

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
112/2017/R/TLR**

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI CONTRIBUTI DI ALLACCIAMENTO E  
MODALITÀ PER L'ESERCIZIO DA PARTE DELL'UTENZA DEL DIRITTO  
DI DISATTIVAZIONE E DI SCOLLEGAMENTO NEL SERVIZIO DI  
TELECALORE (TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO)**

Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 7 agosto 2014, 411/2014/R/COM, come successivamente integrato con deliberazione 29 gennaio 2015, 19/2015/R/COM

*Mercato di incidenza: teleriscaldamento e teleraffrescamento (telecalore)*

**3 marzo 2017**

## **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (nel seguito: Autorità) 7 agosto 2014, 411/2014/R/COM, come successivamente integrato con deliberazione 29 gennaio 2015, 19/2015/R/TLR, per la formazione di provvedimenti in materia di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda per uso domestico (nel seguito: telecalore).*

*Nel documento sono descritti i primi orientamenti dell'Autorità in materia di: a) criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento; b) modalità per l'esercizio da parte dell'utente del diritto di disattivazione della fornitura di calore; c) modalità per l'esercizio da parte dell'utente del diritto di scollegamento dalla rete di telecalore; sono inoltre illustrati gli orientamenti dell'Autorità in relazione ad alcuni profili di qualità contrattuale connessi all'allacciamento e alla chiusura del rapporto contrattuale su richiesta dell'utente che integrano quanto già presentato nel documento per la consultazione 2 febbraio 2017, 46/2017/R/TLR, al quale si rimanda.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o tramite posta elettronica ([teleriscaldamento@autorita.energia.it](mailto:teleriscaldamento@autorita.energia.it)) entro il **3 aprile 2017**.*

**Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico**

**Direzione Servizi Ambientali - DSAM**

**Piazza Cavour, 5 – 20121 Milano**

**tel.: 02 65565284 (dalle ore 9 alle ore 12.30 – orario dedicato)**

**e-mail: [teleriscaldamento@autorita.energia.it](mailto:teleriscaldamento@autorita.energia.it)**

**sito internet: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)**

## INDICE

1.	Inquadramento generale.....	4
2.	Obiettivi dell'intervento dell'Autorità.....	6
3.	Elementi emersi dalla raccolta di dati e informazioni .....	7
4.	Regolazione in materia di allacciamenti e relativi contributi .....	12
5.	Regolazione in materia di tutela del diritto dell'utente di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete di telecalore.....	21

## 1. Inquadramento generale

- 1.1 Il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, (di seguito: decreto legislativo 102/14 o D.Lgs. 102/14) all'art. 10, comma 17, *lettera b*), prevede che l'Autorità definisca i criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento delle utenze alla rete di telecalore e le modalità per l'esercizio del diritto di "scollegamento".
- 1.2 Inoltre, ai sensi del medesimo comma 17, dell'articolo 10, l'Autorità:
  - a) individua le modalità con cui devono essere resi pubblici i prezzi del servizio, inclusi quelli per l'allacciamento e per "la *disconnessione*" delle utenze (cfr. *lettera c*));
  - b) definisce la regolazione in materia di qualità del servizio di telecalore (cfr. *lettera a*)).
- 1.3 Nell'esercitare i predetti poteri, l'Autorità deve perseguire la promozione della concorrenza, nonché lo sviluppo dei servizi di telecalore, ovviamente nella prospettiva di una maggiore efficienza dei servizi e di tutela dell'utente (cfr. il medesimo comma 17, nonché l'articolo 1 della legge istitutiva dell'Autorità, richiamata dal D.Lgs. 102/14)
- 1.4 Il comma 18, dell'articolo 10, del D.Lgs. 102/14, dispone poi che la regolamentazione introdotta dall'Autorità ai sensi del medesimo decreto legislativo, si applichi secondo criteri di gradualità anche alle reti in esercizio alla data di emanazione del suddetto decreto. Più in generale, la regolazione del servizio di telecalore definita dall'Autorità si applicherà a tutte le reti, a tutela di tutte le relative utenze, indipendentemente dalle modalità di affidamento del servizio, dalla sua eventuale qualificazione come servizio pubblico locale e dalla proprietà delle infrastrutture.
- 1.5 Con il documento per la consultazione 2 febbraio 2017, 46/2017/R/tlr, al quale si rimanda, l'Autorità ha presentato i primi orientamenti per la regolazione della qualità contrattuale del servizio di telecalore, inclusi quelli in materia di standard minimi di qualità riferiti al tempo massimo di preventivazione e di esecuzione degli allacciamenti, al tempo massimo di chiusura del rapporto contrattuale, nonché alcune condizioni procedurali inerenti agli allacciamenti, alle disattivazioni della fornitura e agli scollegamenti dalla rete, rinviando ad un successivo documento per ulteriori disposizioni in materia.
- 1.6 Al fine di costruire una base informativa completa e dettagliata in merito alle prassi adottate dai gestori del servizio di telecalore in relazione all'allacciamento e allo scollegamento (disconnessione) degli utenti dalla rete, l'Autorità, con deliberazione 6 ottobre 2016, 562/2016/R/tlr (di seguito: deliberazione 562/2016/R/tlr) ha avviato un'indagine conoscitiva, nell'ambito della quale è stata effettuata una raccolta di dati e informazioni, rivolta a tutti i gestori del servizio, che ha riguardato, tra l'altro, il perimetro dell'attività di allacciamento e di

scollegamento, le relative procedure, i connessi costi, i relativi contributi e altri eventuali oneri applicati all'utenza<sup>1</sup>.

- 1.7 A partire dagli elementi emersi nell'ambito di tale raccolta dati, il presente documento per la consultazione delinea gli orientamenti dell'Autorità in relazione alla definizione dei criteri e delle modalità per l'allacciamento delle utenze alla rete e alle modalità per l'esercizio da parte dell'utente del diritto di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete di telecalore. Per quanto riguarda i criteri per la definizione dei contributi di allacciamento, il documento non tratta il caso in cui sussiste un obbligo di allacciamento alla rete di telecalore imposto da Regioni o Comuni, che sarà oggetto di successivi documenti per la consultazione specificatamente dedicati alla regolazione tariffaria del servizio di telecalore<sup>2</sup>. Si applicano, invece, a tali ipotesi, gli orientamenti presentati nel presente DCO che afferiscono ai restanti profili. Inoltre, sono inoltre escluse dall'ambito del presente documento le sospensioni temporanee del servizio su richiesta dell'utente.
- 1.8 Prima di procedere oltre, è bene da subito precisare che i predetti orientamenti devono tenere necessariamente conto anche del particolare contesto che caratterizza l'estensione dei poteri regolatori nel settore del telecalore.
- 1.9 Con il decreto legislativo 102/14 il legislatore non ha previsto un intervento diretto di regolamentazione dei prezzi di erogazione del servizio di telecalore, ad eccezione dei casi in cui Regioni o Comuni abbiano imposto l'obbligo di allaccio alla rete di telecalore<sup>3</sup> e, pertanto, sia preclusa la partecipazione degli utenti del servizio al *mercato dei servizi del calore*<sup>4</sup>.
- 1.10 Peraltro, come detto, l'Autorità è intestataria di poteri che, sebbene indirettamente, incidono sulla formazione dei prezzi finali di fornitura del servizio di telecalore. Tra tali poteri, oltre a quello di regolazione delle condizioni contrattuali e dei livelli di qualità del servizio (comprensivi di eventuali sistemi di indennizzi automatici), rilevano anche quelli oggetto del presente DCO, inerenti alla regolazione dei criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento, nonché delle modalità di esercizio dei diritti di disattivazione e di scollegamento riconosciuti all'utente dal medesimo D.Lgs. 102/14.
- 1.11 Pertanto, nell'esercizio di questi ultimi poteri di regolazione, con particolare riferimento a quello di determinazione dei contributi di allacciamento, l'Autorità deve tenere in considerazione il predetto assetto, caratterizzato dal fatto che la formazione dei prezzi di erogazione del servizio, che hanno indubbiamente un peso più rilevante sui costi complessivamente sostenuti dagli utenti, sono rimessi in prima battuta alle dinamiche di funzionamento del mercato.

---

<sup>1</sup> Cfr. la determina 6 ottobre 2016, 1/2016 – TLR.

<sup>2</sup> Si veda il successivo punto 1.9 e la successiva nota 4.

<sup>3</sup> Cfr. articolo 10, comma 17, lettera e), del D.Lgs. 102/14.

<sup>4</sup> Per brevità nel seguito del documento ci si riferirà al mercato dei servizi del calore per indicare, più in generale, il mercato delle tecnologie di climatizzazione invernale ed estiva alternative al teleriscaldamento e al teleraffrescamento (telecalore).

## 2. Obiettivi dell'intervento dell'Autorità

- 2.1 Considerato il contesto normativo sopra delineato, l'intervento dell'Autorità deve conciliare differenti obiettivi di carattere generale. In primo luogo, l'intervento di regolazione deve garantire la tutela dei consumatori/utenti, eliminando eventuali barriere e distorsioni al corretto funzionamento del *mercato dei servizi del calore* e alle scelte degli stessi consumatori.
- 2.2 Per quanto riguarda gli allacciamenti, tale obiettivo generale si traduce nella necessità di introdurre criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento che siano certi e trasparenti e che, al contempo, non alterino la convenienza relativa delle diverse soluzioni impiantistiche per il riscaldamento e il raffrescamento, lasciando, per quanto possibile, che siano i segnali di mercato ad orientare le scelte dei consumatori del mercato dei servizi del calore (nei casi in cui tali scelte non siano già precluse da obblighi di allaccio alla rete di telecalore). A questo, si aggiunge l'esigenza di garantire procedure semplici, chiare e trasparenti di gestione degli allacciamenti (sia su richiesta dell'utente, sia su impulso dell'esercente).
- 2.3 Allo stesso modo, le modalità di esercizio del diritto di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete<sup>5</sup> devono consentire agli utenti del servizio di telecalore di poter passare a sistemi di climatizzazione alternativi tramite procedure semplici, certe e trasparenti (inclusi i tempi di erogazione della prestazione da parte dell'esercente), senza vincoli che ne limitino le scelte e senza dover sostenere oneri impropri o non palesi.
- 2.4 Al contempo, l'intervento di regolamentazione deve consentire agli operatori di recuperare i costi sostenuti, purché tali costi siano efficienti e pertinenti il servizio di telecalore e, nello specifico, l'attività di allacciamento e di disattivazione/scollegamento, e purché le modalità di recupero siano trasparenti e non diano luogo a sussidi incrociati (oltre che tra attività diverse) tra diverse tipologie di utenza.

---

<sup>5</sup> Per una definizione di cosa si intende per *disattivazione* e per *scollegamento* si vedano i successivi punti da 5.2 a 5.6.

***Spunti di consultazione***

*SI. Si condividono gli obiettivi generali dell'intervento dell'Autorità?  
Motivare la risposta.*

### **3. Elementi emersi dalla raccolta di dati e informazioni**

#### *Ambito della richiesta dati*

- 3.1 La richiesta di dati e informazioni di cui alla deliberazione 562/2016/R/tlr e alla determina 1/2016 – TLR, ha interessato tutti gli operatori iscritti all'Anagrafica dell'Autorità che hanno dichiarato di svolgere attività di distribuzione nell'ambito del servizio di telecalore. Entro le tempistiche previste (che sono state oggetto di proroga su richiesta delle associazioni rappresentative degli operatori) ha risposto il 62% circa degli esercenti il servizio. Le informazioni raccolte sono significative e sufficientemente rappresentative della realtà da regolare in quanto sono relative a gran parte delle reti di telecalore esistenti, sia quelle di maggiori dimensioni, localizzate nei centri urbani, sia quelle di dimensioni minori e prevalentemente localizzate in piccoli centri, anche in aree non metanizzate.
- 3.2 Ne emerge un quadro fortemente eterogeneo in relazione sia alle modalità di determinazione dei contributi di allacciamento, sia alle modalità previste per l'esercizio da parte dell'utente del diritto di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete.
- 3.3 Nel seguito sono riassunti i principali elementi emersi dall'analisi dei dati e delle informazioni raccolte.

#### *Contributi di allacciamento*

- 3.4 Il perimetro delle attività considerate per la definizione del corrispettivo di allacciamento risulta alquanto differenziato tra i vari operatori. In generale, i gestori del servizio includono nel corrispettivo le attività minime necessarie alla realizzazione del collegamento dell'impianto dell'utente (circuito secondario) alla rete di telecalore, quali: i lavori di scavo e di ripristino del suolo pubblico e privato; la posa delle tubazioni; la fornitura e l'installazione dello scambiatore e delle apparecchiature che sono funzionali all'erogazione del servizio (contatore, valvole di intercettazione, manometri, quadro elettrico); l'acquisizione di permessi, servitù o altre autorizzazioni necessarie alla realizzazione dell'allacciamento.
- 3.5 In alcuni casi, il gestore ricomprende nel contributo di allacciamento anche il sopralluogo presso l'utente finale, finalizzato alla verifica della fattibilità tecnica del collegamento alla rete (es.: presenza di ostacoli e condotte relative ad altri

sotto-servizi) e al dimensionamento delle tubature e dello scambiatore<sup>6</sup>. Laddove tale sopralluogo non viene incluso nel contributo, i dati sul fabbisogno energetico dell'edificio per riscaldamento, raffrescamento e acqua calda sanitaria sono forniti direttamente dall'utente.

- 3.6 Nella maggioranza dei casi, il gestore provvede alla fornitura e all'installazione della sottostazione di scambio termico (scambiatore di calore, contatore di calore e sistema di regolazione), che rappresenta l'elemento di collegamento tra la rete di telecalore (circuito primario) e l'impianto dell'utente (circuito secondario); questo avviene indipendentemente dalla proprietà della sottostazione, che contrattualmente può essere attribuita al gestore o all'utente. Un numero limitato di operatori non svolge questa attività, oppure la offre solo su richiesta dell'utente e ad un costo aggiuntivo rispetto al contributo di allacciamento. Laddove l'utente provvede all'acquisto e all'installazione dello scambiatore di calore, il contatore e le valvole di intercettazione sul circuito primario restano comunque di proprietà e di responsabilità del gestore; tali componenti, infatti, sono essenziali a garantire la corretta erogazione del servizio, nonché la disattivazione dello stesso o lo scollegamento dalla rete.
- 3.7 Raramente il gestore ricomprende nel contributo di allacciamento la fornitura e l'installazione delle apparecchiature a valle della sottostazione e, quindi, sull'impianto dell'utente (es. valvole, termostati, centraline di regolazione) e solo in alcuni casi offre tale servizio come attività aggiuntiva su richiesta dell'utente.
- 3.8 L'individuazione del perimetro di attività ricompreso nel corrispettivo di allacciamento può variare anche in funzione del confine tra l'impianto del gestore e l'inizio del circuito privato definito tra le parti (es: limite tra proprietà pubblica e privata, valvole di intercettazione a valle della sottostazione).
- 3.9 In generale, sono escluse dal corrispettivo di allacciamento e, in alcuni casi, sono offerte dal gestore come servizio aggiuntivo, le attività funzionali all'erogazione del servizio di riscaldamento, raffrescamento e ACS ma realizzate all'interno della proprietà e sull'impianto dell'utente come, a titolo esemplificativo, la rimozione dell'impianto termico esistente o l'adeguamento dei locali di installazione della sottostazione. Tali attività, peraltro, risultano sempre necessarie nel caso di sostituzione del sistema di generazione del calore, a prescindere dalla tecnologia installata (es. caldaia, pompa di calore).
- 3.10 L'eterogeneità del perimetro delle attività incluse nel corrispettivo di allacciamento contribuisce a rendere complesso il confronto del livello dei contributi applicati dai diversi operatori.
- 3.11 Per quanto concerne le modalità di determinazione dei contributi, la maggior parte degli operatori ha dichiarato di fissare il contributo a partire dai costi associati alla

---

<sup>6</sup> Alcuni operatori effettuano ulteriori verifiche, finalizzate alla valutazione di eventuali rischi ambientali e di interventi sull'impianto dell'utente a carico dell'Amministratore (es. sostituzione pompe di circolazione, verifica impianto elettrico, modifica del circuito di espansione).

realizzazione dell'allacciamento. Tuttavia, i contributi di allacciamento indicati dagli stessi operatori risultano, in media, nettamente inferiori ai costi dichiarati. Nella seguente *tabella 1* sono indicati i valori medi dei costi di allaccio e dei relativi contributi, calcolati a partire dai dati forniti dagli esercenti, articolati in relazione alla potenza della sottostazione di utenza. I dati fanno riferimento ad un allaccio localizzato entro una distanza di 30 metri dalla dorsale di distribuzione del calore.

*Tabella 1*  
*Confronto tra i livelli medi<sup>7</sup> dei costi e dei contributi di allacciamento<sup>8</sup>*

<b>Potenza (kW)</b>	<b>Costo medio</b>	<b>Contributo medio</b>	<b>% copertura costi</b>
100	18.315	7.362	40%
200	20.492	8.945	44%
300	22.078	9.167	42%
400	25.022	10.620	42%
500	25.925	11.760	45%
600	28.163	12.661	45%
700	29.487	13.239	45%
800	31.472	13.490	43%
900	31.832	14.622	46%
1000	34.571	12.285	36%

*Fonte: elaborazione dei dati raccolti nell'ambito della richiesta di informazioni<sup>9</sup>*

3.12 Una delle ragioni della differenza tra costi di allaccio e relativi contributi applicati all'utenza ha motivazioni di natura commerciale: gli operatori offrono l'allacciamento alla rete di telecalore ad un prezzo inferiore al costo, con l'obiettivo di promuovere la diffusione del servizio di telecalore e di competere con tipologie impiantistiche alternative nella fase di offerta commerciale<sup>10</sup>. Infatti, l'eventuale effetto competitivo, derivante dalla possibilità per il consumatore di scegliere sistemi di climatizzazione alternativi, è prevalente proprio nella fase antecedente alla stipula del contratto per il servizio di telecalore, quando il consumatore valuta l'opportunità di allacciarsi alla rete di telecalore. Al contrario, una volta realizzato l'allacciamento e attivata la fornitura del servizio, per passare ad un sistema alternativo di climatizzazione gli utenti devono sostenere

<sup>7</sup> Il calcolo è effettuato sulla base della media aritmetica dei valori dichiarati dagli operatori nell'ambito della richiesta dati e, dunque, ha un valore meramente indicativo.

<sup>8</sup> I dati dichiarati dagli esercenti si riferiscono ai soli contributi di allacciamento applicati *upfront* all'utente: cfr. successivo punto 3.13.

<sup>9</sup> Il calcolo del valore medio è stato effettuato con riferimento ad un campione dei soggetti più rappresentativi (che, nel complesso, copre il 71% della volumetria allacciata a reti alimentate da calore prodotto con combustibili fossili).

<sup>10</sup> Tale spiegazione risulta confermata da quanto esplicitamente dichiarato da alcuni operatori.

significativi costi di investimento (*switching cost*) che possono costituire una barriera al cambio di tecnologia (e, conseguentemente, di fornitore), rendendo la scelta iniziale di allacciamento alla rete di telecalore difficilmente reversibile<sup>11</sup>.

- 3.13 I costi di allaccio sostenuti dal gestore e non coperti dal contributo di allacciamento applicato all'utenza, vengono successivamente recuperati nel corso del rapporto di fornitura, tramite i prezzi di vendita del calore<sup>12</sup> (liberamente definiti dai gestori), come dichiarato da alcuni operatori e come emerge dalla presenza di disposizioni contrattuali orientate a garantire una durata minima del rapporto di fornitura (cfr. punto 3.23). Questa prassi rende non trasparente per l'utente il costo effettivo dell'allacciamento, contribuisce ad ostacolare l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso dal contratto e il passaggio a sistemi alternativi di climatizzazione, e concorre a rendere complessi sia l'analisi, sia il confronto del livello dei contributi di allaccio effettivamente applicati dai diversi operatori.
- 3.14 Va, inoltre, ricordato che i dati raccolti costituiscono delle stime del costo di allacciamento, in quanto alcuni operatori, soprattutto quelli di minori dimensioni, hanno dichiarato di non disporre di strumenti di contabilità in grado di articolare il costo di allaccio per ciascun specifica tipologia di utenza (ad esempio, sulla base della potenza contrattualmente richiesta o della distanza del punto di fornitura dalla dorsale di distribuzione). I dati indicati, pertanto, in alcuni casi rappresentano una stima che, ancorché effettuata sulla base delle migliori informazioni disponibili, non può essere puntualmente verificata attraverso la rielaborazione di dati contabili.
- 3.15 Per quanto concerne la struttura dei contributi di allacciamento, molti operatori, soprattutto quelli di dimensioni maggiori, applicano contributi a *forfait*, articolati sulla base della principale determinante del costo di realizzazione dell'allaccio (in genere, la potenza termica della sottostazione di utenza). I contributi determinati sulla base di specifici preventivi sono previsti, in generale, solo per allacci che presentino caratteristiche peculiari (per esempio, nel caso in cui si superi una certa distanza dalla dorsale di distribuzione o siano presenti altre caratteristiche non *standard*).
- 3.16 L'applicazione di contributi a *forfait* permette di ridurre i costi di transazione e di semplificare l'interazione con gli utenti, consentendo comunque di differenziare il contributo di allacciamento sulla base delle principali determinanti di costo, limitando in tal modo i sussidi incrociati.

---

<sup>11</sup> I costi di investimento nel nuovo impianto di climatizzazione si aggiungono ai costi sostenuti per l'allacciamento alla rete di telecalore che, nel caso di passaggio ad un sistema di climatizzazione alternativo sono, a tutti gli effetti, costi affondati.

<sup>12</sup> Si ricorda l'elevato grado di integrazione verticale che caratterizza il settore.

### Esercizio del diritto di disattivazione e di scollegamento da parte dell'utente

- 3.17 Il recesso dal contratto sembra costituire un fenomeno molto limitato nel settore. Questo può essere la conseguenza dell'esistenza di barriere al passaggio dell'utente del servizio a sistemi di climatizzazione alternativi. Come più sopra ricordato (cfr. punto 3.12), nel caso di recesso dal contratto con il gestore del servizio di telecalore, l'utente deve installare un nuovo impianto termico e realizzare eventuali adeguamenti dei locali e degli impianti<sup>13</sup>, sostenendone i relativi *costi di investimento*. Inoltre, non è possibile recuperare i costi sostenuti per l'allacciamento alla rete di telecalore, che per l'utente costituiscono, a tutti gli effetti, dei *costi affondati*. A tali costi potrebbero aggiungersi *ulteriori oneri o ostacoli alla cessazione del servizio* da parte dell'utente che intende passare a tecnologie alternative di climatizzazione.
- 3.18 Per quanto concerne il perimetro della attività associata alla disattivazione e allo scollegamento dalla rete su richiesta dell'utente, dall'analisi degli elementi raccolti emerge una forte eterogeneità nelle risposte fornite dagli operatori, per certi versi addirittura maggiore di quella che caratterizza il perimetro dell'attività di allacciamento.
- 3.19 A valle della richiesta dell'utente, in genere il gestore del servizio effettua la lettura finale del misuratore e la successiva chiusura e piombatura delle valvole di intercettazione che collegano la rete di distribuzione del calore alla sottostazione di utenza. Alcuni operatori provvedono anche alla rimozione del gruppo di misura<sup>14</sup>, della sottostazione di utenza e all'eventuale smaltimento delle relative apparecchiature, mentre in altri casi la rimozione della sottostazione viene effettuata direttamente dall'utente, che ne sostiene i relativi costi.
- 3.20 L'inclusione nel perimetro dell'attività della rimozione della sottostazione d'utenza non sempre sembra essere correlata alla proprietà della stessa sottostazione (che, come detto, contrattualmente può essere sia del gestore del servizio, sia dell'utente), ma potrebbe dipendere da un eventuale riutilizzo della stessa da parte del gestore in nuovi allacciamenti.
- 3.21 In pochi casi è ricompresa nel perimetro dell'attività associata allo scollegamento la rimozione delle tubazioni interrato di allaccio o, più in generale, la messa in sicurezza delle stesse tubazioni. Infatti, soprattutto nei casi in cui non siano state installate valvole di intercettazione a livello stradale (in corrispondenza della deviazione dalla rete di distribuzione o in apposito pozzetto realizzato prima del confine con la proprietà privata), potrebbe essere necessario ricorrere al sezionamento e alla chiusura delle tubature dell'allaccio (cosiddetta "*fondellatura*") al fine di isolare tale circuito dalla rete e di eliminare rischi di danno all'utente; a monte di questo sezionamento, alcuni operatori hanno

---

<sup>13</sup> A titolo esemplificativo, l'installazione di un generatore di calore può richiedere l'adeguamento dei locali e degli impianti al fine di ottemperare alle prescrizioni tecniche in materia di sicurezza.

<sup>14</sup> Che è sempre di proprietà del gestore, responsabile dell'attività di misura.

dichiarato di eseguire un *by-pass* tra i tubi di mandata e di ritorno, così da garantire un minimo flusso di fluido anche dopo lo scollegamento dell'utente<sup>15</sup>.

- 3.22 La maggior parte degli operatori dichiara di non applicare corrispettivi a fronte della cessazione definitiva del rapporto contrattuale su richiesta dell'utente. Tuttavia, come nel caso degli allacciamenti, l'eterogeneità delle attività che vengono incluse nel perimetro della disattivazione della fornitura e, soprattutto, dello scollegamento dalla rete, rende complesso il confronto tra i diversi operatori.
- 3.23 In aggiunta, pur non prevedendo specifici contributi per la disattivazione e lo scollegamento, alcuni operatori applicano corrispettivi nel caso in cui l'utente chieda il recesso dal contratto (prima di un periodo temporale contrattualmente stabilito) e/o vincoli temporali alla possibilità di esercitare il diritto di disattivazione e di scollegamento. Come detto, in alcuni casi i corrispettivi di recesso sono esplicitamente correlati ad eventuali quote del costo di allacciamento non ancora recuperate dall'utente. L'applicazione di tali oneri di recesso (tra l'altro) costituisce un indubbio ostacolo di natura commerciale alla concorrenza nel mercato dei servizi del calore, in quanto contribuisce a rendere più oneroso l'eventuale passaggio dell'utente a sistemi di climatizzazione alternativi.

#### **4. Regolazione in materia di allacciamenti e relativi contributi**

##### Periodo di vigenza della regolazione sui contributi di allacciamento

- 4.1 L'Autorità, in analogia con quanto avviene in altri settori dalla stessa regolati, intende prevedere uno specifico periodo temporale per l'applicazione della disciplina dei contributi di allacciamento, definito *periodo di regolazione*. Al termine del *periodo di regolazione* l'Autorità provvederà a rivedere tale disciplina, anche al fine di tenere conto dell'esperienza maturata e dell'evoluzione del settore del telecalore.
- 4.2 Alcuni operatori non sono stati in grado di fornire le informazioni richieste nell'ambito della richiesta dati a causa della mancanza di adeguati strumenti di registrazione dei costi afferenti l'attività di allacciamento. Nel corso del primo *periodo di regolazione* l'Autorità introdurrà specifici obblighi informativi in capo agli operatori, che consentiranno di disporre di informazioni più dettagliate e confrontabili in merito ai costi dell'attività di allacciamento. La disponibilità di tali informazioni permetterà di verificare la congruità dei contributi applicati dagli esercenti e, alla luce dei risultati, di valutare se modificare la regolamentazione precedentemente applicata.

---

<sup>15</sup> Il circuito di *by-pass* è necessario nei casi in cui le temperature dell'ambiente esterno sono piuttosto rigide e le tubature non sono interrate ad una profondità sufficiente per evitare il congelamento del fluido e il connesso rischio di un futuro cedimento delle stesse tubature, con conseguenti perdite di fluido dalla rete di telecalore.

- 4.3 L'Autorità, pertanto, è orientata a limitare la durata del periodo di regolazione a due anni, in modo da consentire di procedere alla revisione della disciplina degli allacciamenti non appena saranno stati raccolti i suddetti elementi informativi.

***Spunti di consultazione***

S2. *Si condivide l'orientamento dell'Autorità in merito alla durata del periodo di regolazione in materia di contributi di allacciamento? Motivare la risposta.*

*Ambito di intervento dell'Autorità in materia di allacciamenti*

- 4.4 Il decreto legislativo 102/14, all'art. 10, comma 17, *lettera b)*, prevede che l'Autorità definisca i criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento delle utenze alla rete di telecalore.
- 4.5 Il contesto normativo e settoriale sopra descritto e, in particolare, la prassi prevalente tra gli operatori del settore di considerare i contributi di allacciamento come leva commerciale, potrebbero rendere un intervento di mera definizione dei criteri per la determinazione di tali contributi potenzialmente distorsivo delle dinamiche di mercato nella fase che precede l'allacciamento alla rete di telecalore, nella misura in cui avesse l'effetto di limitare la flessibilità commerciale degli operatori, portandoli ad applicare all'utenza, sin dalla fase di allacciamento, contributi di allacciamento allineati ai costi (e, dunque, superiori a quelli oggi praticati *upfront*). Questo, peraltro, senza necessariamente portare benefici agli utenti del servizio; infatti, i prezzi di fornitura non necessariamente sarebbero ridotti dagli esercenti a fronte dell'eventuale allineamento dei contributi di allacciamento ai costi sottostanti, data l'assenza di una regolazione tariffaria che copra tutte le fasi del servizio.
- 4.6 In aggiunta, anche nel caso in cui i criteri di determinazione dei contributi di allaccio definiti dall'Autorità si traducessero nell'introduzione di un *cap* al contributo massimo che può essere applicato all'utenza, l'autonoma definizione dei prezzi di cessione del calore da parte degli operatori consentirebbe comunque a questi ultimi di eludere tale intervento regolatorio attraverso un aumento (non controllabile) del prezzo di erogazione del servizio; intervento regolatorio che, dunque, anche in tale eventualità, rischierebbe di incidere negativamente sui prezzi di fornitura applicati all'utenza in una fase del rapporto contrattuale in cui, come detto, l'esistenza di elevati *switching cost* è di forte ostacolo al passaggio a sistemi di climatizzazione alternativi.
- 4.7 Per le ragioni esposte, per il primo *periodo di regolazione* l'Autorità, in luogo di una definizione puntuale delle modalità di determinazione dei contributi di allacciamento, è orientata ad imporre una serie di vincoli e di obblighi sui gestori del servizio. In particolare, in primo luogo si intende prevedere, in via generale, che i contributi di allacciamento non possano in ogni caso essere superiori ai costi sostenuti per tale servizio, disponendo che i gestori debbano fornire all'Autorità

un rapporto riepilogativo nel quale siano presentati tutti gli elementi atti a dimostrare il rispetto di tale vincolo.

- 4.8 In secondo luogo, pur intendendo preservare, per i motivi visti sopra, la possibilità per i gestori del servizio di utilizzare i contributi di allacciamento come leva commerciale, dilazionando nel tempo il recupero dall'utente dei costi sostenuti per l'allaccio, si ritiene essenziale garantire che le modalità di rateizzazione di tali costi siano trasparenti sia per gli utenti, sia per l'Autorità e che non diano luogo a sussidi incrociati tra diverse tipologie di utenza.
- 4.9 In terzo luogo, nel corso del primo *periodo di regolazione* l'Autorità intende svolgere ulteriori approfondimenti volti a raccogliere informazioni di maggior dettaglio in merito all'evoluzione dei costi e dei corrispettivi di allacciamento, prevedendo l'introduzione di specifici obblighi informativi in capo agli esercenti il servizio (cfr. punto 4.27 e seguenti).
- 4.10 Sulla base degli elementi così raccolti, potrà essere considerata l'opportunità di introdurre criteri più dettagliati per la determinazione dei corrispettivi di allacciamento nel prossimo *periodo di regolazione*.

***Spunti di consultazione***

S3. *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di non definire, nel primo periodo di regolazione, criteri tariffari specifici per la determinazione dei contributi di allacciamento? Si condivide la proposta di prevedere, in ogni caso e sin da subito, che tali contributi non possano essere superiori ai costi sostenuti, disponendo che i gestori del servizio debbano fornire all'Autorità un rapporto contenente gli elementi atti a dimostrare il rispetto di tale vincolo? Motivare la risposta.*

**Perimetro dell'attività di allacciamento**

- 4.11 Come si è detto, gli esercenti non applicano un perimetro omogeneo per l'attività di allacciamento. In particolare, alcuni operatori includono nel contributo di allacciamento anche interventi sull'impianto secondario, a valle dello scambiatore di calore, mentre in altri casi tali interventi non sono coperti dal contributo di allaccio pagato dall'utente.
- 4.12 L'Autorità intende definire un perimetro omogeneo per l'allacciamento alla rete di telecalore, includendovi tutti gli interventi strettamente necessari per consentire l'erogazione del servizio agli utenti ed escludendo le attività realizzate sull'impianto dell'utente e che non dipendono dalla specifica tecnologia di generazione del calore installata, come, a titolo esemplificativo, la rimozione del generatore esistente o l'adeguamento del locale di installazione della sottostazione. Saranno inoltre escluse dal perimetro dell'attività di allacciamento tutte le attività "opzionali" e quelle non *standard*, ossia quelle che possono talvolta essere necessarie in considerazione delle caratteristiche specifiche

dell'utente da allacciare. In particolare, si ritiene opportuno includere nel perimetro dell'attività di allacciamento:

- a) i lavori di scavo e di ripristino del suolo pubblico e privato;
- b) la posa tubazioni e i lavori correlati;
- c) la fornitura e l'installazione della sottostazione di utenza (scambiatore di calore, contatore e sistema di regolazione) e delle relative apparecchiature e componenti necessarie all'erogazione del servizio;
- d) l'acquisizione di permessi, di concessioni o delle altre autorizzazioni necessarie alla realizzazione dell'allacciamento, nonché l'imposizione di servitù.

4.13 Non si ritiene opportuno includere tra le attività ricomprese nell'allacciamento gli interventi a valle della sottostazione di utenza, in quanto tali interventi dipendono dallo stato dell'impianto secondario nella titolarità dell'utente.

4.14 Per le stesse ragioni, si intende escludere dal perimetro dell'attività di allacciamento l'eventuale intervento di rimozione del generatore di calore preesistente e di adeguamento del locale in cui verrà posizionata la sottostazione.

4.15 Il perimetro dell'attività così definito sarà utilizzato per raccogliere maggiori informazioni in merito ai costi sottostanti l'attività di allacciamento e ai contributi applicati agli utenti del servizio, sulla base di specifici obblighi informativi introdotti in capo ai gestori del servizio nel corso del *periodo di regolazione* (cfr. punto 4.27 e seguenti).

#### ***Spunti di consultazione***

S4. *Si condivide la definizione del perimetro dell'attività di allacciamento proposta dall'Autorità? Si ritiene che il perimetro andrebbe definito in maggior dettaglio al fine di garantire omogeneità nei confronti tra operatori? Motivare la risposta e, se del caso, proporre un perimetro alternativo dettagliando le attività ricomprese e quelle escluse.*

S5. *Si condivide, in particolare, l'orientamento dell'Autorità di includere nel perimetro dell'allacciamento la fornitura e l'installazione della sottostazione di scambio termico? Si ritiene che vi siano vincoli tecnici tali per cui tale attività debba essere svolta esclusivamente dal gestore? Si chiede di motivare la risposta.*

S6. *Si ritiene che la proprietà della sottostazione, che oggi può essere contrattualmente attribuita sia al gestore, sia all'utente, incida sul perimetro dell'allacciamento e, dunque, sul relativo contributo? Se sì, in quale misura?*

#### Obblighi informativi nei confronti degli utenti

- 4.16 Come richiamato nella parte di inquadramento generale, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 10, comma 17, *lettera c*), del decreto legislativo 102/14, è tenuta a definire le modalità con cui sono resi pubblici (tra l'altro) i prezzi per l'allacciamento degli utenti alla rete di telecalore.
- 4.17 Per quanto riguarda l'attività di allacciamento alla rete, al fine di assicurare la massima trasparenza nei confronti degli utenti (anche potenziali) del servizio, l'Autorità intende, in primo luogo, disporre che gli operatori mettano a disposizione sul proprio sito *internet*, informazioni di dettaglio in merito alle attività che sono necessarie per l'allaccio alla rete e per la successiva erogazione del servizio distinguendo, in particolare:
- le attività che sono eseguite dal gestore e coperte dal contributo di allacciamento (con pagamento *upfront* o, eventualmente, rateizzato in modo trasparente nel corso del rapporto contrattuale, attraverso uno specifico *piano di rateizzazione/ammortamento* concordato con l'utente);
  - le attività che sono eseguite dal gestore solo su richiesta dell'utente e dietro pagamento *ad hoc* (separato dal contributo di allaccio);
  - le attività che sono sempre in capo all'utente, che ne sosterrà direttamente i relativi costi;
  - i corrispettivi di allacciamento praticati all'utenza e le relative modalità applicative;
  - eventuali sconti o esenzioni dal pagamento dei contributi di allaccio e le relative modalità applicative.
- 4.18 Le informazioni di cui sopra dovranno essere chiaramente separate da quelle di natura promozionale relative al servizio di teleriscaldamento eventualmente riportate nel sito *internet*.
- 4.19 In secondo luogo, nel preventivo per l'allacciamento l'esercente dovrà indicare le seguenti informazioni minime, in modo da garantire che il potenziale utente abbia una rappresentazione quanto più possibile esaustiva e corretta dell'attività da svolgere, dei relativi costi e tempi di esecuzione:
- a) il codice di rintracciabilità con cui l'esercente identifica la richiesta di preventivo (ove presentata) e il codice che identifica la prestazione da eseguire (allacciamento);
  - b) i dati identificativi del richiedente (nel caso di richiesta di preventivo presentata dal potenziale utente);
  - c) la data di ricevimento della richiesta (ove presentata);
  - d) la data di invio del preventivo da parte del gestore del servizio;
  - e) la tipologia di servizio offerto (es.: teleriscaldamento, teleriscaldamento e acqua calda sanitaria, teleraffrescamento) e la tipologia di utenza (es.: civile domestico, civile non domestico, altri usi);

- f) l'indicazione del tempo massimo di preventivazione dell'allaccio (secondo gli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità<sup>16</sup> o, se inferiore, secondo gli standard di qualità contrattuale definiti dall' esercente);
- g) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione dell'allaccio (secondo gli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità o, se inferiore, secondo gli standard di qualità contrattuale definiti dall' esercente);
- h) le attività necessarie per l'esecuzione dell'allaccio e la successiva erogazione del servizio, incluse le eventuali autorizzazioni, concessioni o servitù;
- i) la stima, ove possibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione dell'allaccio;
- j) le attività (tra quelle di cui al precedente punto h)) che sono eseguite dal gestore e che sono incluse nel contributo di allacciamento di cui al successivo punto n);
- k) l'eventuale piano di rateizzazione del contributo di allacciamento;
- l) le attività che sono eventualmente eseguite dal gestore solo su richiesta, unitamente all'indicazione dei costi relativi che verrebbero imputati all'utente (aggiuntivi rispetto al corrispettivo di cui al punto n));
- m) l'entità di eventuali sconti o esenzioni applicate all'utente in relazione all'esecuzione dell'allacciamento;
- n) l'ammontare del contributo di allacciamento;
- o) l'indicazione se il contributo di allacciamento è stato determinato sulla base di un *forfait* o di una valutazione dei costi che il gestore deve sostenere per effettuare l'allacciamento;
- p) nel caso in cui il contributo sia determinato in modo analitico (e non forfettario), il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo e, in particolare, quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- q) l'indicazione della documentazione che il richiedente dovrà presentare, compresi gli eventuali atti autorizzativi;
- r) le modalità di accettazione del preventivo;
- s) la durata di validità del preventivo (si veda il successivo punto 4.20);
- t) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile dell'esecuzione dei lavori;
- u) eventuali indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione e del tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento (secondo la regolazione in materia di qualità contrattuale definite dall'Autorità o, se superiori, secondo quanto previsto dall' esercente).

4.20 In terzo luogo, in analogia con quanto previsto nel DCO 46/2017/R/tlr in materia di standard di qualità contrattuale relativi alla preventivazione di lavori, l'Autorità

---

<sup>16</sup> Cfr. DCO 46/2017/R/tlr.

intende prevedere che il preventivo di allacciamento predisposto dall' esercente costituisca un' offerta irrevocabile, che abbia una validità non inferiore a 90 giorni e che la sua accettazione da parte dell' utente ne prolunghi la validità fino alla completa esecuzione dell' allacciamento. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato dall' esercente nel preventivo potrà essere successivamente preteso dall' utente per l' esecuzione dei lavori oggetto del preventivo stesso, a meno di eventuali criticità nello svolgimento dei lavori emerse in corso d' opera e difficilmente prevedibili (es. esigenze di modifica della tratta di scavo per rinvenimento reperti archeologici, presenza di altri sotto-servizi) e, comunque, previo accordo scritto tra le parti.

- 4.21 Infine, unitamente al preventivo per l' allaccio, il gestore dovrà indicare per iscritto all' utente le attività necessarie per l' allacciamento alla rete che sono totalmente a suo carico, nonché fornire all' utente una copia del contratto di allacciamento e di quello di fornitura del servizio. All' utente non potranno essere applicate condizioni contrattuali diverse o ulteriori rispetto a quelle previste nei suddetti contratti, salvo previo accordo scritto tra le parti.
- 4.22 Nel preventivo, nel contratto di allacciamento e in quello di fornitura e, più in generale, in tutta la documentazione di natura contrattuale e pre-contrattuale (offerte commerciali) consegnata all' utente dal gestore del servizio non potranno essere contenute informazioni di carattere promozionale relative al servizio di teleriscaldamento.
- 4.23 I suddetti obblighi trovano applicazione sia nel caso in cui il preventivo di allacciamento sia redatto su richiesta del potenziale utente, sia nel caso in cui l' offerta di allacciamento sia avanzata direttamente dal gestore del servizio.
- 4.24 Come già indicato nel DCO 46/2017/R/tlr, l' utente potrà avanzare richiesta di preventivo per l' esecuzione dell' allacciamento tramite numero verde associato al *call center*, via *email* o a mezzo posta, tramite sito *internet* o lo sportello fisico, compilando un apposito modulo che deve essere scaricabile dal sito *internet* del gestore e disponibile anche presso gli sportelli aperti al pubblico.
- 4.25 Il gestore del servizio è sempre tenuto a presentare al richiedente il preventivo, fatta eccezione per i casi in cui può rispondere negativamente alla richiesta di allacciamento motivando l' impossibilità di eseguire i lavori (ad esempio per punti di consegna non ubicati in prossimità della rete). Tale eccezione non si applica nei casi in cui sussiste un obbligo di allaccio alla rete. Se, invece, è possibile eseguire l' allacciamento, nel relativo preventivo il gestore deve escludere eventuali costi imputabili a interventi di ampliamento della rete di distribuzione del calore da cui si realizza lo stacco per la singola utenza (potenziamento della tubazione principale o di reti di distribuzione secondarie ad essa collegate). Tale obbligo trova applicazione anche nel caso di offerta di allaccio alla rete di telecalore presentata autonomamente dal gestore del servizio (in assenza di specifica richiesta da parte dell' utente).

***Spunti di consultazione***

S7. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in materia di obblighi informativi in capo ai gestori del servizio nei confronti nell'utenza? Motivare la risposta.*

*Obblighi procedurali in materia di allacciamenti*

4.26 A seguito dell'accettazione del preventivo da parte dell'utente, il gestore del servizio è tenuto a realizzare tutte le attività indicate a suo carico nel preventivo stesso, nel rispetto delle tempistiche minime obbligatorie previste dalla regolazione in materia di qualità contrattuale introdotta dall'Autorità (o, se inferiori, secondo le tempistiche previste dall'esercente).

*Obblighi informativi nei confronti dell'Autorità*

4.27 L'Autorità prevede di introdurre ulteriori obblighi informativi in capo agli operatori, al fine di monitorare l'attività di allacciamento e di disporre delle informazioni necessarie per effettuare un'eventuale revisione dei criteri per la determinazione delle tariffe di allacciamento al termine del *periodo di regolazione*. Gli operatori dovranno fornire le informazioni richieste su base annuale.

4.28 In primo luogo, l'Autorità intende raccogliere informazioni in merito al numero di allacciamenti effettuati (ivi inclusi elementi di dettaglio sulla tipologia di utenza – es. residenziale, industriale e terziario – sul tipo di servizio erogato – es. teleriscaldamento, teleraffrescamento e ACS – sulla potenza dello scambiatore di calore e sulla distanza del punto di fornitura dalla dorsale di distribuzione) e all'evoluzione dei relativi corrispettivi, inclusi eventuali piani di rateizzazione.

4.29 Si ritiene, inoltre, necessario raccogliere informazioni sull'evoluzione dei costi e dei ricavi associati all'attività di allacciamento, per poter valutare la redditività del servizio ed eventualmente, al termine del *periodo di regolazione*, introdurre criteri di dettaglio in merito alle modalità di determinazione dei corrispettivi.

4.30 A tal fine, gli operatori dovranno inviare, con riferimento a ciascuna rete gestita, un rapporto annuale in cui siano indicati i costi relativi all'attività di allacciamento e i relativi ricavi, elaborato a partire dai dati contabili disponibili.

4.31 Al fine di assicurare un'allocazione omogenea dei costi tra i diversi operatori (in particolare per quanto concerne le modalità di attribuzione dei costi comuni a più servizi o attività), parallelamente alla pubblicazione di questo DCO l'Autorità avvia uno specifico procedimento volto a determinare i criteri di attribuzione dei costi del servizio di telecalore, da utilizzare a fini regolatori. Nelle more della definizione dei suddetti criteri, gli operatori potranno fornire le informazioni richieste ai sensi del precedente punto 4.30 sulla base di criteri di imputazione dei costi definiti autonomamente.

- 4.32 La predisposizione di informazioni di dettaglio in merito ai costi e ai ricavi da allacciamento potrebbe costituire un onere eccessivo per i soggetti di minori dimensioni. Pertanto, l’Autorità potrebbe considerare l’opportunità di escludere, almeno in un primo momento, dall’applicazione degli obblighi informativi relativi al livello dei costi e dei ricavi gli operatori al di sotto di una certa soglia dimensionale (fermi restando gli altri obblighi previsti nel presente DCO). Si veda, nel *box* seguente, lo specifico spunto di consultazione in merito.
- 4.33 Agli allacciamenti si applicano gli obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati posti in capo ai gestori del servizio di telecalore dalla disciplina in materia di qualità contrattuale del servizio introdotta dall’Autorità (cfr. DCO 46/2017/R/tlr).

***Spunti di consultazione***

- S8. *Si condivide quanto prospettato in materia di obblighi informativi in capo ai gestori del servizio nei confronti dell’Autorità? Motivare la risposta.*
- S9. *Si ritiene che vadano esclusi dall’obbligo di fornire all’Autorità le informazioni in materia di costi e di ricavi da allacciamento gli esercenti al di sotto di una certa soglia dimensionale? In caso affermativo, quale si ritiene debba essere il parametro di riferimento per fissare tale soglia (es.: numero di punti di fornitura, volumetria allacciata) e quale si ritiene debba essere il valore soglia? Motivare la risposta.*

*Tempistiche di entrata in vigore degli obblighi informativi in materia di allacciamenti*

- 4.34 Il comma 18, dell’articolo 10 del decreto legislativo 102/2014, prevede, che la regolazione emanata dall’Autorità in attuazione dello stesso decreto legislativo si applichi, con gradualità, anche alle reti esistenti, “*ferma restando la salvaguardia degli investimenti realizzati e la concorrenza nel settore*”.
- 4.35 Come si è detto, nel *primo periodo di regolazione* l’Autorità è orientata ad introdurre in capo agli operatori una serie di obblighi informativi. In relazione all’entrata in vigore di tali obblighi l’Autorità intende applicare tempistiche differenziate prevedendo, in particolare, che:
- *gli obblighi relativi al contenuto e alla durata minima di validità del preventivo di allacciamento, e quelli inerenti gli ulteriori documenti e informazioni che il gestore è tenuto a trasmettere all’utente unitamente al preventivo stesso entrino in vigore dal giorno successivo a quello di pubblicazione del relativo provvedimento da parte dell’Autorità; potranno eventualmente essere escluse l’indicazione del codice di rintracciabilità con cui l’esercente identifica la richiesta di preventivo (ove presentata) e la prestazione da eseguire, che diverranno obbligatorie con l’entrata in vigore della regolazione in materia di qualità contrattuale definita dall’Autorità; le informazioni relative agli standard di qualità contrattuale e ai connessi*

indennizzi automatici dovranno essere riportate nel preventivo a partire dalla data di entrata in vigore della relativa regolazione definita dall’Autorità, tranne nei casi in cui il gestore abbia adottato standard e indennizzi relativi agli allacciamenti prima di tale data (nel qual caso il preventivo dovrà darne debito conto);

- *gli obblighi informativi via internet* entrino in vigore decorsi 2 (due) mesi dalla data di pubblicazione del relativo provvedimento da parte dell’Autorità;
- *l’obbligo di inviare all’Autorità un rapporto riepilogativo* nel quale siano presentati tutti gli elementi atti a dimostrare il rispetto del vincolo che i contributi di allacciamento complessivamente applicati all’utenza non sono superiori ai costi di allacciamento sostenuti dal gestore, si applichi a partire dal 30 giugno 2019 con riferimento ai dati relativi all’anno 2018.

***Spunti di consultazione***

*S10. Si condivide quanto prospettato in relazione alle tempistiche di entrata in vigore degli obblighi informativi in materia di allacciamenti in capo agli esercenti il servizio? Motivare la risposta.*

**5. Regolazione in materia di tutela del diritto dell’utente di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete di telecalore**

*Periodo di vigenza delle norme relative all’esercizio del diritto di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete*

- 5.1 In analogia con quanto previsto in materia di criteri di determinazione dei contributi di allacciamento e di qualità contrattuale, l’Autorità intende rivedere periodicamente la normativa di riferimento in materia di esercizio da parte dell’utente del diritto di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete. Anche in questo caso, si intende rivedere la relativa disciplina al termine di un periodo di 2 anni, al fine tenere conto dell’esperienza maturata e dell’evoluzione del settore del telecalore.

### ***Spunti di consultazione***

*S11. Si condivide quanto prospettato in merito alla durata del periodo di regolazione in materia di esercizio da parte dell'utente del diritto di disattivazione e di scollegamento dalla rete? Motivare la risposta.*

#### Perimetro dell'attività di disattivazione della fornitura e dell'attività di scollegamento

- 5.2 Tenuto conto degli elementi emersi, l'Autorità ritiene che si possano individuare due diverse modalità di cessazione definitiva del rapporto contrattuale tra l'utente e il gestore del servizio di telecalore:
- i) una modalità di cessazione attraverso *disattivazione* della fornitura, consistente nello scioglimento del rapporto contrattuale, nonché in attività di tipo materiale che impediscono all'impianto dell'utente di ricevere il servizio dalla rete, senza però che sia effettuato un vero e proprio scollegamento fisico dalla rete di telecalore; la *disattivazione* è generalmente richiesta nel caso in cui l'utente ritenga probabile una successiva riattivazione del servizio di telecalore (es. nel caso di trasferimenti in altro luogo di domicilio o residenza per periodi prolungati);
  - ii) una modalità di cessazione che comporta, oltre allo scioglimento del rapporto contrattuale, anche lo *scollegamento* in senso stretto, ossia il distacco fisico dell'impianto dell'utente dalla rete di telecalore.
- 5.3 In altre parole, il diritto allo scollegamento (disconnessione) che il D.Lgs. 102/14 riconosce all'utente altro non è che il diritto di recedere dal contratto con il gestore del servizio di telecalore; recesso che comporta una serie di attività materiali volte a garantire una effettiva "incomunicabilità" tra l'impianto dell'utente e la rete del gestore (mediante disattivazione o scollegamento in senso stretto).
- 5.4 Nel perimetro dell'attività di disattivazione definitiva della fornitura (cfr. lettera i) del punto 5.2) l'Autorità è orientata a prevedere che debbano essere incluse:
- a) la chiusura delle valvole di intercettazione e la loro piombatura;
  - b) l'effettuazione della lettura di cessazione (sulla base della quale il gestore calcola la fattura di chiusura del rapporto contrattuale);
  - c) l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale<sup>17</sup>.
- 5.5 Nel perimetro dell'attività di scollegamento dalla rete (cfr. lettera ii) del punto 5.2), invece, l'Autorità ritiene debbano essere incluse tutte le attività che rientrano nella disattivazione definitiva della fornitura e, in aggiunta, le seguenti:
- a) la rimozione del gruppo di misura e delle altre componenti della sottostazione d'utenza nei casi in cui queste siano di proprietà del gestore;

---

<sup>17</sup> La regolazione in materia di misura e di fatturazione sarà oggetto di un successivo documento per la consultazione.

- b) la presentazione di un'offerta per la rimozione delle ulteriori componenti della sottostazione d'utenza (in aggiunta al gruppo di misura) qualora il contratto di fornitura preveda che questa è di proprietà dell'utente;
  - c) la messa in sicurezza dell'impianto di allacciamento (tubazioni, sottostazione e apparecchiature connesse) posato su suolo privato.
- 5.6 Non si ritiene opportuno includere nel perimetro dello scollegamento la rimozione delle tubazioni interrato, in quanto non si evidenziano rischi a danno dell'utente a fronte di un elevato onere connesso alla rimozione delle stesse, in particolare su reti dotate di valvole di intercettazione a livello stradale.

***Spunti di consultazione***

*S12. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di distinguere lo scollegamento dalla rete dalla semplice disattivazione della fornitura come sopra definiti? Motivare la risposta e, se del caso, proporre un perimetro alternativo per le due attività.*

*S13. Si ritiene che quanto esaminato nel presente DCO esaurisca le casistiche inerenti lo scollegamento dalla rete dell'utenza? In particolare, si ritiene che vi siano profili da regolare anche nel caso in cui lo scollegamento dalla rete venga effettuato non su richiesta dell'utente ma su iniziativa del gestore?*

*Orientamenti in relazione all'esercizio del diritto di disattivazione della fornitura e del diritto di scollegamento dalla rete*

- 5.7 Come ricordato, in generale, gli elevati costi di passaggio a tecnologie alternative di climatizzazione una volta avviato il rapporto contrattuale con il gestore del servizio di telecalore rende la scelta iniziale dell'utente pressoché irreversibile e, dunque, non garantisce all'utente stesso (in assenza di una regolazione forte) la tutela dei propri diritti. A tali costi certi (ancorché oggi non trasparenti) possono aggiungersi procedure di gestione delle richieste di disattivazione della fornitura e di scollegamento poco chiare o troppo complesse, tempi eccessivi di esecuzione delle relative prestazioni da parte del gestore del servizio, oneri impropri in capo all'utente che chiede la chiusura del rapporto contrattuale, ulteriori vincoli contrattuali alla chiusura del rapporto di utenza.
- 5.8 Nel primo *periodo di regolazione*, l'Autorità, oltre a rendere trasparenti per i consumatori i costi complessivamente sostenuti per l'allacciamento alla rete di telecalore e per l'erogazione del servizio, così da facilitare la valutazione dei costi del passaggio a sistemi di climatizzazione alternativi, intende rimuovere le eventuali barriere procedurali e contrattuali che limitino l'esercizio da parte degli utenti del diritto di recedere dal contratto (mediante la disattivazione o lo scollegamento).

- 5.9 Come detto, dall'analisi delle informazioni fornite dagli operatori nell'ambito della raccolta dati, nonché da segnalazioni di utenti del servizio di telecalore, sembra emergere che i gestori del servizio, di norma, non applicano corrispettivi direttamente connessi alla disattivazione della fornitura e allo scollegamento dell'utente dalla rete. Tuttavia il perimetro dell'attività di scollegamento è fortemente differenziato tra i diversi operatori. Inoltre, alcuni operatori prevedono limiti temporali per l'esercizio del diritto di recesso e/o corrispettivi o penali nel caso di richiesta di disattivazione della fornitura o di scollegamento dalla rete.
- 5.10 Nell'esercizio dei poteri di cui all'articolo 10, comma 17, *lettera b)*, del decreto legislativo 102/214, l'Autorità è orientata a prevedere che gli utenti possano, in qualunque momento e con un congruo preavviso all' esercente (es.: un mese), esercitare il diritto di recesso con la conseguente disattivazione della fornitura o lo scollegamento dalla rete e la sospensione del servizio, senza dover pagare alcun corrispettivo o penale, fatta salva la possibilità per il gestore di recuperare le eventuali quote residue di ammortamento dei costi di allacciamento, secondo quanto precedentemente concordato con l'utente nell'ambito del relativo piano di rateizzazione/ammortamento <sup>18</sup>.
- 5.11 Conseguentemente, si considerano come non apposte tutte le eventuali clausole contrattuali che impongano agli utenti di usufruire del servizio di telecalore per un periodo minimo, senza prevedere la possibilità di recedere dal contratto.
- 5.12 L'Autorità intende, comunque, consentire agli operatori di offrire agli utenti, dietro pagamento di specifici corrispettivi, interventi opzionali sugli impianti d'utenza che comportino un costo per l' esercente. Si consideri, ad esempio, il caso in cui gli utenti richiedano la rimozione delle tubature interrato o delle apparecchiature della sottostazione di utenza di loro proprietà.
- 5.13 Non si ritiene necessario procedere alla definizione dei suddetti corrispettivi da parte dell'Autorità in quanto per queste attività opzionali gli utenti non sono tenuti a ricorrere ai gestori del servizio di telecalore, ma possono rivolgersi anche a soggetti terzi.

***Spunti per la consultazione***

*S14. Si condividono gli orientamenti sopra esposti per tutelare l'esercizio da parte dell'utente del servizio del diritto di disattivazione e di scollegamento dalla rete? Motivare la risposta.*

**Obblighi informativi nei confronti degli utenti**

- 5.14 Gli operatori saranno tenuti a specificare sul proprio sito *internet* che in caso di disattivazione e scollegamento dalla rete di telecalore non sono previste penali o altri oneri (quali corrispettivi tariffari) o vincoli temporali (ad eccezione

<sup>18</sup> La previsione dell'assenza di corrispettivi è mediamente in linea con la prassi corrente, in base a quanto emerso dall'analisi delle informazioni trasmesse dagli operatori.

dell'obbligo di preavviso minimo di un mese), indicando le attività di disattivazione e di scollegamento effettuate dal gestore e quelle opzionali eventualmente offerte dietro pagamento di un corrispettivo *ad hoc* (es.: rimozione delle tubazioni interrato e della sottostazione d'utenza se di proprietà dell'utente).

- 5.15 Tali informazioni dovranno essere fornite per iscritto all'utente anche in fase di offerta contrattuale nonché nel contratto di allacciamento e di fornitura. Per le informazioni di cui al punto precedente vale quanto indicato al punto 4.18.
- 5.16 La richiesta di disattivazione o scollegamento potrà essere avanzata dall'utente tramite numero verde associato al *call center*, via *email* o a mezzo posta, tramite sito *internet* o lo sportello fisico, compilando un apposito modulo, che deve essere allegato al contratto di allacciamento e a quello di fornitura, scaricabile dal sito *internet* del gestore e disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico. Il modulo dovrà come minimo indicare, oltre ai dati identificativi dell'utente e del punto di fornitura, se l'utente chiede la chiusura del rapporto contrattuale tramite disattivazione della fornitura o scollegamento dalla rete di telecalore e, nel caso di richiesta di scollegamento dalla rete, se l'utente chiede l'esecuzione anche di una o più delle attività opzionali che il gestore del servizio può offrire dietro pagamento di un corrispettivo *ad hoc* (selezionando nel modulo quali sono queste attività).
- 5.17 Il gestore è tenuto a rispondere per iscritto alla richiesta dell'utente indicando le seguenti informazioni minime, in modo da garantire all'utente una rappresentazione quanto più possibile esaustiva dell'attività da svolgere, dei relativi costi e tempi di esecuzione:
- a) il codice di rintracciabilità con cui l' esercente identifica la richiesta di disattivazione o di scollegamento;
  - b) il codice che identifica la prestazione da eseguire (disattivazione o scollegamento);
  - c) i dati identificativi del richiedente;
  - d) la data di ricevimento della richiesta;
  - e) la tipologia di servizio (es.: teleriscaldamento, teleriscaldamento e acqua calda sanitaria, teleraffrescamento) e la tipologia di utenza (es.: civile domestico, civile non domestico, altri usi);
  - f) la data di risposta da parte dell' esercente;
  - g) i corrispettivi eventualmente applicati per le attività opzionali eseguite dal gestore e richieste dall'utente (nel caso di richiesta di scollegamento);
  - h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della disattivazione o dello scollegamento (secondo gli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità<sup>19</sup> o, se inferiore, secondo gli standard di qualità contrattuale definiti dall' esercente);

---

<sup>19</sup> Cfr. DCO 46/2017/R/tlr.

- i) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile dell'esecuzione dei lavori;
- j) eventuali indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione da parte dell' esercente (secondo la regolazione in materia di qualità contrattuale definite dall'Autorità o, se superiori, secondo quanto previsto dall' esercente);
- k) eventuali quote residue dei costi di allacciamento in carico all'utente secondo il piano di rateizzazione precedentemente concordato.

5.18 Nessun corrispettivo che non sia stato indicato dall' esercente nel preventivo potrà essere successivamente preteso dall'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo stesso, a meno di eventuali criticità nello svolgimento dei lavori emerse in corso d'opera e difficilmente prevedibili e, comunque, previo accordo scritto tra le parti. Per la durata minima di validità del preventivo si applica quanto previsto in materia di preventivi per l'allacciamento alla rete (cfr. punto 4.20).

#### Obblighi procedurali

5.19 Lo svolgimento delle diverse attività da parte del gestore del servizio dovrà essere coerente con le tempistiche minime previste dalla regolazione in materia di qualità contrattuale introdotta dall'Autorità.

#### Obblighi informativi nei confronti dell'Autorità

- 5.20 Al fine di monitorare l'attività di disattivazione e di scollegamento e il rispetto della regolazione di riferimento, l'Autorità è orientata a disporre che i gestori del servizio debbano inviare all'Autorità, su base annuale, un rapporto che illustri il numero di disattivazioni e di scollegamenti effettuati, la tipologia di utenza interessata, la tipologia di servizio erogato, le eventuali attività opzionali eseguite su richiesta dell'utente, dietro pagamento di un corrispettivo *ad hoc*.
- 5.21 Alle disattivazioni e agli scollegamenti si applicano gli obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati posti in capo ai gestori del servizio di telecalore dalla disciplina in materia di qualità contrattuale del servizio introdotta dall'Autorità.

#### ***Spunti per la consultazione***

*S15. Si condivide quanto prospettato in materia di obblighi informativi nei confronti dell'Autorità in capo ai gestori del servizio? Motivare la risposta.*

#### Tempistiche di entrata in vigore

5.22 L'Autorità è orientata ad applicare modalità di entrata in vigore differenziate per i diversi obblighi sopra illustrati prevedendo, in particolare, che:

- *gli obblighi relativi al preventivo da predisporre per le attività di scollegamento opzionali eventualmente richieste dall'utente* (contenuto minimo e durata minima di validità del preventivo stesso) entrino in vigore dal

giorno successivo alla data di pubblicazione del relativo provvedimento; potranno eventualmente essere escluse l'indicazione del codice di rintracciabilità con cui l'esercente identifica la richiesta dell'utente e la prestazione da eseguire, che diverranno obbligatorie con l'entrata in vigore della regolazione in materia di qualità contrattuale definita dall'Autorità; le informazioni relative agli standard di qualità contrattuale e ai connessi indennizzi automatici dovranno essere riportate nel preventivo a partire dalla data di entrata in vigore della relativa regolazione definita dall'Autorità, tranne nei casi in cui il gestore abbia adottato standard e indennizzi relativi agli allacciamenti prima di tale data (nel qual caso il preventivo dovrà darne debito conto);

- *gli obblighi informativi tramite il sito internet* del gestore entrino in vigore decorsi 2 (due) mesi dalla data di pubblicazione del relativo provvedimento, fatta eccezione per le informazioni relative agli standard di qualità contrattuale e ai relativi indennizzi automatici, che dovranno essere riportate nel sito *internet* del gestore a partire dalla data di entrata in vigore della relativa regolazione definita dall'Autorità, tranne nei casi in cui il gestore abbia adottato standard e indennizzi relativi alla preventivazione e all'esecuzione degli allacciamenti prima di tale data (nel qual caso il preventivo dovrà darne debito conto);
- *l'obbligo di inviare all'Autorità un rapporto annuale riepilogativo* sulle disattivazioni e sugli scollegamenti, si applichi a partire dal 30 marzo 2019 con riferimento ai dati relativi all'anno 2018.

5.23 Sull'entrata in vigore e la concreta operatività delle previsioni relative all'esercizio del diritto di disattivazione e di scollegamento illustrate ai punti da 5.8 a 5.12, occorre ricordare che *le disposizioni regolatorie dell'Autorità, relative all'esercizio di un diritto di recesso*, integrano il contenuto dei contratti (o meglio, delle condizioni generali di contratto) ai sensi dell'articolo 1339 del codice civile. Pertanto, tali previsioni troveranno applicazione anche con riferimento ai contratti pendenti alla data di entrata in vigore del provvedimento. Ciò al fine di rendere quanto più effettivo il diritto di recesso e promuovere la concorrenza.

5.24 Da quanto sopra consegue che, con riferimento ad eventuali clausole difformi contenute nei contratti in essere, queste si considereranno come non apposte. Peraltro, in coerenza con l'esigenza di gradualità sancita dall'articolo 10, comma 18, del D.Lgs. 102/14, al fine di salvaguardare gli investimenti già realizzati in allacciamenti alle reti esistenti e, al contempo, garantire la massima trasparenza nei confronti dell'utenza, l'Autorità intende disporre che, nel caso in cui l'utente faccia richiesta scritta di disattivazione della fornitura o di scollegamento dalla rete e il contratto in essere preveda corrispettivi, penali o vincoli temporali per l'esercizio di tale diritto, sia onere del gestore del servizio fornire all'utente elementi di dettaglio in merito a eventuali quote residue di ammortamento dei

costi di allacciamento che l'utente è comunque tenuto a pagare. Nessun'altra penale, onere o vincolo temporale potrà essere imposto all'utente.

***Spunti per la consultazione***

*S16. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione alle tempistiche di entrata in vigore delle disposizioni regolatorie a tutela dell'esercizio del diritto di disattivazione e di scollegamento della rete da parte dell'utente? Motivare la risposta.*