

DCO 637/2018/R/TLR – Trasparenza del servizio di Teleriscaldamento - Osservazioni Egea Spa

Premessa

Le presenti osservazioni sono presentate da Egea Spa in nome proprio ed in rappresentanza delle seguenti società esercenti impianti di teleriscaldamento iscritte in Anagrafica Operatori:

- Acqui Energia Spa
- Alessandria Calore Srl
- Bra Energia Spa
- Carmagnola Energia Srl
- Egea Produzioni e Teleriscaldamento Srl
- Egeyo Srl
- Monferrato Energia Spa
- SEP Società Energetica Piossasco Spa
- Valbormida Energia Spa

Osservazioni di carattere generale

1. Considerazioni in merito ai capitoli 1 e 2 del DCO (Inquadramento generale e struttura del documento)

Pur condividendo gli obiettivi generali del documento, inerenti la necessità che i fornitori del servizio forniscano ai clienti, tanto in fase contrattuale quanto in fase di fruizione del servizio, informazioni chiare ed attendibili circa i contenuti e i prezzi del servizio offerto, si ritiene che l'intervento dell'Autorità debba essere ricompreso nei limiti del mandato ad essa conferito dal D.Lgs 102/14 e pertanto limitato alle tematiche in esso esplicitamente previste tenuto conto degli obiettivi di promozione dello sviluppo del teleriscaldamento e della rilevanza, in termini relativi rispetto alla dimensione economica ed organizzativa degli operatori interessati, degli oneri su di essi gravanti in conseguenza dell'implementazione delle misure proposte.

Per quanto precede e in ragione delle peculiarità del servizio di teleriscaldamento (in primo luogo quelle concernenti la natura giuridica dello stesso - sovente non connotato neanche dal carattere di pubblica utilità cui afferiscono i conferimenti di potere della legge 481/95 - ed in secondo per il carattere di non essenzialità del servizio offerto da cui discende la piena libertà a contrarre da parte dei potenziali clienti) non si condividono le parti del documento che esulano dai principi sopra esposti (in particolare i capitoli 10 e 11) e quelle che, troppo simili alla regolazione dei servizi elettrico e gas, risultano essere improntate più alla tutela di un cliente di tipo captive mass market che non alla corretta ma essenziale informazione di un cliente capacitato (la maggioranza dei clienti del teleriscaldamento sono condomini rappresentati dalla figura professionale dell'amministratore) che liberamente sceglie di aderire al servizio di teleriscaldamento in alternativa agli altri sistemi di riscaldamento esistenti o possibili.

2. Considerazioni in merito al capitolo 3 del DCO (Elementi emersi dalle raccolte dati)

Con riferimento alle considerazioni sviluppate ai punti da 3.5 a 3.10 del capitolo in oggetto si rileva la mancata considerazione di quella che per le realtà rappresentate dalla scrivente società costituisce una modalità di determinazione del prezzo offerto ai clienti ampiamente utilizzata e cioè la

formulazione di un prezzo “ad personam” definito in fase contrattuale in puro spirito commerciale sulla base del reciproco interesse delle parti di addivenire ad un accordo.

I prezzi ad personam, tanto nella forma di prezzo unitario da moltiplicare per il consumo effettivo quanto nella forma di corrispettivo forfettario, sono utilizzati tanto nei casi in cui le convenzioni stipulate con l’ente locale prevedono una formula per la determinazione del prezzo del servizio offerto (inteso come prezzo massimo cui i prezzi personalizzati sottostanno) quanto, a maggior ragione, nei casi in cui (e sono la maggioranza nelle realtà considerate) tali convenzioni non definiscono alcuna formula di prezzo.

Di tale modalità di formulazione dei prezzi praticati all’utenza è stata data ampia evidenza nell’ambito delle informazioni trasmesse ai sensi della raccolta dati disposta con delibera 578/2015 e, stante il non trascurabile numero di esercenti che vi hanno partecipato tra quelli citati in premessa, si ritiene riduttiva (in quanto limitata a due sole modalità di formazione dei prezzi – cost plus e costo evitato) la rappresentazione delle modalità di determinazione dei prezzi effettuata nel presente DCO.

Nel caso di applicazione di prezzi di tipo personalizzato, le proposte inerenti la pubblicazione dei prezzi praticati all’utenza, nonché quelle inerenti il monitoraggio degli stessi, appaiono difficilmente percorribili oltre che di dubbia utilità.

Per quanto concerne la supposta “formula AIRU”, la scrivente società rileva di non aver mai ricevuto da AIRU indicazioni in merito all’eventuale utilizzo della stessa né di averla mai utilizzata, pur essendo formule analoghe evidentemente presenti in alcune delle convenzioni sottoscritte dalle società citate in premessa.

Con riferimento a tale formula si ritiene inoltre improprio l’utilizzo del termine “prezzo basato sul costo evitato”, essendo maggiormente corretto parlare di formula di prezzo basata sul prezzo del vettore energetico alternativo maggiormente diffuso nella realtà considerata e quindi di formula improntata a logiche di concorrenza interfanti.

In generale si ribadisce quanto già esposto in precedenti consultazioni e cioè che ciò che al cliente realmente interessa nella fase precontrattuale è una informativa chiara sulle caratteristiche e sul prezzo del servizio offerto, incluse le dinamiche di aggiornamento, da confrontare con il prezzo del riscaldamento da vettore energetico alternativo nella realtà del singolo caso considerato. Sapere che il prezzo inizialmente offerto viene determinato sulla base di un determinato criterio e sulla base di parametri di non sempre agevole comprensione (oltre che potenzialmente diversi da rete a rete), non solo non è di concreta utilità per il cliente finale, ma anzi ne aumenta la possibile confusione con ciò ostacolando l’assunzione di una scelta meditata e serena.

Con riferimento alle considerazioni sviluppate ai punti da 3.11 a 3.15 del capitolo in oggetto si rileva che nelle fatture delle società rappresentate dalla scrivente società, il corrispettivo unitario applicato è di norma onnicomprensivo non essendovi alcuna necessità né impegno contrattuale di disarticolarlo nelle sue eventuali diverse componenti (che nel caso di specie non esistono stante il carattere verticalmente integrato delle società che erogano il servizio).

Fanno eccezione all’indicazione di cui sopra le formule di prezzo binomio (per le quali nei documenti di fatturazione è riportato il corrispettivo unitario della quota variabile ed il corrispettivo unitario della quota fissa, entrambi moltiplicati per i rispettivi valori di consumo/impegno giornaliero) e le formule a forfait (per le quali il corrispettivo riportato in fattura costituisce una rateazione del corrispettivo annuo pattuito accompagnato da eventuali conguagli per consumi eccedenti le franchigie ove contrattualmente previste).

L’unica voce sistematicamente esposta a parte in tutte le fatture è l’IVA.

Le proposte contenute in tale parte del DCO appaiono pertanto ridondanti e non rispondenti alle specifiche caratteristiche del servizio offerto.

Per quanto concerne l'intenzione di allineare le prestazioni di tutti gli esercenti alle best practice del settore si rileva come tale intenzione esuli, nell'ambito della trasparenza dei documenti di fatturazione, dal mandato ricevuto dall'Autorità dal D.Lgs 102, ed appaia inappropriata a promuovere lo sviluppo del teleriscaldamento.

Vero è infatti che ove il teleriscaldamento sia un servizio non indispensabile offerto su scala esclusivamente locale ed in regime di libertà a contrarre, non vi è chi non veda come tale eventuale imposizione costituisca una indebita interferenza con la libertà di iniziativa economica di quegli esercenti che, soddisfatto il set minimo di informazioni atte a garantire la necessaria chiarezza espositiva e trasparenza, ritengano di non investire in ulteriori forme di comunicazione/servizio nei confronti dei clienti.

In altre parole, ove l'intenzione dell'Autorità sia motivata dal sincero convincimento che al crescere della quantità di informazioni rese al cliente ne consegua una maggiore soddisfazione e conseguentemente un maggiore tasso di acquisizione/fidelizzazione al servizio di teleriscaldamento, si ringrazia per l'interessamento ma si declina la proposta ritenendo da un lato che non sussistano evidenze a sostegno della tesi in questione, dall'altro che sia imprescindibile diritto del singolo operatore decidere quali azioni, oltre quelle minime indispensabili, sia utile implementare al fine di ottimizzare i ritorni economici dei propri investimenti.

Per quanto concerne la ulteriore raccolta dati di cui al punto 3.15 del DCO, si rileva come la stessa sia stata probabilmente diffusa esclusivamente per il tramite di alcune associazioni di categoria e come tale possa non aver raggiunto tutti gli operatori interessati.

In proposito si suggerisce quindi di darne diffusione tramite i canali ufficiali dell'Autorità specificandone l'eventuale carattere facoltativo.

Osservazioni di carattere puntuale

S.1 Obiettivi dell'intervento di regolazione

Pur condividendo gli obiettivi generali del DCO, si ritiene che l'articolazione delle diverse proposte formulate ecceda le effettive necessità del settore e risenta di una impostazione precostituita poco coerente con la dimensione del fenomeno investigato (a livello nazionale il teleriscaldamento copre meno del 5% della domanda di climatizzazione) e di una asimmetrica visione dei costi di sostituzione delle apparecchiature d'utente.

In merito al primo punto si rileva come il teleriscaldamento sia, nella quasi totalità dei casi italiani, il vettore nuovo entrante che tenta di erodere quote di mercato ai vettori dominanti con ciò favorendo la concorrenza interfanti in un settore che ne è sostanzialmente privo.

Preoccuparsi di regolare il teleriscaldamento con l'obiettivo di favorire la concorrenza nel settore della climatizzazione appare quindi piuttosto singolare rispetto alla situazione reale di un mercato dominato da ben altri vettori ed operatori, questi ultimi privi di qualsiasi forma di regolazione.

In merito al secondo punto non si comprende il motivo per cui il passaggio da un sistema di riscaldamento convenzionale al teleriscaldamento sia considerato privo di barriere tecnico economiche e al contrario il passaggio inverso sia considerato particolarmente difficile e quindi necessitante di esplicite forme di tutela del cliente (in proposito si vedano anche le osservazioni formulate dalla Scrivente al punto S.1 del DCO 378/2017).

Come ampiamente rilevato tanto dall'Antitrust quanto dall'Arera nell'ambito delle rispettive indagini, nella realtà italiana non vi sono evidenze di barriere fraposte dagli esercenti sistemi di teleriscaldamento alla

disconnessione/disattivazione dei propri clienti, e il costo di sostituzione delle apparecchiature dell'utente del teleriscaldamento non può essere assunto come barriera al ritorno ai sistemi convenzionali essendo del tutto analogo al costo occorrente per il rinnovo della centrale termica convenzionale che il cliente avrebbe sostenuto nel momento in cui, invece di aderire al teleriscaldamento, avesse deciso di continuare a utilizzare il vettore energetico precedentemente utilizzato (di norma chi aderisce al tlr lo fa in concomitanza o nella prospettiva della necessità di rinnovo delle proprie apparecchiature di generazione del calore).

Il solo caso in cui il passaggio da teleriscaldamento a soluzioni convenzionali può essere effettivamente ostacolato da motivi tecnico economici è quello di uno stabile che sia stato ab origine edificato in funzione del riscaldamento da teleriscaldamento e in quanto tale risulti privo di idonei locali da adibire a centrale termica e condotto evacuazione fumi.

Ma nell'ambito di quel 5% circa di diffusione a livello nazionale del teleriscaldamento stiamo forse parlando di meno dell'1% dei casi e cioè di meno dello 0,05% di casi a livello nazionale.

In merito alla supposta esistenza di un mercato concorrenziale nell'ambito dei riscaldamenti convenzionali a gas si rileva come la spinta concorrenziale tra i fornitori del vettore energetico si esaurisca di norma nella fase di acquisto del combustibile utilizzato, non influenzando in maniera significativa nella fase di produzione e vendita del servizio di climatizzazione al cliente finale in tutti i casi in cui non sia il cliente stesso ad occuparsi direttamente dell'acquisto e della trasformazione del combustibile.

In altre parole: nel caso delle gestioni calore (presenti nei riscaldamenti convenzionali in percentuale maggiore che non nei riscaldamenti da teleriscaldamento) il confronto tra le diverse offerte di vendita del combustibile è affare che coinvolge solo il gestore calore e che raramente si traduce in un elemento di competizione tra i diversi gestori potenzialmente concorrenti sul cliente.

Si rileva quanto sopra per evidenziare ulteriormente come le disposizioni normative tese a regolare l'offerta del servizio di teleriscaldamento nell'attuale contesto nazionale sulla base della supposta necessità di migliorarne gli aspetti concorrenziali nei confronti dei clienti risentano di una ancora limitata conoscenza del settore e conseguentemente preconizzano percorsi poco rispondenti alle effettive necessità dello stesso.

Premesso quanto sopra non si condividono quindi le assunzioni poste alla base dell'analisi condotta nel capitolo in oggetto ed in particolare quelle inerenti la supposta presenza di barriere alla conversione degli impianti d'utente da teleriscaldamento a sistemi differenti.

Per quanto concerne gli ambiti di intervento proposti si conviene sull'utilità della definizione di un set minimo di informazioni comune a tutti gli esercenti relativamente ai contratti di fornitura, ai documenti di fatturazione, alla qualità del servizio.

Tale set minimo di informazioni non deve tuttavia essere definito sulla base delle best practice del settore non essendovi ragione per cui, parafrasando, un venditore di utilitarie debba essere costretto a vendere solo automobili di lusso nel momento in cui entrambe le categorie di veicoli rispettano i parametri minimi di omologazione.

Si è invece fermamente contrari, non ravvisandone l'utilità per il cliente finale e ravvisandone invece un ulteriore costo di gestione, all'introduzione di obblighi informativi in materia di prestazioni ambientali del servizio e di monitoraggio dei prezzi da parte dell'Autorità.

In merito a tali ultimi argomenti si rileva inoltre come entrambi non risultino contemplati nel mandato conferito all'Autorità dal D.Lgs 102/14.

S.2 Road Map

Pur condividendo di massima le modalità e tempistiche ivi esposte, si ritiene che il rapporto privilegiato instaurato dall'Autorità con alcune associazioni di operatori nella fase preparatoria dei documenti di consultazione compri le possibilità di confronto con l'insieme degli stakeholder, non essendo le

associazioni in oggetto rappresentative della totalità degli operatori né, talvolta, mandatarie di volontà unanime da parte degli associati.

Su mandato delle singole società citate in premessa, la scrivente società chiede pertanto di essere autonomamente invitata ai successivi focus group e alle altre eventuali fasi informali del procedimento.

S.3 Periodo di regolazione

Si condivide

S.4 Operatori soggetti alla trasparenza

Come già illustrato nell'ambito del procedimento conclusosi con l'adozione della delibera 661/2018, la classe dimensionale 6 – 50 MW risulta troppo ampia rispetto alle differenze dimensionali ed organizzative degli esercenti in essa ricompresi e in quanto tale non si ritiene coerente con le capacità tecniche ed economiche degli operatori di minore dimensione ivi inclusi l'assoggettamento ai medesimi livelli di prestazione.

Si ripropone quindi di elevare da 6 a 12-15 MW il limite inferiore di tale classe dimensionale e conseguentemente adeguare il limite superiore della classe dei micro operatori.

S.5 Settori non verticalmente integrati

Si condivide

S.6 Tempistiche

Si condivide subordinatamente al fatto che la definizione dei parametri oggetto di trasparenza sia limitato al minimo indispensabile e non già allineato alle best practice di settore.

S.7 Trasparenza dei contratti di fornitura

L'argomento oggetto del capitolo 6 è considerato dalla scrivente società rilevante ai fini della correttezza dei rapporti esercente/cliente e conseguentemente meritevole dell'intervento regolatorio.

Per quanto concerne il set di contenuti minimi proposti, si condividono di massima quelli proposti fatta eccezione, per motivi di utilità, semplicità e chiarezza contrattuale, per i seguenti:

- quelli inerenti le caratteristiche del fluido termovettore (per i quali si propone di indicare i soli livelli minimi e massimi della temperatura media di ingresso allo scambiatore);
- quelli inerenti gli standard di qualità commerciale e tecnica (per i quali si propone il solo rimando all'area informativa pubblica del gestore);
- quelli inerenti le modalità di recesso (per i quali si propone il solo rimando all'area informativa pubblica del gestore);
- quelli inerenti le modalità di determinazione dei prezzi.

Per contro si rileva come nell'elenco dei contenuti minimi proposti non figuri la potenza contrattuale (o altro elemento idoneo a caratterizzare il pagamento di eventuali quote fisse) come pure non figura un eventuale parametro rappresentativo del limite di potenza massima prelevabile.

Si ritiene che tali elementi possano essere utilmente inseriti nel set minimo di informazioni contrattuali ove pertinenti.

Per quanto concerne i tempi di adeguamento dei contratti esistenti non si condivide l'ipotesi di procedere ad un adeguamento massivo degli stessi entro una scadenza predeterminata ritenendo eccessivamente onerosa tale attività e non coerente con le prassi contrattuali in vigore negli altri servizi.

Si propone quindi di procedere all'adeguamento dei contratti esistenti alle nuove disposizioni soltanto in occasione del primo rinnovo contrattuale esplicito (esclusi quindi i taciti rinnovi).

Impregiudicato quanto sopra, si ritiene che la proposta diversificazione dei tempi di adeguamento in funzione della dimensione degli esercenti non sia giustificata in quanto se per un verso è vero che un esercente di maggiori dimensioni ha di norma maggiore capacità organizzativa e disponibilità di risorse di uno di media o micro dimensione, per l'altro è anche vero che il numero di contratti da adeguare è probabilmente proporzionalmente maggiore.

Ne consegue che ove l'Autorità insistesse per un adeguamento anche dei contratti in essere, la scadenza dovrebbe essere uguale per tutti e pari a quella massima proposta.

S.8 Trasparenza dei prezzi

A prescindere dalle considerazioni circa l'assenza di competenza dell'Autorità in materia di prezzi del servizio di teleriscaldamento (fatta eccezione per i casi di obbligo di connessione), si rileva come la richiesta di pubblicare i prezzi del servizio si scontri, nella maggioranza dei casi di interesse della scrivente società, con l'assenza di una formula di prezzo univoca che consenta di definire il prezzo oggetto di pubblicazione.

Come specificato al precedente punto 2, laddove i prezzi praticati ai clienti sono prezzi definiti ad personam su base contrattuale, la proposta pubblicazione dei prezzi praticati ai clienti appare impraticabile oltre che fonte di possibili malumori da parte di quei clienti che, senza avere conoscenza di tutte le condizioni che hanno determinato la formulazione dei rispettivi prezzi, rilevino l'esistenza di prezzi unitari inferiori a quelli ad essi applicati.

Diverso è il caso delle reti per cui esiste una formula di prezzo massimo definita in convenzione: in tale caso, a prescindere dall'esistenza di sconti e condizioni particolari comunque definite ad personam, è evidentemente possibile pubblicare il prezzo di volta in volta risultante dall'applicazione della formula in questione, ben sapendo tuttavia - e conseguentemente specificandolo - che tale formula non esaurisce tutte le possibili forme contrattuali convenute (in primis i contratti a forfait) e comunque determina un prezzo massimo suscettibile di ribasso ove contrattualmente convenuto.

L'utilità di tale pubblicazione appare tuttavia poco utile in termini di raffronto ex ante con gli altri sistemi di riscaldamento e per contro fonte di probabile ostacolo allo sviluppo del teleriscaldamento: essendo un prezzo massimo, esso è generalmente più alto di quello effettivamente proposto al cliente in fase contrattuale e sovente più alto di quello corrispondente al sistema di riscaldamento alternativo localmente maggiormente presente.

La pubblicazione di tale prezzo, rischia quindi di non costituire un utile strumento di conoscenza ex ante per i potenziali clienti, quanto piuttosto di essere utilizzato in modo negativo da parte dei detrattori/concorrenti del teleriscaldamento.

Per le ragioni sopra esposte si ritiene che la pubblicazione dei prezzi sia, nei casi rappresentati dalla scrivente società, tecnicamente poco percorribile oltre che potenzialmente inopportuna.

Nulla vieta ovviamente che chi sia nelle condizioni di poterli e volerli pubblicare proceda in tal senso.

S.9 Trasparenza delle modalità di determinazione dei prezzi

Si ritiene che tale argomento debba essere trattato al più nei contratti di fornitura e che nei documenti di fatturazione debbano al più essere riportati gli estremi dei documenti da cui sono stati desunti i parametri rilevanti ai fini dell'aggiornamento dei prezzi .

S.10 Trasparenza in materia di fatturazione

Per quanto si concordi sul fatto che la fattura possa essere uno strumento di comunicazione tra prestatore del servizio e cliente, si ritiene che assolti i basilari principi di correttezza degli importi e di chiarezza espositiva delle voci cui gli addebiti si riferiscono, ogni aggiunta di ulteriori informazioni rischi di appesantirne la lettura e conseguentemente distrarre l'attenzione del cliente dall'analisi dei dati fondamentali.

Con riferimento alle misure proposte dall'Autorità si concorda quindi sostanzialmente sull'inserimento dei dati essenziali inerenti l'intestatario della fornitura, l'indirizzo di fornitura, il periodo di riferimento, le letture dei contatori ed i relativi consumi ove pertinenti (nel caso delle fatturazioni a forfait tale elemento può non essere rilevante), i termini di pagamento, lo stato dei pagamenti, i numeri di telefono del pronto intervento e le modalità di contatto per informazioni e/o reclami.

Non si concorda invece sulla proposta di utilizzare schemi di fatturazione mutuati dai servizi elettrico o gas nella constatazione della maggiore complessità di tali schemi ed in ragione sia del diverso (più semplice) sistema di prezzo sottostante il servizio di teleriscaldamento sia della non necessità di disporre di uno standard di bollettazione omogeneo tra i diversi esercenti in ragione della assenza di competizione nell'attività di vendita.

Ne consegue che lo schema proposto - bolletta 2.0 per i gas diversi - risulta comunque eccessivamente complicato e ridondante rispetto alle esigenze del caso di specie.

Nello specifico non si condividono le proposte inerenti l'indicazione della tipologia di utilizzo, della tipologia tariffaria, la disarticolazione del prezzo tra le diverse (inesistenti) componenti, le richieste di cui al punto 8.13 del DCO (da fornire eventualmente off line rispetto al processo di fatturazione), le richieste di cui all'articolo 16 e 17 della delibera 501/2014 inerenti i ricalcoli (in quanto solitamente poco numerosi e quindi trattabili off line senza appesantire il software di fatturazione), il rimando all'articolo 13 della delibera 501/2014 inerente le modalità di trasmissione ed obblighi di comunicazione in quanto relativo alla bollettazione di servizi resi in regime di tutela e non di libero mercato quale il teleriscaldamento indubbiamente è.

Per quanto riguarda la richiesta di rendere disponibile in bolletta uno spazio per eventuali comunicazioni dell'Autorità (punto 8.17 del DCO) si ritiene che lo stesso possa ingenerare nei clienti la falsa percezione che i prezzi del servizio di teleriscaldamento siano sottoposti al controllo dell'Autorità.

Considerato anche il presumibile (auspicato) scarso utilizzo di tale spazio si chiede di non prevederlo di default e di lasciare che eventuali comunicazioni vengano gestite all'occorrenza al di fuori dei documenti di fatturazione.

S.11 Misure di gradualità

L'adeguamento delle correnti modalità di fatturazione alle indicazioni contenute nel DCO comporta in ogni caso (anche con le semplificazioni proposte dalla scrivente nelle osservazioni fornite al punto S.10) delle modifiche ai software di fatturazione e all'organizzazione dei processi aziendali.

Come già argomentato in merito alle tempistiche per l'adeguamento dei contratti di fornitura, si ritiene tuttavia che a maggiore dimensione aziendale non corrisponda necessariamente una maggiore velocità nella riorganizzazione dei processi di fatturazione e per tale motivo si ritiene che il tempo di adeguamento delle

modalità di fatturazione alle nuove modalità (opportunamente semplificate come precedentemente suggerito) possa essere indifferenziato per tutte le categorie di esercenti e pari a 24 mesi.

S.12 Ulteriori obblighi

Si condivide quanto riportato ai punti 8.19 e 8.20 del DCO

S.13 Obblighi di trasparenza in materia di qualità del servizio

Si condividono i punti 9.1, 9.3 e 9.2 del DCO, quest'ultimo limitatamente ai primi 3 sottoparagrafi.

Non si condivide invece la richiesta di fornire indicazioni sul "come leggere la bolletta" stante la tipologia di cliente normalmente servita dal teleriscaldamento (amministratore professionale) e la pluralità di casistiche contrattuali esistenti (a consumo, monomia e binomia, a forfait con o senza franchigia, a gestione calore con o senza remunerazione di eventuali interventi post contatore) né quella di specificare le modalità di richiesta delle eventuali informazioni di dettaglio in quanto casistica gestibile attraverso la funzione "contatti".

Non si condivide la possibilità di effettuare autoletture del contatore stante la complessità di tale operazione da parte del cliente (i contatori presentano display a visualizzazione multipla) e la possibile interferenza con la disponibilità di dati rilevati dai sistemi di telelettura su gran parte dei contatori installati.

S.14 Disposizioni in tema di prestazioni ambientali.

L'argomento oggetto del punto 10 del DCO esula dal mandato conferito all'Autorità e si ritiene che debba restare nella facoltà e secondo modalità autonomamente definite dall'esercente, l'eventuale pubblicazione dei propri risultati ambientali.

Nel merito si segnala inoltre come il carattere fortemente specialistico dei dati in oggetto e la difficoltà di un calcolo oggettivo e documentabile degli stessi (tra l'altro, a livello normativo, manca una definizione del calore di recupero) comporti da un lato un significativo onere in capo agli esercenti e dall'altro il rischio di una loro non omogenea elaborazione nonché di una scarsa o distorta comprensione da parte dei potenziali utilizzatori.

In ogni caso, considerato che di norma il documento di fatturazione viene ricevuto e visionato dal solo amministratore di condominio, si ritiene inutile l'inserimento di tali informazioni in bolletta in quanto non raggiungerebbero i fruitori finali del servizio.

S.15 Monitoraggio dei prezzi

Stante l'assenza di competenze dell'Autorità in materia di definizione dei prezzi di fornitura del servizio (fatta eccezione per i casi di obbligo di allaccio) non si condivide l'affermazione secondo cui il monitoraggio preciso e dettagliato dei prezzi e delle strutture tariffarie adottate dai gestori costituisca un presupposto necessario per l'esercizio dei poteri di regolazione attribuiti all'Autorità dal D.Lgs 102/14.

Priva di riscontro appare anche la motivazione addotta al punto 11.2 del DCO secondo cui l'osservazione dei prezzi sarebbe funzionale a valutare l'impatto della regolazione sui prezzi di fornitura del servizio.

In proposito, considerato che il criterio di determinazione del prezzo del servizio è essenzialmente improntato alla comparazione con i prezzi dei sistemi di riscaldamento alternativi, si osserva infatti che eventuali incrementi nel costo di produzione del servizio (imputabili o meno all'intervento regolatorio), di

norma non determinano corrispondenti adeguamenti del prezzo di vendita (cosa che invece avviene nei sistemi di prezzo regolato) in quanto il prezzo dei sistemi concorrenti non ne risulta ugualmente influenzato.

Assolutamente insostenibile (in termini di oneri in capo ai gestori di media e minore dimensione) oltreché poco utile (in termini di significatività dei dati raccolti e di tutela dei clienti finali) è poi l'ipotesi di una raccolta dati su base trimestrale avente il livello di dettaglio di cui al punto 11.3 del DCO.

Per quanto concerne la proposta di cui al punto 11.8 del DCO (pur ridimensionata rispetto agli intendimenti iniziali), si rileva come la stessa sia comunque inapplicabile in presenza di strutture di prezzo ad personam quali quelle frequentemente adottate dalle società rappresentate dalla scrivente.

In definitiva non si concorda con quanto prospettato in tema di monitoraggio dei prezzi e si ritiene che nessun obbligo in materia debba essere posto in capo agli esercenti da parte dell'Autorità.

Alba, 16 gennaio 2019