



Allegato A

**TESTO INTEGRATO IN TEMA DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO DI
TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO**

(TITT)

Indice

Articolo 1 Definizioni	3
Articolo 2 Ambito di applicazione e decorrenza degli obblighi	4
Articolo 3 Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati	5
Articolo 4 Disposizioni in materia di condizioni contrattuali.....	5
Articolo 5 Disposizioni in materia di trasparenza delle bollette	6
Articolo 6 Disposizioni in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti.....	10
Articolo 7 Disposizioni in materia di prezzi	11
Articolo 8 Obblighi informativi nei confronti dell’Autorità.....	11
Articolo 9 Disposizioni transitorie	12

Articolo 1

Definizioni

1.1. Al fine del presente provvedimento si utilizzano le definizioni della RQCT, nonché le seguenti:

- **attività di produzione** comprende le operazioni di generazione di energia termica per l'immissione in reti di telecalore e tutte le risorse funzionali all'ottenimento di tale prodotto, quali, ad esempio l'approvvigionamento del combustibile, la dotazione dei macchinari, la realizzazione degli impianti e la loro gestione e manutenzione;
- **attività di vendita** comprende l'acquisto all'ingrosso di energia termica e la vendita al dettaglio agli utenti, incluse tutte le attività commerciali quali fatturazione, operazioni di attivazione e disattivazione, sospensione e riattivazione dell'erogazione della fornitura;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i.;
- **decreto legislativo 102/14** è il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, e s.m.i.;
- **esercenti di maggiori dimensioni** sono gli esercenti del servizio di telecalore con una potenza convenzionale superiore a 50 MW, calcolata secondo le disposizioni del TUD;
- **esercenti di medie dimensioni** sono gli esercenti del servizio di telecalore con una potenza convenzionale superiore a 6 MW e non superiore a 50 MW, calcolata secondo le disposizioni del TUD;
- **micro esercenti** sono gli esercenti del servizio di telecalore con una potenza convenzionale non superiore ai 6 MW, calcolata secondo le disposizioni del TUD;
- **parametri tecnici di fornitura** sono i parametri che caratterizzano la fornitura del servizio, di cui all'Articolo 17, comma 17.1 della RQTT;
- **potenza contrattuale** è il valore minimo di potenza termica resa disponibile dall'esercente, in condizioni di normale esercizio della rete, al prelievo nella sottostazione d'utenza, come risultante nel contratto di fornitura del servizio;
- **produttore** è il soggetto che svolge l'attività di produzione;
- **servizio di pronto intervento** è il servizio messo a disposizione dall'esercente, eventualmente avvalendosi di personale esterno, finalizzato a raccogliere le segnalazioni di dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni nella fornitura, presentate da utenti o da soggetti terzi, e ad intervenire tempestivamente per ripristinare le condizioni di

funzionalità e sicurezza sulle parti di rete e di sottostazioni di utenza di cui è responsabile;

- **RQCT** è il testo integrato di regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, approvato con deliberazione dell’Autorità 23 novembre 2021, 526/2021/R/tlr e s.m.i.;
- **RQTT** è il testo integrato di regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, approvato con deliberazione dell’Autorità 25 luglio 2023, 346/2023/R/tlr e s.m.i.;
- **TIMT** è il Testo integrato della regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2024, di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 17 novembre 2020, 478/2020/R/tlr e s.m.i.;
- **tipologia di prezzo** è la struttura di prezzo utilizzata per la determinazione degli importi da fatturare all’utenza; sono previste le seguenti tipologie:
 - i. monomia su energia termica;
 - ii. binomia su potenza contrattuale ed energia termica;
 - iii. altro, da specificare;
- **TUAR** è il Testo unico della regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell’utente del diritto di recesso per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025, di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 26 ottobre 2021, 463/2021/R/tlr e s.m.i.;
- **TUD** è il Testo unico per la classificazione dimensionale degli esercenti il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025, di cui all’Allegato B alla deliberazione dell’Autorità 26 ottobre 2021, 463/2021/R/tlr e s.m.i.;
- **venditore** è il soggetto che svolge l’attività di vendita.

Articolo 2

Ambito di applicazione e decorrenza degli obblighi

- 2.1 Il presente provvedimento definisce gli obblighi di trasparenza che devono essere applicati dagli esercenti il servizio di telecalore.
- 2.2 Ai fini dell’applicazione delle disposizioni del presente provvedimento, la classificazione dimensionale degli esercenti avviene ai sensi delle disposizioni del TUD.
- 2.3 Gli obblighi di cui al presente provvedimento decorrono dal 1° gennaio 2024, fatto salvo quanto diversamente stabilito all’Articolo 9.

Articolo 3

Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati

- 3.1 Nel caso in cui il servizio non sia erogato da un'unica società verticalmente integrata, le disposizioni di cui al presente provvedimento si applicano al venditore.
- 3.2 Il distributore e i produttori forniscono al venditore tutte le informazioni necessarie per l'adempimento degli obblighi cui è soggetto quest'ultimo.
- 3.3 Il perimetro di responsabilità e le modalità di gestione dei flussi informativi tra venditori, produttori e distributori sono definiti autonomamente tra le Parti.

Articolo 4

Disposizioni in materia di condizioni contrattuali

- 4.1 L'esercente include nei contratti di fornitura almeno i seguenti elementi:
 - a) definizioni dei termini rilevanti utilizzati nel contratto ai fini di una sua corretta interpretazione e applicazione;
 - b) elementi identificativi del contratto di fornitura, tra i quali cognome e nome dell'intestatario, tipologia di fornitura, tipologia di utilizzo e data di attivazione della fornitura;
 - c) prezzo praticato per la fornitura del servizio, con dettaglio delle diverse componenti applicate e delle modalità di aggiornamento;
 - d) parametri tecnici di fornitura;
 - e) individuazione del punto di fornitura;
 - f) ripartizione delle responsabilità, tra utente ed esercente, degli oneri di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti;
 - g) durata e modalità di rinnovo del contratto;
 - h) periodicità di fatturazione;
 - i) modalità di pagamento;
 - j) tasso di interesse applicato in caso di morosità dell'utente e tempistiche per l'applicazione del tasso di mora, in caso di mancato pagamento entro la scadenza prefissata;
 - k) modalità di sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente;
 - l) casi in cui è possibile la rateizzazione dei pagamenti, modalità per richiederla e tasso di interesse applicato;
 - m) riferimento agli standard di qualità del servizio, come individuati nei provvedimenti dall'Autorità e applicabili al caso specifico o, se migliorativi, come definiti dall'esercente;
 - n) oneri e modalità di verifica del gruppo di misura e modalità di ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento del medesimo;
 - o) modalità per esercitare il diritto di recesso.

- 4.2 L' esercente può adempiere alle disposizioni di cui al comma 4.1 anche tramite allegati al contratto di fornitura, purché siano espressamente richiamati dallo stesso e ne costituiscano parte integrante e sostanziale.
- 4.3 In deroga a quanto disposto dal comma 4.2, l' esercente può adempiere alle disposizioni di cui al comma 4.1, lettere m), n) e o), attraverso puntuali rimandi al proprio sito internet.
- 4.4 L' esercente informa l' utente interessato di eventuali modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali tempestivamente, e comunque almeno sessanta (60) giorni solari prima dalla loro applicazione, tramite comunicazione scritta. Le modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali adottate unilateralmente dall' esercente senza averne dato comunicazione all' utente secondo tali modalità sono inefficaci.
- 4.5 Fatte salve condizioni più favorevoli per l' utente, eventualmente previste nel contratto di fornitura, l' esercente consente all' utente di richiedere la rateizzazione dei pagamenti, di cui al comma 4.1, lettera l):
- a) entro i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta;
 - b) almeno nel caso in cui l' importo fatturato sia superiore a tre (3) volte l' importo medio fatturato nelle bollette emesse nei 12 mesi precedenti all' emissione della fattura;
 - c) applicando all' utente, a partire dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta, interessi per la rateizzazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

Articolo 5

Disposizioni in materia di trasparenza delle bollette

- 5.1 L' esercente emette le bollette secondo le modalità di esposizione previste dal presente articolo, nel rispetto della legislazione vigente in materia.
- 5.2 L' esercente utilizza un carattere di stampa facilmente leggibile con modalità grafiche e posizione delle singole voci che costituiscono ciascun elemento liberamente determinate dallo stesso, purché le informazioni relative ai recapiti per il servizio di pronto intervento, nonché a quelli per la presentazione di reclami o richieste di informazioni siano opportunamente evidenziate.
- 5.3 La bolletta riporta i seguenti elementi identificativi dell' utente e della relativa fornitura:
- a) dati identificativi dell' utente, tra i quali cognome e nome, codice univoco identificativo, indirizzo di fatturazione, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell' intestatario del contratto di fornitura;
 - b) indirizzo e codice univoco identificativo del punto di fornitura;

- c) caratteristiche commerciali della fornitura, con dettaglio di:
 - i. data di attivazione della fornitura;
 - ii. tipologia di utilizzo;
 - iii. tipologia di prezzo applicata ed eventuale denominazione dell'offerta commerciale;
 - d) tipologia di fornitura;
 - e) parametri tecnici di fornitura;
 - f) recapiti telefonici del servizio di pronto intervento; gli esercenti riportano inoltre nella bolletta la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione di dispersioni di acqua o vapore dalla rete, irregolarità o interruzioni della fornitura è gratuito e attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno";
 - g) recapiti del servizio clienti per la presentazione di reclami o richieste di informazioni.
- 5.4 La bolletta riporta, inoltre, almeno i seguenti elementi:
- a) la data di emissione e il termine di pagamento;
 - b) il periodo a cui si riferisce;
 - c) il numero della correlata fattura elettronica valida ai fini fiscali trasmessa al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate corredato dall'indicazione "numero fattura elettronica valida ai fini fiscali";
 - d) nel caso di aggiornamento dei prezzi, la data a partire della quale è entrato in vigore;
 - e) informazioni relative ai pagamenti e all'eventuale rateizzazione, da indicare con le modalità di cui ai commi 5.5 e 5.8;
 - f) dati relativi alle letture, ai consumi ed a eventuali ricalcoli da indicare con le modalità di cui ai commi 5.9, 5.10 e 5.11;
 - g) sintesi degli importi fatturati, da indicare secondo le modalità di cui ai commi 5.12 e 5.13;
 - h) informazioni sulle prestazioni ambientali del sistema di teleriscaldamento, da indicare secondo le modalità di cui ai commi 5.14, 5.15, e 5.16.
- 5.5 Con riferimento ai pagamenti, la bolletta riporta almeno:
- a) le modalità di pagamento;
 - b) lo stato dei pagamenti precedenti;
 - c) il tasso di interesse applicato dall'esercente nel caso in cui il pagamento avvenga oltre il termine di scadenza prefissato, riportando i giorni di ritardo ai quali il tasso di mora si applica.
- 5.6 Nei casi in cui è prevista la procedura di autolettura ai sensi del TIMT, la bolletta riporta, inoltre:
- a) indicazione della possibilità per l'utente di effettuare l'autolettura;
 - b) le modalità di effettuazione e di comunicazione dell'autolettura;
 - c) la finestra temporale individuata per la comunicazione dell'autolettura.

- 5.7 In presenza di ritardi nei pagamenti, nella bolletta viene data informazione all'utente circa le procedure previste in caso di morosità e gli oneri per l'eventuale sospensione e riattivazione della fornitura stessa da parte dell'esercente.
- 5.8 Nei casi di importi fatturati per cui può essere richiesta dall'utente la rateizzazione, la bolletta deve riportare in evidenza:
- a) la possibilità dell'utente di chiedere la rateizzazione;
 - b) i tempi e le modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta;
 - c) il tasso di interesse applicato dall'esercente.
- 5.9 I dati relativi alle letture e ai consumi devono evidenziare, per tutti i periodi cui si riferisce la bolletta:
- a) il dettaglio delle letture con l'indicazione separata tra letture rilevate e letture stimate;
 - b) il dettaglio dei consumi, con l'indicazione separata tra consumi effettivi, consumi stimati e consumi fatturati;
 - c) l'indicazione, nel caso di letture e consumi stimati, che gli importi fatturati saranno oggetto di successivo ricalcolo;
 - d) qualora la bolletta sia basata su una lettura stimata, il criterio utilizzato nella ricostruzione dei consumi, o, alternativamente, un rimando al sito *web* dell'esercente che spieghi in dettaglio tale criterio.
- 5.10 Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati a causa di letture stimate, nelle bollette in cui avvengono tali ricalcoli deve essere inserito:
- a) il periodo cui si riferisce il ricalcolo;
 - b) i consumi e gli importi già contabilizzati nelle precedenti bollette, in detrazione.
- 5.11 Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati, qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura per motivi diversi dai casi di cui al comma 5.10, nelle bollette in cui avvengono tali ricalcoli deve essere inserito:
- a) il periodo di riferimento del ricalcolo, indicando, ove disponibili, la lettura iniziale e finale nonché il consumo risultante;
 - b) il motivo del ricalcolo, con riferimento ad eventuali specifiche norme contrattuali, specificando se dovuto a:
 - i. lettura precedente errata;
 - ii. errore del sistema di fatturazione;
 - iii. ricostruzione dei consumi in seguito a verifica del gruppo di misura;
 - iv. altro, da precisare;

- c) gli importi oggetto del ricalcolo, indicando l'importo da addebitare o da accreditare all'utente.
- 5.12 L' esercente fornisce nella bolletta separata indicazione degli importi relativi a:
- a) ogni componente della tipologia di prezzo applicata;
 - b) eventuali ricalcoli determinati ai sensi del comma 5.10 e 5.11;
 - c) partite diverse da quanto dovuto per la fornitura (ad esempio noleggio di attrezzature, altri servizi o indennizzi automatici in attuazione dei provvedimenti dell'Autorità), specificando la natura di ciascun importo addebitato/accreditato all'utente.
- 5.13 L' esercente provvede a riportare altresì tra gli importi fatturati il totale imposte, nonché il totale bolletta. In coerenza con la normativa vigente in materia fiscale, nelle bollette devono essere inserite, attraverso uno specifico riquadro di dettaglio, le informazioni relative a ciascuna aliquota IVA applicata con le relative basi imponibili e l'ammontare dovuto.
- 5.14 Con riferimento alle prestazioni ambientali la bolletta deve riportare, almeno una volta l'anno, i seguenti elementi:
- a) informazioni sul *mix* di combustibili utilizzato per la produzione dell'energia termica immessa in rete nell'anno precedente, precisando la quota di energia rinnovabile certificata tramite garanzie di origine;
 - b) nel caso di reti di teleriscaldamento alimentate da impianti con una potenza termica nominale totale superiore a 20 MW, informazioni relative alle emissioni di gas a effetto serra nell'anno precedente e sul fattore di conversione in energia primaria.
- 5.15 L' esercente ha facoltà di indicare le informazioni di cui al comma 5.14, lettera a), con riferimento all'insieme delle reti su cui svolge l'attività di vendita, purché il perimetro di riferimento delle informazioni sia opportunamente evidenziato.
- 5.16 L' esercente può adempiere alle disposizioni di cui al comma 5.14, attraverso l'inserimento in bolletta di puntuali rimandi al proprio sito *internet*.
- 5.17 Il calcolo delle prestazioni ambientali di cui al precedente comma 5.14 è effettuato in conformità alla metodologia predisposta dal CTI.
- 5.18 Nella bolletta viene riservato uno spazio dedicato ad eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti. In tali casi il testo della comunicazione viene reso noto all' esercente tramite il sito *internet* dell'Autorità e deve essere riportato nelle bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti gli utenti interessati. È consentito all' esercente, in alternativa, provvedere a quanto sopra nei medesimi tempi mediante un allegato alle bollette.

- 5.19 Con riferimento alle modalità di recapito della bolletta:
- a) l'esercente prevede almeno una modalità di recapito della bolletta in forma dematerializzata, che includa almeno la modalità di invio a mezzo *e-mail*;
 - b) le forme dematerializzate di recapito della bolletta non comportano costi per il cliente finale;
 - c) l'esercente riporta in bolletta una sezione informativa che descriva le modalità di messa a disposizione previste dall'operatore, le modalità di scelta tra le alternative proposte, nonché gli eventuali costi dell'invio in formato cartaceo;
 - d) l'operatore garantisce al cliente finale, a richiesta, la disponibilità di una copia digitale della bolletta messa a disposizione in forma dematerializzata per almeno due (2) anni dalla data di recapito.
- 5.20 I micro esercenti sono esonerati dall'obbligo di cui al comma 5.19, lettera a), a condizione che l'invio in formato cartaceo non preveda costi per l'utente.

Articolo 6

Disposizioni in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti

- 6.1 L'esercente di grandi e di medie dimensioni pubblica in una sezione facilmente accessibile dalla *home page* del proprio sito internet:
- a) recapito postale, recapito telefonico e indirizzo *e-mail* per l'invio di reclami e richieste di informazioni scritti da parte degli utenti;
 - b) orari di apertura degli sportelli, laddove presenti, del servizio telefonico e degli uffici;
 - c) modulistica per la richiesta di prestazioni da parte degli utenti;
 - d) condizioni contrattuali di fornitura del servizio;
 - e) numero telefonico dedicato per il servizio di pronto intervento;
 - f) Carta del servizio, se adottata in via volontaria, e/o tabella di riepilogo degli standard di qualità applicabili e degli indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto di uno standard specifico di qualità per responsabilità dell'esercente, aggiornati sulla base dei provvedimenti dell'Autorità;
 - g) con riferimento all'energia termica distribuita da ciascuna rete, la quota di energia rinnovabile;
 - h) informazioni su come leggere la bolletta e su come richiedere informazioni di dettaglio.
- 6.2 Il micro esercente rende disponibili le informazioni di cui al comma 6.1, lettere da a) a g):
- a) in una sezione facilmente accessibile dalla *home page* del proprio sito internet, nel caso in cui se ne sia dotato in via volontaria;
 - b) attraverso gli sportelli, laddove presenti, e tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente.

Articolo 7

Disposizioni in materia di prezzi

- 7.1 L'esercente pubblica, in una sezione facilmente accessibile dalla *home page* del proprio sito internet, per ciascuna tipologia di prezzo applicata all'utenza:
- a) la tipologia di prezzo e l'eventuale denominazione dell'offerta commerciale;
 - b) i Comuni nei quali si applica;
 - c) la decorrenza di applicazione, indicando giorno, mese e anno;
 - d) la frequenza temporale di aggiornamento dei prezzi, ove predefinita;
 - e) le componenti del prezzo e l'unità di misura in cui si esprimono;
 - f) l'eventuale differenziazione del prezzo per fasce di consumo e/o di potenza;
 - g) la tipologia di fornitura;
 - h) la tipologia di utilizzo.
- 7.2 I micro esercenti che non dispongono di un proprio sito internet rendono disponibili le informazioni di cui al comma 7.1 presso gli sportelli, laddove presenti, e tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente.
- 7.3 L'esercente fornisce ai potenziali utenti, unitamente al preventivo per la realizzazione dell'allacciamento, le seguenti informazioni:
- a) le condizioni economiche proposte di fornitura del servizio, comprensive dell'indicazione della metodologia di determinazione del prezzo, specificando se il prezzo è stato determinato sulla base del costo evitato, sulla base dei costi del servizio o altra metodologia;
 - b) la metodologia di aggiornamento del prezzo di fornitura;
 - c) una scheda informativa definita con determina della Direzione competente che, basandosi sui consumi storici o, se indisponibili, sulle caratteristiche dell'edificio, riporti una stima della spesa complessiva annua del servizio.
- 7.4 L'esercente non è tenuto a fornire le informazioni di cui al comma 7.3 nel caso in cui il richiedente l'allacciamento, tramite comunicazione scritta, dichiara di non essere interessato alla sottoscrizione di un contratto di fornitura.

Articolo 8

Obblighi informativi nei confronti dell'Autorità

- 8.1 Entro il 30 giugno di ogni anno gli esercenti sono tenuti a comunicare all'Autorità:
- a) per ciascuna tipologia di prezzo applicata all'utenza nell'anno precedente l'indicazione del metodo utilizzato per la determinazione del prezzo;
 - b) per ciascuna tipologia di prezzo e di utente:

- i. il numero di utenti al 31 dicembre dell'anno precedente;
 - ii. il quantitativo di energia termica fornita nell'anno precedente;
 - iii. gli importi totali fatturati nell'anno precedente.
- 8.2 L'esercente, in caso di modifica dell'*url* dell'*home page* del proprio sito internet, ne dà tempestiva comunicazione tramite PEC all'Autorità, comunque entro e non oltre 15 giorni solari dalla data di modifica.
- 8.3 I micro esercenti che non dispongono di un proprio sito internet comunicano le informazioni di cui al comma 7.1 secondo modalità definite dalla Direzione competente.
- 8.4 L'esercente, nel caso in cui sia una società cooperativa, distingue le informazioni di cui al comma 8.1 ulteriormente tra utenti soci e utenti non soci, qualora vengano applicati prezzi diversi per le due categorie di utenti.
- 8.5 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:
 - a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento;
 - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

Articolo 9

Disposizioni transitorie

- 9.1 Nelle more della definizione della metodologia di cui al comma 5.17, il calcolo delle prestazioni ambientali è effettuato in conformità alle norme tecniche di riferimento vigenti.