul mercato (o da sua forma associativa), ma fosse determinata in modo trasparente ed oggettivo da un soggetto terzo e neutro quale l'Autorità, qualora essa fosse legittimamente investita di tale funzione.

Un ultimo richiamo va fatto alla necessità di prevedere, anche per il settore del telecalore, adeguati strumenti regolatori volti alla tutela ex post dell'utente finale, analoghi a quelli già presenti in altri settori regolati.

In tal senso, la proposta presente nel DCO di rafforzare le previsioni in materia di reclami e Carta dei servizi va nella giusta direzione; auspichiamo in seguito un ulteriore passaggio implementativo.