

**Osservazioni del Gruppo IREN al
Documento per la consultazione n. 637/2018/R/TLR del 5 dicembre 2018
“Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di teleriscaldamento e
teleraffrescamento - Inquadramento generale e primi orientamenti”**

Considerazioni di carattere generale

Il documento di consultazione 637/2018 propone i primi orientamenti dell'ARERA in tema di trasparenza nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, all'interno di un percorso tracciato in ottemperanza alle previsioni del decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 e volto alla promozione della concorrenza e alla tutela dei clienti finali.

Il gruppo Iren, pur condividendo le finalità generali del procedimento e accogliendo complessivamente con favore le proposte del regolatore, ritiene di dover rimarcare ancora una volta la specificità del servizio di teleriscaldamento.

In particolare, per le reti di teleriscaldamento per le quali non sussiste l'obbligo di allacciamento (come è il caso delle reti di proprietà Iren), ogni utente è libero di accedere alle diverse soluzioni presenti sul mercato (tra le quali, il TLR rappresenta soltanto una delle opzioni possibili) per direzionare la propria scelta.

E' corretto che al momento della scelta del sistema di riscaldamento da adottare il potenziale cliente disponga di tutti gli elementi utili ad effettuare un confronto fra l'offerta dell'operatore teleriscaldamento ed eventuali offerte di vettori alternativi; Iren infatti fornisce al potenziale cliente tutte le condizioni economiche e generali, tra le quali il contributo di allacciamento e i prezzi dell'energia, con relativo criterio di aggiornamento.

Successivamente, non esistendo, anche in base al TUAR, vincoli temporali o penali per esercitare il diritto di recesso, l'unica effettiva barriera al passaggio a sistemi alternativi consiste nei costi di investimento necessari all'installazione degli stessi, investimenti che non sono stati sostenuti in precedenza (in occasione della scelta del teleriscaldamento) e che rappresentano, pertanto, soltanto uno slittamento temporale che non può essere discriminante nei confronti della libera concorrenza.

La scrivente Società condivide la maggior parte delle proposte puntuali del Regolatore, sia quelle metodologiche, relative alla *road map* con le fasi di interazione con associazioni e operatori e alla durata del periodo regolatorio, sia quelle di dettaglio con i contenuti di contratti e documenti di

fatturazione; Iren peraltro già attua la maggior parte delle proposte ed è disponibile a implementare di ulteriori, nell'interesse dei clienti e nell'ottica di favorire la trasparenza di un servizio che, a fronte di una intrinseca capacità di fornire rilevanti contributi positivi sotto i profili dell'efficienza, della sicurezza e della sostenibilità ambientale, non gode ancora di opinione concordemente favorevole nella pubblica opinione.

Per quanto riguarda specificatamente la trasparenza dei prezzi, la scrivente Società ritiene corretto (e già lo applica nella propria prassi) rendere noti ai clienti il prezzo del calore praticato al momento della stipula del contratto e il relativo criterio di aggiornamento periodico; qualora il cliente possa scegliere tra diverse strutture di prezzo, in fase di stipula viene anche fornito, sulla base dei consumi storici e dell'utilizzo dell'energia, un prospetto con la comparazione dei costi tra le due strutture di prezzo offerte (i.e. area Torino).

Tuttavia la Scrivente non ritiene utile condividere con i clienti il meccanismo iniziale di formazione del prezzo, sia alla luce del mandato conferito all'ARERA dall'art. 10.17 c) del Decreto Legislativo 102/2014, laddove si stabilisce che l'Autorità *"individua modalità con cui sono resi pubblici da parte dei gestori delle reti i prezzi per la fornitura del calore"*, sia per gli ulteriori motivi nel seguito elencati:

- l'assenza di barriere in uscita e la possibilità di confronto, in qualunque momento, tra il prezzo del calore offerto dal proprio gestore di teleriscaldamento con quello offerto dai gestori di altri vettori energetici sono sufficienti a garantire i clienti da potenziali abusi;
- il meccanismo di formazione del prezzo è specifico per ciascun operatore all'interno del proprio modello di business, e gli operatori che operano nel campo non regolato della climatizzazione offrendo altri vettori energetici sono sgravati da obblighi di pubblicazione delle suddette informazioni;
- opportunità di salvaguardare semplicità e fruibilità della bolletta da parte dell'utente, per il quale l'informazione specifica relativa alle formule mediante le quali sono determinati i prezzi, di natura squisitamente tecnico-economico, potrebbe comportare una eccessiva complicazione.

Di seguito si procede ad illustrare le risposte ai singoli spunti di consultazione proposti.

S.1 Si condividono gli obiettivi generali e specifici dell'intervento di regolamentazione? Motivare la risposta.

Si condividono gli obiettivi generali dell'intervento, promozione della concorrenza e tutela dei clienti, e si concorda sulla necessità di rendere disponibili informazioni chiare per effettuare una efficace comparazione del servizio di teleriscaldamento rispetto agli altri servizi di climatizzazione disponibili.

S.2 Si condivide la road map proposta? Motivare la risposta.

Si condivide.

S.3 Si condivide la durata proposta per il primo periodo di regolazione? Motivare la risposta.

Si condivide.

S.4 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.

Con riferimento agli esercenti, si condivide l'applicazione e l'individuazione delle soglie dimensionali proposte, con la precisazione che, laddove non sia disponibile un riferimento di potenza contrattuale nei contratti dei singoli utenti e/o i dati di consumi di energia termica per l'intero anno 2017 per i singoli clienti, si possa procedere con una stima dei consumi energetici annui per il calcolo della potenza convenzionale.

Con riferimento agli utenti, si esprime parere favorevole all'esclusione dal campo di applicazione della disciplina relativa alla trasparenza nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento dei soggetti di grandi dimensioni (con potenza contrattuale superiore a 350 kW), in considerazione della loro rilevante forza contrattuale e competenza tecnica e, peraltro, in simmetria regolatoria con la vigente disciplina della qualità commerciale, fatta eccezione per gli obblighi di pronto intervento.

S.5 Si condivide quanto prospettato in tema di attribuzione degli obblighi di trasparenza in assenza di integrazione verticale? Motivare la risposta.

Si condivide.

S.6 Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione? Motivare la risposta.

L'implementazione della nuova disciplina si prospetta onerosa per gli operatori in quanto richiede significativi adeguamenti degli strumenti informativi e delle procedure operative; si richiede quindi che intercorra almeno un anno tra l'emanazione del provvedimento e la sua implementazione.

S.7 Si condivide quanto prospettato in materia di trasparenza dei contratti? Motivare la risposta.

Si condivide, con alcune eccezioni, quanto previsto in tema di trasparenza dei contratti. Tuttavia, come già illustrato nella sezione introduttiva alla quale si rimanda, non si ritiene opportuno che vengano rese pubbliche le modalità di formazione del prezzo del calore.

Inoltre, non si condivide la necessità di indicare nel contratto di fornitura i parametri minimi e massimi di temperatura e pressione del fluido termovettore che possono variare entro un certo *range* in funzione dell'assetto della rete senza che il cliente ne abbia percezione.

Si propone, invece, di indicare nel contratto i valori di progetto della temperatura (ingresso-uscita scambiatore) e della pressione della sottostazione d'utenza.

S.8 Si condivide quanto prospettato in materia di pubblicazione dei prezzi? Motivare la risposta.

Si condivide.

S.9 Si condividono le proposte in tema di trasparenza delle modalità di determinazione ed aggiornamento dei prezzi? Motivare la risposta.

Non si ritiene, per quanto esposto nella sezione introduttiva alla quale si rimanda, che le modalità di determinazione del prezzo debbano essere rese pubbliche.

S.10 Si condivide quanto prospettato in tema di elementi minimi, trasparenza e altri obblighi di fatturazione? Motivare la risposta.

Si condivide.

S.11 Si condividono le misure proposte per la gradualità di applicazione di alcuni obblighi di trasparenza nella fatturazione agli utenti? Motivare la risposta.

Nell'ottica di non discriminazione tra clienti finali in base alla dimensione dell'operatore che li serve, si propone che gli esercenti di maggiori dimensioni siano trattati alla pari degli esercenti di medie dimensioni in merito all'applicazione degli obblighi di trasparenza nella fatturazione, pertanto adeguando le informazioni richieste nelle bollette entro 24 mesi invece di 12 mesi; si ritiene, inoltre, che le criticità dovute a modifiche ai sistemi informativi siano le medesime per le due classi di operatore.

S.12 Si condivide quanto prospettato in tema di ulteriori obblighi inerenti fatturazione e pagamenti? Motivare la risposta.

Si condivide.

S.13 Si condivide quanto prospettato in tema di trasparenza sulla qualità del servizio? Motivare la risposta.

Si condivide, fatta salva la proposta di rendere disponibile sul proprio sito internet le modalità di autolettura del misuratore; tale modalità, infatti, per il teleriscaldamento non è prevista in quanto i contatori vengono teleletti.

S.14 Si condivide quanto prospettato in tema di obblighi di trasparenza in materia ambientale? Motivare la risposta.

Si condivide l'affermazione che il teleriscaldamento possa assicurare significativi benefici di carattere ambientale rispetto all'utilizzo di sistemi di climatizzazione di tipo tradizionale, e che la comunicazione delle esternalità positive possa contribuire a favorire l'immagine del settore.

Proprio per tale peculiarità, si ritiene però che l'informazione su eventuali indicatori ambientali debba avvenire su base volontaria, come elemento incentivante e premiante nei confronti del servizio erogato, piuttosto che come obbligo informativo. Si ritiene, infatti, che l'introduzione di obblighi di trasparenza sulle caratteristiche ambientali, soprattutto se formulati in forma di indicatori di difficile elaborazione, possa, al contrario, divenire ulteriore elemento che va ad appesantire il già oneroso carico di adempimenti, penalizzando di fatto il settore.

S.15 Si condivide quanto prospettato in tema di monitoraggio prezzi? Motivare la risposta.

Si condividono la scelta di non introdurre la definizione di cliente-tipo e la frequenza annuale della rilevazione, ma si ribadisce l'opinione in merito alla pubblicazione della modalità di formazione del prezzo.

Sede Legale

Via Nubi di Magellano, 30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 797300

Uffici di Torino

Corso Svizzera, 95
10143 Torino
Tel. +39 011 5549111
Fax +39 011 0703598

Uffici di Genova

Via SS.Giacomo e Filippo, 7
16122 Genova
Tel. +39 010 558115
Fax +39 010 5586284

Uffici di Parma

Strada S. Margherita, 6/A
43123 Parma
Tel. +39 0521 2481
Fax +39 0521 248262

Uffici di Piacenza

Strada Borgoforte, 22
29122 Piacenza
Tel. +39 0523 5491
Fax +39 0523 615297