



OSSERVAZIONI AL
DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE
n. 637/2018/R/TLR DEL 5 DICEMBRE 2018

*"DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI
TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO"*

1. PREMESSA

Il presente documento reca le osservazioni di Italgas al DCO 637/2018/R/TLR riguardante le “*disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento*” del 5 dicembre 2018.

2. CONSIDERAZIONI GENERALI

Il presente DCO si inserisce nel percorso intrapreso dall’Autorità per l’allineamento del settore del teleriscaldamento-teleraffrescamento ai restanti *business* regolati, ed in particolare, per diverse somiglianze, a quello idrico. Limitando l’analisi al telecalore, unico *business* in quale opera, seppur in maniera molto marginale, Italgas Reti, l’obiettivo dell’ARERA è duplice: da un lato, come anche suggerito dall’*antitrust*, si vuole assicurare un esito concorrenziale del mercato di riferimento, mentre, dall’altro lato, si intende promuovere la tutela del cliente finale.

Alla luce di questi obiettivi, l’ARERA col presente DCO intende introdurre un principio di trasparenza che si traduce nella pubblicazione degli elementi fondamentali caratterizzanti il servizio di telecalore erogato dal gestore (i) nei contratti, (ii) nei documenti di fatturazione e (iii) nel sito web del gestore stesso.

Date tali premesse, Italgas non può quindi che esprimere il suo apprezzamento verso un provvedimento teso a garantire i principi soprarichiamati. Tuttavia, nell’ottica di bilanciare tali diritti con l’onere – economico e gestionale – ricadente sui gestori del servizio derivante dall’implementazione delle misure prospettate nel DCO, si segnala la necessità di introdurre maggiori esclusioni all’applicazione “ordinaria” della disciplina per esercenti come Italgas che, pur avendo un limitato numero di utenze contrattualizzate, ricadrebbe, per effetto della classificazione delle utenze, nella categoria “medie dimensioni”, pur gestendo il servizio con una logica poco più che “operativa” al solo fine di garantire la continuità del servizio.

Ciò premesso, di seguito vengono proposte le considerazioni di merito riguardanti specifici aspetti del provvedimento che l’Autorità intende adottare in esito al presente processo di consultazione.



3. RISPOSTE PUNTUALI AI QUESITI DELL'AUTORITA'

S1. Si condividono gli obiettivi generali e specifici dell'intervento di regolamentazione? Motivare la risposta.

Si condividono in linea generale sia le finalità che l'impostazione adottata dell'Autorità. Tuttavia, riprendendo quanto detto in premessa, l'applicazione della disciplina in materia di trasparenza dovrebbe ben consentire ad operatori come Italgas che, pur gestendo un'unica rete in un solo comune, per le regole che l'Autorità vuole introdurre sarebbero considerati "medi esercenti", con conseguente applicazione della disciplina "completa" (*a parte l'introduzione di una minima gradualità e di limitate deroghe*).

Per quanto riguarda in particolare la tematica ambientale, Italgas tiene a precisare come le informazioni da rendere pubbliche debbano avere unicamente carattere generale ed essere finalizzate a fornire un'informazione sintetica ed immediata al cliente finale. Si sottolinea come per la modalità di determinazione delle emissioni di CO2 evitate sia necessario un confronto specifico con AIURU e l'Autorità.

S2. Si condivide la road map proposta?

Si condivide in generale la *road map* proposta.

S3. Si condivide la durata proposta per il primo periodo di regolazione? Motivare la risposta.

Si condivide l'orizzonte temporale introdotto. Si ritiene congrua ed in linea con i restanti settori regolati sia la data di inizio della disciplina (*nel 2020*), sia la durata del primo periodo regolatorio (*3 anni*).

S4. Si condivide l'applicazione delle nuove regole di trasparenza sulla base delle soglie dimensionali proposte nell'ambito del DCO 413/2018/R/tlr? Motivare la risposta.

Si condivide la disciplina modulata sulla base delle soglie dimensionali. Non si condivide tuttavia l'ampiezza (*i valori soglia*) di ciascuna di esse. In particolare, come già precisato nella precedente consultazione in tema di qualità commerciale (*della quale qui si richiamano anche le motivazioni*), alla più che opportuna necessità di garantire qualità e trasparenza al

servizio, dovrebbe affiancarsi una valutazione degli impatti economico-gestionali sottesi agli obiettivi prefissati. Per effetto, la soglia di “*medie dimensioni*” dovrebbe essere rivista, consentendo, in alternativa, o l’introduzione del parametro “*numero di utenze servite*” – fissando ad almeno 100 il limite superiore della soglia – o la riparametrazione della classe “*micro esercenti*” – portando a 50 MW la soglia massima.

S5. Si condivide quanto prospettato in tema di attribuzione degli obblighi di trasparenza in assenza di integrazione verticale? Motivare la risposta.

Si condivide l’orientamento proposto.

S6. Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione? Motivare la risposta.

Si condividono le tempistiche di entrata in vigore del provvedimento.

S7. Si condivide quanto prospettato in materia di trasparenza dei contratti? Motivare la risposta.

Si condivide, previo accoglimento di quanto proposto in risposta alla S4.

S8. Si condivide quanto prospettato in materia di pubblicazione dei prezzi? Motivare la risposta.

S9. Si condividono le proposte in tema di trasparenza delle modalità di determinazione ed aggiornamento dei prezzi? Motivare la risposta.

Si ritiene condivisibile la pubblicità ai clienti finali del prezzo applicato. Per quanto riguarda la modifica e aggiornamento del prezzo, Italgas ritiene sufficiente la sola pubblicità delle modalità utilizzate per la valorizzazione del prezzo che, per Italgas, è correlato al costo del gas naturale.

S10. Si condivide quanto prospettato in tema di elementi minimi, trasparenza e altri obblighi di fatturazione? Motivare la risposta.

Si condivide in linea generale quanto prospettato. È tuttavia da sottolineare come l’indicazione aggiuntiva dei conguagli, in un settore che a livello di sviluppo regolatorio è ancora “*primordiale*”, appare quantomeno prematuro. Ciò potrebbe infatti ingenerare nei clienti finali una iniziale confusione e, per effetto, anche una maggior propensione ai reclami e, come estrema conseguenza, anche un incremento della morosità. Per questi motivi, si

propone di rinviare tale previsione a definizione successiva, previa opportuna consultazione con gli operatori.

Per quanto poi attiene alle informazioni sui consumi, Italgas adotta già oggi un collaudato sistema di acquisizione dati da remoto; in caso di malfunzionamento del gruppo di misura, la struttura operativa invia in loco un tecnico per la verifica e la risoluzione dell'anomalia. Ciò considerato, non si ritiene efficiente l'introduzione di un aggiuntivo sistema di autolettura, che aggraverebbe inutilmente l'onere in capo al cliente finale – per via del suo coinvolgimento diretto – e al gestore del servizio – per via dell'introduzione di un sistema *ad hoc*. Si suggerisce l'introduzione della sola facoltà, per coloro che siano sprovvisti di un sistema di telelettura, di adottare un sistema complementare di autolettura.

S11. Si condividono le misure proposte per la gradualità di applicazione di alcuni obblighi di trasparenza nella fatturazione agli utenti? Motivare la risposta.

Si condivide il principio di gradualità che si vuole introdurre. Rimane tuttavia salva la considerazione circa la necessità di riparametrare le classi dimensionali degli operatori, come dettagliato in risposta alla S.4.

S12. Si condivide quanto prospettato in tema di ulteriori obblighi inerenti fatturazione e pagamenti? Motivare la risposta.

Si condivide quanto prospettato.

S13. Si condivide quanto prospettato in tema di trasparenza sulla qualità del servizio? Motivare la risposta.

Si condivide quanto prospettato. Tuttavia, l'accordo su tali previsioni è da intendersi subordinato al recepimento della modifica delle soglie dimensionali come riportato nella risposta alla S.4.

S14. Si condivide quanto prospettato in tema di obblighi di trasparenza in materia ambientale? Motivare la risposta.

Si condivide in linea generale quanto proposto. Richiamando quanto già detto in chiusura alla risposta alla domanda S.1, è opportuno un confronto preventivo tra AIRU ed Autorità,

fatta salva la necessità di garantire comunque un'informazione estremamente sintetica, quindi chiara e immediata, verso il cliente finale.

S15. Si condivide quanto prospettato in tema di monitoraggio prezzi? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta. Al fine di evitare il rischio di "ingessare" la definizione dei prezzi al cliente finale all'interno del sistema, pur innovativo, che l'Autorità introdurrà, si propone di lasciare totale libertà al gestore sull'utilizzo del sistema di monitoraggio più idoneo – sito web o protocolli informatici.

