

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

*Inquadramento generale e primi orientamenti*

**DCO 637/2018/R/TLR**

Ringraziamo l'Autorità per l'opportunità di contribuire all'approfondimento del tema oggetto della presente Consultazione, e inviamo di seguito le risposte puntuali ai quesiti posti in consultazione.

***S1. Si condividono gli obiettivi generali e specifici dell'intervento di regolamentazione?***

Gli obiettivi, generali e specifici, sono condivisibile per le ragioni bene espresse dal documento stesso. Il teleriscaldamento presenta, per le sue caratteristiche intrinseche di regime di "monopolio naturale", l'insidiosa caratteristica della difficoltà di distacco una volta fatta la scelta di aderirvi. Cruciale, quindi, il momento del confronto ex-ante perché è solo in quel momento che sistemi e tecnologie alternative al teleriscaldamento posso esercitare un fascino attrattivo. Nei criteri di valutazione dovranno essere pertanto evidenziati e spiegati chiaramente i criteri di definizione degli aggiornamenti di prezzo del servizio di telecalore (e/o raffrescamento), per capirne – si spera – le caratteristiche di competitività in prospettiva rispetto agli altri sistemi.

***S2. Si condivide la road map proposta? Motivare la risposta.***

Considerando che i lavori di studio e di collezione delle prassi esistenti nel settore è stata avviata nel 2015, una *road map* che esaurisca il processo consultivo formale nei primi sei mesi e giunga a deliberare un provvedimento entro la fine del 2019 ci sembra condivisibile anche per non rimandare oltre la necessaria normazione del settore.

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

La durata di 3 anni, trattandosi dell'avvio della regolazione di settore, potrebbe essere un tempo un po' breve. D'altra parte, indipendentemente dalla durata del periodo di regolazione di riferimento, l'importante è poter intervenire con delle opportune modifiche qualora vi siano evidenze che le norme in essere non forniscono sufficiente tutela qualitativa degli utenti. Avere in essere modalità che rilevino il "polso" di funzionamento (o meno) della nuova regolazione è un elemento strategico.

***S4. Si condivide l'applicazione delle nuove regole di trasparenza sulla base delle soglie dimensionali proposte nell'ambito del DCO 413/2018/R/tlr?*** Sì, lo condividiamo

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

Gli obblighi previsti sono condivisibili. Tuttavia, sulla scorta delle esperienze maturate nel settore gas ed elettricità, è necessario formalizzare bene gli obblighi del gestore della rete responsabilizzandolo verso venditori e clienti finali, anche con delle "penali" monetarie, se necessario, affinché ottemperi proattivamente ai propri compiti e funzioni.

***S6. Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione?*** Nulla da eccepire

***S7. Si condivide quanto prospettato in materia di trasparenza dei contratti?***

I contenuti minimi dei contratti di fornitura appaiono ben definiti e rilevanti, la tempistica di applicazione proposta ai casi di contratti già in essere, modulata in funzione delle dimensioni delle società di fornitura del servizio, adeguatamente concepita.

***S8. Si condivide quanto prospettato in materia di pubblicazione dei prezzi?***

Come bene espresso nell'indagine conoscitiva Antitrust, la concorrenza ex-ante può essere efficace solo se il consumatore viene in possesso di tutte le informazioni necessarie ad effettuare una scelta consapevole. Tra queste informazioni, le modalità di determinazione del prezzo del servizio, e le formule di aggiornamento nel tempo, sono cruciali.

La pubblicazione sul sito degli esercenti del prezzo praticato agli utenti è il minimo che possa essere fatto

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

Abbiamo già accennato, negli spunti precedenti, all'importanza di avere a disposizione la formula di aggiornamento del prezzo del servizio, presentata in modo da essere comprensibile a chiunque, ai fini della valutazione ex-ante – quindi in fase di decisione se aderire o meno al servizio - della concorrenzialità del telecalore rispetto ad altre soluzioni tecniche di riscaldamento.

Tale informativa dovrebbe essere pubblicamente disponibile sui siti delle aziende e comunque fornita in fase precontrattuale, specialmente in caso di nuove attivazioni, proprio per lasciare il tempo al cliente di informarsi, comparare e valutare se e aderire a questo tipo di servizio o ricorrere ad altre soluzioni. A sua garanzia gli andrebbero illustrati chiaramente i vincoli e gli eventuali costi collegati ad un ripensamento e all'uscita dal servizio di teleriscaldamento, prima di effettuare il passaggio a questa tecnologia. Fornirla solo al singolo utente attraverso l'informativa contrattuale è la soluzione minima, ma non la più soddisfacente.

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

Rispetto a quanto prospettato, in linea di massima condivisibile, riteniamo sia opportuno prevedere che nella sezione 8.8, oltre alla potenza contrattuale (la cui presenza è prevista solo se disponibile e funzionale al calcolo del dovuto), siano comunque richiamati in sintesi i parametri che caratterizzano la fornitura (temperatura, pressione e portata del fluido termovettore).

Nella sezione 8.12, oltre all'indicazione della fonte normativa o contrattuale alla base dell'aggiornamento, l'esercente deve ricordare al cliente che è possibile richiedere il documento descritto al punto 8.13. Sarebbe comunque auspicabile che l'esercente fornisca una sintesi chiara e comprensibile dei nuovi importi applicati (indicandoli) e di come sono stati ottenuti, direttamente nella bolletta.

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

*Nulla da eccepire*

***S12. Si condivide quanto prospettato in tema di ulteriori obblighi inerenti fatturazione e pagamenti?*** *Nulla da eccepire*

***S13. Si condivide quanto prospettato in tema di trasparenza sulla qualità del servizio?*** *Nulla da eccepire*

***S14. Si condivide quanto prospettato in tema di trasparenza in materia ambientale?***

In linea di massima gli orientamenti illustrati sono condivisibili, ma in prospettiva vorremmo che il teleriscaldamento fosse valutato, come emissioni di CO2, anche rispetto alle pompe di calore, specialmente nelle nuove zone di espansione del servizio e sempre nell'ottica di fornire al consumatore un quadro complessivo delle informazioni utili a decidere quale scelta effettuare.

***S15. Si condivide quanto prospettato in tema di monitoraggio prezzi?***

*Nulla da eccepire*

*Milano, 18 gennaio 2019*

**Dipartimento Relazioni Esterne**  
**Altroconsumo**  
[pr@altroconsumo.it](mailto:pr@altroconsumo.it)