

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
378/2017/R/TLR**

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI CONTRIBUTI DI ALLACCIAMENTO E
MODALITÀ PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO NEL
SERVIZIO DI TELECALORE (TELERISCALDAMENTO E
TELERAFFRESCAMENTO)**

Orientamenti finali

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)

25 maggio 2017

Premessa

Il presente documento per la consultazione (DCO) 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).

In particolare, il documento fa seguito al DCO 3 marzo 2017, 112/2017/R/TLR, nel quale l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti iniziali 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.

Tenuto conto delle osservazioni ricevute al DCO 112/2017/R/TLR, nel presente documento per la consultazione l'Autorità presenta i propri orientamenti finali in merito ai suddetti profili di qualità contrattuale.

*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) entro il **26 giugno 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

sito internet: www.autorita.energia.it

INDICE

1. Inquadramento generale	4
2. Obiettivi dell'intervento dell'Autorità.....	5
3. Regolazione in materia di allacciamenti e relativi contributi	7
4. Regolazione in materia di tutela del diritto dell'utente di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete di telecalore.....	17
5. Appendice.....	24

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'art. 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, nella prospettiva di una maggiore efficienza dei servizi e di tutela dell'utente (cfr. il medesimo comma 17, nonché l'art. 1 della legge istitutiva dell'Autorità, richiamata dal D.Lgs. 102/14).
- 1.4 Il comma 18, dell'art. 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 decreto¹.
- 1.5 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 degli utenti dalla rete, con deliberazione 6 ottobre 2016, 562/2016/R/tlr e la determina 1/2016 – TLR di pari data, l'Autorità 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.
- 1.6 Il documento per la consultazione 3 marzo 2017, 112/2017/R/tlr (di seguito: primo documento di consultazione), ha delineato 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.
- 1.7 La prima fase di consultazione è stata caratterizzata da una ampia partecipazione da parte degli operatori di settore e ha pertanto consentito di raccogliere le osservazioni degli esercenti in merito agli orientamenti iniziali espressi

¹ Si veda la definizione di rete di telecalore riportata in Appendice al presente documento. Sono da considerarsi escluse le reti realizzate su suolo privato.

dall’Autorità. Non sono invece pervenute osservazioni da parte di associazioni di consumatori o, più in generale, da utenti del servizio.

- 1.8 Il presente documento illustra gli orientamenti finali dell’Autorità, definiti tenendo conto delle osservazioni pervenute nel corso del processo di consultazione e degli ulteriori approfondimenti condotti dagli uffici dell’Autorità. Laddove non espressamente indicato, si confermano gli orientamenti illustrati nel primo documento di consultazione.
- 1.9 Per consentire una migliore comprensione degli orientamenti dell’Autorità, in appendice al documento sono state incluse le definizioni di riferimento dei concetti più rilevanti.
- 1.10 Come già precisato nel primo documento di consultazione, i criteri di definizione dei contributi di allacciamento relativi a reti in cui sussiste un obbligo di allacciamento imposto da Regioni o Comuni, saranno oggetto di successivi documenti per la consultazione specificatamente dedicati alla regolazione tariffaria del servizio di telecalore.
- 1.11 Si ricorda, infine, che ulteriori disposizioni regolatorie in materia di allacciamenti e di modalità di chiusura del rapporto contrattuale su richiesta dell’utente del servizio sono in corso di definizione nell’ambito del processo di consultazione avviato in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio di telecalore con il documento di consultazione 2 febbraio 2017, 46/2017/R/tr.

2. Obiettivi dell’intervento dell’Autorità

- 2.1 Come precisato nel primo documento di consultazione, l’Autorità si è posta l’obiettivo di assicurare che le misure introdotte per la tutela degli utenti del servizio di telecalore siano coerenti con lo sviluppo di un mercato del calore. In particolare è stato previsto di:
 - a) definire criteri di 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;
 - b) individuare modalità di esercizio del diritto di disattivazione della fornitura e di scollegamento dalla rete che consentano 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 sostenere oneri impropri o non palesi;
 - c) consentire agli operatori di recuperare i costi sostenuti nelle fasi della filiera soggette a regolazione, 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.

- 2.2 Gli obiettivi generali indicati dall’Autorità sono stati condivisi dagli operatori del settore. Alcuni operatori, tuttavia, ritengono che le misure previste nel documento di consultazione potrebbero comportare un aggravio di costi e una conseguente perdita di competitività del servizio di telecalore rispetto alle soluzioni impiantistiche alternative. Gli operatori, tuttavia, non hanno fornito elementi quantitativi che consentissero di stimare l’incremento dei costi ed il conseguente impatto sulla redditività del servizio.
- 2.3 Al riguardo si evidenzia che le misure che l’Autorità intende introdurre in merito agli allacciamenti e alle modalità di esercizio del diritto di scollegamento prevedono l’introduzione di obblighi informativi o altri interventi sulle modalità di gestione dei rapporti con gli utenti nella fase pre e post contrattuale. Si tratta di interventi che, non richiedendo investimenti significativi, difficilmente possono impattare negativamente sulla redditività del servizio. Inoltre va considerato che l’Autorità ha previsto l’esclusione degli operatori di minori dimensioni da alcuni obblighi informativi, proprio al fine di limitare gli oneri amministrativi per gli esercenti che dispongono di risorse limitate.
- 2.4 Va peraltro considerato che l’incremento della trasparenza delle condizioni di erogazione del servizio ha risvolti positivi sulla competitività del servizio di telecalore rispetto ad altri sistemi di climatizzazione. Considerare gli obblighi di trasparenza un mero costo addizionale per le imprese è riduttivo in quanto un incremento della trasparenza rappresenta un valore per gli utenti e costituisce, pertanto, una leva per migliorare il livello di soddisfazione degli utenti del servizio di telecalore e contribuire alla ulteriore diffusione del servizio stesso.
- 2.5 Gli operatori hanno espresso osservazioni anche in relazione all’obiettivo dell’Autorità di ridurre i costi di transazione legati al passaggio a soluzioni impiantistiche alternative. In particolare, secondo alcuni operatori un intervento in tal senso sarebbe ridondante in quanto, allo stato attuale, non esisterebbero particolari barriere all’uscita dal servizio di telecalore (a parte i costi di sostituzione degli impianti). I costi di uscita legati alla necessità di sostituire gli impianti di fornitura del calore, secondo gli operatori, sarebbero presenti in tutte le tecnologie di climatizzazione e pertanto un intervento specifico nel settore di telecalore non sarebbe giustificato.
- 2.6 Al riguardo va considerato che il servizio di telecalore, rispetto ai servizi di riscaldamento alternativi, presenta delle specificità che rendono maggiormente rilevante la riduzione dei costi di transazione associati al passaggio ad una tecnologia alternativa.
- 2.7 I combustibili necessari al funzionamento degli impianti di riscaldamento alternativi sono in genere approvvigionati in un contesto concorrenziale. Nel caso

del servizio di telecalore, al contrario, il vettore che trasferisce il calore agli utenti del servizio può essere fornito da un unico soggetto.

- 2.8 Nel servizio di telecalore la pressione competitiva derivante dalla possibilità di passare ad una soluzione impiantistica alternativa è l'unica dinamica che può limitare il potere di mercato dell'operatore e favorire un risultato concorrenziale del mercato. La riduzione di eventuali barriere al passaggio a tecnologie alternative, pertanto, è molto più rilevante per gli esiti del mercato, rispetto ad altri servizi di riscaldamento.

Spunti di consultazione

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

3. Regolazione in materia di allacciamenti e relativi contributi

Periodo di vigenza della regolazione sui contributi di allacciamento

- 3.1 L'Autorità, nel primo documento di consultazione, ha previsto di applicare un periodo di regolamentazione di due anni, in modo tale da poter rivalutare le scelte effettuate non appena saranno disponibili dati maggiormente dettagliati in merito ai costi relativi al servizio di allacciamento, per effetto dell'introduzione di specifici obblighi informativi agli operatori.
- 3.2 Gli operatori del settore, nell'ambito della consultazione, hanno chiesto di applicare un periodo di regolamentazione più lungo, pari almeno a quattro anni, in modo da fornire una maggiore stabilità al quadro regolatorio.
- 3.3 Al riguardo l'Autorità osserva che l'adozione di scelte di regolamentazione sub ottimali, derivanti da carenze di tipo informativo, può comportare un rischio regolatorio maggiore, per i consumatori quanto per gli operatori, rispetto all'applicazione di un periodo di regolamentazione di una durata relativamente contenuta. In tale ottica, si ritiene di accogliere parzialmente le osservazioni degli operatori, estendendo la durata del primo periodo di regolazione a tre anni, al fine di disporre di una base dati più ampia in merito ai costi del servizio di allacciamento, specialmente con riferimento agli operatori di minori dimensioni che, in uno specifico anno, potrebbero essere caratterizzati da un numero di allacciamenti relativamente contenuti.
- 3.4 A regime, una volta superate le criticità di tipo informativo riscontrate nella fase di avvio della regolamentazione del settore del telecalore, l'Autorità applicherà una durata del periodo di regolamentazione coerente con quella degli altri settori regolati.

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.*

Individuazione dei soggetti sottoposti alla regolazione dell'Autorità

- 3.5 Il servizio di telecalore in genere è offerto da imprese verticalmente integrate in tutte le fasi della filiera. Per tale ragione, nel primo documento di consultazione, nell'identificare i soggetti sottoposti alla disciplina definita dall'Autorità si è fatto genericamente riferimento al gestore del servizio.
- 3.6 Al contempo, nell'ambito del documento si è evidenziato che in alcuni casi, se pure limitati, il soggetto che cede il calore agli utenti è differente dal gestore della rete.
- 3.7 In via generale l'Autorità ritiene opportuno adottare il medesimo approccio previsto per il settore elettrico e del gas naturale, nei quali il soggetto responsabile dell'attività di vendita costituisce l'unica interfaccia per gli utenti del servizio.
- 3.8 Per tale ragione tutte le informazioni necessarie al rispetto degli obblighi informativi nei confronti degli utenti dovranno essere fornite dal soggetto responsabile della vendita, avvalendosi, se necessario della collaborazione del gestore della rete.
- 3.9 Tutti gli interventi sulla rete, ivi inclusi gli allacciamenti e le disattivazioni/scollegamenti dovranno invece essere effettuati dal gestore, che si avvarrà del venditore per gestire le necessarie comunicazioni con gli utenti del servizio.
- 3.10 Gli obblighi informativi nei confronti dell'Autorità, invece, ricadono nella responsabilità del gestore della rete.

Spunti di consultazione

S3. *Si condivide la modalità di individuazione dei soggetti obbligati, nel caso in cui il servizio non sia svolto da un'unica impresa verticalmente integrata? Motivare la risposta.*

Ambito di intervento dell'Autorità in materia di allacciamenti

- 3.11 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.
- 3.12 Come indicato nel primo documento di consultazione, l'Autorità, alla luce delle specificità del settore (e in particolare alle peculiarità del quadro normativo di

riferimento), non ha ritenuto opportuno definire puntualmente i criteri di determinazione dei contributi di allacciamento.

- 3.13 La puntuale definizione dei contributi di allacciamento da parte dell'Autorità, stante la prassi prevalente tra gli operatori del settore di utilizzare i contributi di allacciamento come leva commerciale, potrebbe risultare potenzialmente distorsiva 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.
- 3.14 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.
- 3.15 Per le ragioni esposte, nel primo documento di consultazione, l'Autorità, in luogo di una definizione puntuale delle modalità di determinazione dei contributi di allacciamento, ha ritenuto preferibile l'applicazione di una serie di vincoli e di obblighi sui gestori del servizio. In primo luogo, è stato previsto 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.
- 3.16 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 è ritenuto essenziale garantire che le modalità di rateizzazione di tali costi risultasse trasparente per gli utenti.
- 3.17 Gli operatori, nell'ambito della consultazione, hanno condiviso l'indicazione dell'Autorità di non definire in modo puntuale l'entità dei contributi di allacciamento.

- 3.18 Alcuni operatori hanno tuttavia evidenziato che la richiesta di verificare, per ogni singolo allacciamento, che il contributo corrisposto sia inferiore ai costi sostenuti potrebbe risultare particolarmente onerosa, stante la numerosità degli allacciamenti effettuati; per tale ragione è stato proposto di verificare il rispetto dell'obbligo a livello aggregato, sulla base di un confronto tra i costi e i ricavi complessivamente sostenuti.
- 3.19 La proposta degli operatori è condivisibile e pertanto l'Autorità intende prevedere che la verifica di congruità tra costi e ricavi del servizio di allacciamento venga effettuata a livello aggregato.

Spunti di consultazione

S4. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di verificare la congruità di costi e ricavi del servizio di allacciamento a livello aggregato? Motivare la risposta.

Perimetro dell'attività di allacciamento

- 3.20 Al solo fine di raccogliere informazioni in merito ai costi associati alla suddetta attività, nel primo documento di consultazione l'Autorità ha indicato l'intenzione di definire un perimetro omogeneo dell'attività del servizio di allacciamento. In particolare è stato prospettato di 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.
- 3.21 Alcuni operatori hanno manifestato la loro contrarietà alla definizione di un perimetro omogeneo in quanto ritengono che il perimetro dell'attività di allacciamento debba essere modulabile in relazione alle specificità delle diverse tipologie di allaccio e alle prassi adottate dai diversi operatori. In particolare è stato presentato il caso delle nuove lottizzazioni in cui, per sfruttare le sinergie associate alla posa contestuale di tutti i servizi, è in generale opportuno che almeno una parte dell'allacciamento sia realizzato direttamente dal lottizzatore.
- 3.22 Inoltre, è stata segnalata l'opportunità di consentire agli utenti di realizzare l'allacciamento avvalendosi di soggetti terzi, nel rispetto delle specifiche definite dalle imprese esercenti il servizio, al fine di consentire una maggiore flessibilità per gli utenti.

- 3.23 A prescindere dal merito delle osservazioni presentate, si ribadisce che, come già indicato nel primo documento di consultazione, la definizione del perimetro dell'attività è finalizzata esclusivamente alla raccolta di informazioni in merito ai costi di allacciamento.
- 3.24 Ai fini del presente documento per la consultazione, pertanto, nel primo periodo di regolamentazione gli operatori non sono vincolati alla realizzazione di tutte le attività incluse nel perimetro, ma potranno continuare ad adottare le prassi vigenti.
- 3.25 Ai fini dell'adempimento degli obblighi informativi relativi al registro degli allacciamenti (cfr. paragrafo 3.40 e successivi), saranno considerati esclusivamente gli allacciamenti² realizzati dal gestore (anche avvalendosi di soggetti terzi), tenuto conto che, nel caso in cui l'allacciamento sia realizzato, (anche parzialmente) dall'utente, tali informazioni non risultano nella disponibilità del gestore.

Spunti di consultazione

S5. Si condivide la definizione del perimetro dell'attività di allacciamento proposta dall'Autorità? Motivare la risposta e, se del caso, proporre un perimetro alternativo dettagliando le attività ricomprese e quelle escluse.

Obblighi informativi nei confronti degli utenti

- 3.26 Gli obblighi informativi nei confronti degli utenti indicati nel primo documento di consultazione si sono focalizzati su differenti tematiche, e in particolare:
- obblighi informativi di carattere generale, rivolte alla generalità degli utenti (anche potenziali) in merito alle attività incluse nel servizio di allacciamento;
 - contenuti e durata minima del preventivo di allacciamento presentato agli utenti;
 - perimetro dei costi che possono essere inclusi nel preventivo di allacciamento; al riguardo è stata prevista l'esclusione dei costi di potenziamento ed ampliamento della rete dal preventivo di allacciamento.
- 3.27 Per una descrizione dettagliata delle disposizioni relative a ciascuna tematica si rimanda al primo documento di consultazione (paragrafi da 4.16 a 4.25).
- 3.28 Prima di entrare nel merito delle osservazioni presentate dagli operatori sui contenuti degli obblighi previsti dall'Autorità si evidenzia che l'associazione che raggruppa gli operatori titolari di impianti alimentati a biomassa, ha chiesto di escludere gli impianti di minori dimensioni dall'applicazione degli obblighi informativi proposti, prevedendo al più di applicare un regime semplificato sostitutivo (ma non meglio definito) per tale tipologia di impianti. Secondo

² In particolare dovranno inviare i dati i gestori che realizzano i lavori di scavo e ripristino del suolo, la posa tubazioni e i lavori correlati e la fornitura ed installazione della sottostazione di utenza. Pertanto le informazioni dovranno essere inviate anche se il gestore non si occupa dell'acquisizione dei permessi o altre autorizzazioni necessarie all'allaccio.

l'associazione gli obblighi che l'Autorità intende introdurre potrebbero compromettere gli investimenti realizzati nel settore e non sarebbero compatibili con la realtà dei piccoli operatori.

- 3.29 Pur comprendo l'esigenza di minimizzare, per quanto possibile, l'impatto degli interventi di regolamentazione sui costi sostenuti dagli operatori del settore (e in particolare per gli operatori di minori dimensioni), la posizione espressa non si ritiene condivisibile in quanto gli obblighi previsti comportano esclusivamente la necessità di modificare le modalità di predisposizione dei preventivi e di integrare le informazioni fornite alla generalità degli utenti. Si ritiene che tali obblighi siano sostenibili anche dagli operatori di minori dimensioni, in quanto comportano costi contenuti ed intervengono su attività che sono già svolte dagli operatori del settore.
- 3.30 Nel caso in cui la posizione espressa fosse, invece, correlata all'esigenza di utilizzare specifici canali di comunicazione con gli utenti (come ad esempio i siti *internet*) e non al contenuto degli obblighi previsti, l'Autorità segnala la possibilità di creare un sito *internet* unico per più operatori, ovvero di inserire le informazioni relative all'operatore e i dati richiesti in un'apposita sezione del *sito internet* di una associazione di settore o di altro soggetto terzo. La predisposizione di un sito *internet*, nel quale gli utenti effettivi o potenziali possano reperire informazioni e dati relativi al telecalore, è considerata dall'Autorità una condizione indispensabile ai fini degli obiettivi di trasparenza e tutela dell'utenza, nonché di promozione e sviluppo del settore. Il sito internet permette di far conoscere i servizi degli operatori a chiunque sia interessato e permette agli utenti e, in generale, agli stakeholder, una maggiore facilità di accesso alle informazioni e rapidità nel reperimento di moduli, contratti ecc.
- 3.31 Per quanto riguarda i contenuti degli obblighi informativi gli operatori hanno riportato le seguenti criticità.
- 3.32 In primo luogo alcuni operatori ritengono che le informazioni da includere nel preventivo siano eccessivamente dettagliate, specialmente con riferimento all'obbligo di specificare il dettaglio delle differenti componenti di costo nel caso in cui il preventivo sia stato determinato su base di una valutazione analitica dei costi.
- 3.33 La posizione degli operatori non si ritiene condivisibile in quanto la disponibilità di informazioni di dettaglio in merito alle differenti componenti di costo è indispensabile per poter valutare la congruità del preventivo presentato dall'operatore e valutare conseguentemente la possibilità di rivolgersi a soggetti terzi per la realizzazione dell'allacciamento.
- 3.34 Una ulteriore criticità riguarda l'obbligo di presentare, contestualmente al preventivo dell'allacciamento, una offerta vincolante in merito alle condizioni di erogazione del servizio in quanto è possibile che tra la realizzazione dell'allacciamento e la successiva attivazione del servizio possa passare un lasso

temporale rilevante e non determinabile a priori. Per tale ragione è stato proposto di prevedere che, contestualmente al preventivo, siano presentate al più informazioni pre contrattuali generali in merito ai prezzi di erogazione del servizio, aventi uno specifico termine di validità.

- 3.35 L'osservazione è parzialmente condivisibile e, pertanto, l'Autorità intende prevedere che gli operatori, contestualmente al preventivo, forniscano informazioni in merito alle condizioni contrattuali (economiche e non) di erogazione del servizio e che tali condizioni siano obbligatoriamente applicate solo se il contratto di fornitura viene sottoscritto entro 180 giorni dalla realizzazione dell'allacciamento.
- 3.36 Una ulteriore previsione che non è stata condivisa da alcuni operatori riguarda l'obbligo di escludere dal preventivo gli eventuali costi associati al potenziamento o ampliamento delle reti di distribuzione di calore; costi che tali operatori chiedono dunque che vengano inclusi nel preventivo di allacciamento. L'Autorità non condivide tale richiesta in quanto il potenziamento o ampliamento della rete di distribuzione è una attività indubbiamente esterna al perimetro dell'allacciamento. La rete di distribuzione rientra tra gli *asset* remunerati attraverso il prezzo di erogazione del servizio, la cui definizione non rientra tra i poteri dell'Autorità.
- 3.37 Infine, dalle osservazioni presentate dagli operatori sono stati riscontrati alcuni fraintendimenti rispetto agli orientamenti indicati dall'Autorità nel primo documento di consultazione.
- 3.38 Il primo tema riguarda l'obbligo di non includere, nelle informazioni contrattuali e precontrattuali, informazioni di carattere promozionale del servizio di telecalore. La disposizione è stata interpretata come un divieto di svolgere attività di carattere promozionale, per lo meno contestualmente alla fase di comunicazione del preventivo di allacciamento all'utente. Al riguardo si precisa che la finalità della disposizione era quella di escludere informazioni di carattere promozionale dal medesimo documento in cui sono indicate le condizioni di erogazione del servizio ed il preventivo di allacciamento. Le informazioni di carattere promozionale possono quindi essere comunicate, purché costituiscano documenti separati rispetto a quelli aventi rilevanza di natura contrattuale.
- 3.39 Un ulteriore fraintendimento riguarda il presunto obbligo di presentare un preventivo di allacciamento a tutti i potenziali utenti del servizio che ne facciano richiesta. Come chiaramente indicato nel primo documento di consultazione l'Autorità non ha previsto un obbligo di preventivazione dell'allaccio dell'utenza, bensì ha previsto l'obbligo per l' esercente il servizio di motivare l'eventuale diniego ad una richiesta di preventivazione o di esecuzione di un allacciamento. Si evidenzia inoltre che il diniego può essere motivato anche per la mancata sostenibilità economica dell'allacciamento.

Spunti di consultazione

S6. *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 informativi nei confronti dell’Autorità

- 3.40 L’Autorità, nel primo documento di consultazione, ha previsto l’introduzione di 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*. È stato previsto che gli operatori del servizio invii, con cadenza annuale, un rapporto informativo in cui siano indicati:
- a) informazioni di dettaglio, per ciascun allacciamento realizzato, in merito ai costi sostenuti, ai corrispettivi applicati agli utenti e ai principali driver di costo associati (distanza dalla rete di telecalore e potenza contrattualmente richiesta);
 - b) un confronto tra i costi e i ricavi associati all’attività di allacciamento, al fine di verificare che i ricavi effettivamente conseguiti non siano superiori ai costi di allacciamento; per assicurare una allocazione omogenea dei costi tra i diversi operatori (in particolare per quanto concerne le modalità di attribuzione dei costi comuni a più attività) è stata prevista l’introduzione di specifici criteri di separazione contabile (cfr. deliberazione 3 marzo 2017, 111/2017/R/tlr). Nelle more dell’introduzione dei suddetti criteri è stato previsto di consentire agli operatori di fornire le relative informazioni sulla base di criteri di imputazione dei costi definitivi autonomamente.
- 3.41 Al fine di limitare gli oneri amministrativi per gli operatori di minori dimensioni si è ritenuto opportuno escludere dall’applicazione degli obblighi informativi di cui alla lettera b), almeno in un primo momento, gli operatori al di sotto di una certa soglia dimensionale (fermi restando gli altri obblighi previsti nel documento).
- 3.42 Gli operatori, in generale, hanno condiviso le indicazioni dell’Autorità. Per quanto concerne le modalità di determinazione della soglia di esclusione sono stati proposti differenti parametri. È risultata ampiamente condivisa l’ipotesi di utilizzare il numero degli utenti allacciati o, in alternativa, un parametro che rifletta la potenza contrattuale complessivamente richiesta dagli stessi. Alcuni operatori hanno proposto l’applicazione di una soglia articolata su più parametri, al fine di caratterizzare in modo più preciso la dimensione dell’esercente. L’utilizzo di una soglia determinata sulla base di un unico parametro potrebbe portare all’esclusione di operatori solo apparentemente di minori dimensioni (si pensi al caso di un esercente con un numero limitato di utenti caratterizzati, però, da consumi particolarmente elevati).

- 3.43 L'Autorità, alla luce delle osservazioni pervenute, ritiene opportuno considerare sia il numero di utenti serviti che il valore complessivo della potenza contrattuale sottoscritta dagli stessi, prevedendo che siano esclusi dagli obblighi informativi di cui alla lettera b) del precedente punto 3.40 tutti gli operatori che presentino entrambi i parametri al di sotto della soglia di riferimento. In particolare si intende fissare la soglia di esclusione a 300 utenti e 5 MW di potenza contrattuale. La valutazione dei valori di riferimento ha tenuto conto sia dell'esigenza di garantire il monitoraggio delle prestazioni erogate dagli esercenti il servizio, sia della necessità di salvaguardare gli operatori di minori dimensioni, per i quali i costi connessi alla regolazione e, in particolare, agli obblighi di registrazione e comunicazione potrebbero avere un'incidenza rilevante sul fatturato.
- 3.44 In aggiunta a quanto sopra, nel presente documento di consultazione si intende definire più in dettaglio le modalità di predisposizione del rapporto annuale e del registro degli allacciamenti effettuato.
- 3.45 Per quanto concerne il registro degli allacciamenti, gli operatori dovranno indicare, con riferimento a ciascun allacciamento effettuato, il contributo corrisposto dall'utente, la potenza richiesta contrattualmente e la distanza lineare dalla condotta stradale della rete di distribuzione del calore. Dovranno essere inoltre forniti elementi di dettaglio in merito ai costi sostenuti, indicando separatamente i costi legati alla installazione della sottostazione di utenza, i costi di realizzazione delle tubazioni (inclusivi dei costi di scavo e ripristino del suolo), i costi amministrativi. Dovranno pertanto essere inclusi esclusivamente i costi direttamente imputabili all'allacciamento. Nel caso in cui l'allacciamento sia stato realizzato avvalendosi di un soggetto terzo, dovrà essere allegata una copia della fattura mentre, nel caso in cui l'allacciamento sia svolto dal gestore, dovranno essere forniti elementi di supporto, basati su elaborazione di dati di contabilità generale o analitica, volti a comprovare la congruità del costo indicato. Tali informazioni, infine, dovranno essere presentate anche se parte delle attività connesse alla realizzazione dell'allacciamento sono considerate opzionali dal gestore della rete e non rientrano, pertanto, nel perimetro tipico dell'attività di allacciamento svolta dal gestore stesso.
- 3.46 Anche per la stesura del rapporto annuale volto a confrontare i costi e ricavi derivanti dalla realizzazione degli allacciamenti, tutte le informazioni fornite dovranno essere coerenti con i dati di contabilità dell'operatore. L'operatore dovrà pertanto redigere il rapporto sulla base delle informazioni contabili desumibili dalla contabilità generale ed analitica. Particolare attenzione dovrà essere dedicata alle modalità di attribuzione dei costi relativi ai servizi comuni. L'operatore dovrà indicare nel dettaglio le modalità di attribuzione dei suddetti costi e i *driver* utilizzati.
- 3.47 Nel caso in cui sia prevista una dilazione nel tempo del pagamento dei contributi, tramite piani di ammortamento, l'operatore sarà tenuto a darne separata evidenza, al fine di verificare il rispetto del vincolo di congruità tra i ricavi complessivi del

servizio di allacciamento ed i relativi costi. In particolare, l'operatore dovrà indicare, oltre ai ricavi effettivamente conseguiti per effetto dell'applicazione dei contributi, anche le quote residuali considerate per la definizione dei piani di ammortamento relativi ad allacciamenti realizzati nell'anno considerato.

Spunti di consultazione

- S7. *Si condivide quanto prospettato in materia di obblighi informativi in capo ai gestori del servizio nei confronti dell'Autorità? Motivare la risposta.*
- S8. *Si ritiene adeguata la soglia di esclusione individuata dall'Autorità? Motivare la risposta.*

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

- 3.48 L'Autorità, nel primo documento di consultazione, ha previsto l'applicazione di tempistiche differenziate per l'entrata in vigore degli obblighi informativi nei confronti degli utenti del servizio. In particolare:
- per 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 è stata prevista l'entrata in vigore dal giorno successivo a quello di pubblicazione del relativo provvedimento da parte dell'Autorità;
 - per gli obblighi informativi via internet è stata prevista l'entrata in vigore decorsi due mesi dalla data di pubblicazione del relativo provvedimento da parte dell'Autorità.
- 3.49 Gli operatori, nell'ambito della consultazione, hanno evidenziato che le tempistiche indicate sono troppo stringenti in quanto per il rispetto degli obblighi introdotti risulta necessario un congruo lasso temporale per consentire le necessarie modifiche gestionali, operative ed organizzative, nonché le opportune integrazioni dei sistemi informatici. Il lasso temporale richiesto è risultato relativamente eterogeneo (da un minimo di 3 mesi ad un massimo di 12 mesi).
- 3.50 Al fine di tenere conto delle osservazioni presentate, si propone che gli obblighi informativi nei confronti degli utenti entrino in vigore a partire dal 1 gennaio 2018. Il provvedimento finale dovrebbe essere pubblicato entro la fine di luglio e conseguentemente, gli operatori avrebbero a disposizione 5 mesi prima dell'entrata in vigore delle nuove disposizioni.
- 3.51 Per quanto concerne gli obblighi informativi nei confronti dell'Autorità, nel primo documento di consultazione si è previsto che i relativi rapporti siano inviati entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento. Il primo anno soggetto ad obblighi informativi sarà il 2018 e l'invio dei rapporti dovrà pertanto avvenire entro il 30 giugno 2019.

3.52 Gli operatori hanno evidenziato che per il rispetto della suddetta tempistica è necessario che il provvedimento finale sia pubblicato con un congruo anticipo rispetto all'inizio del 2018. L'Autorità intende pubblicare il provvedimento finale entro la fine del mese di luglio e, pertanto, non dovrebbe rilevarsi alcuna criticità in merito.

Spunti di consultazione

S9. *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.*

4. 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

- 4.1 Alcuni operatori hanno evidenziato l'opportunità di applicare un periodo più lungo di quanto indicato nel primo documento di consultazione, al fine di garantire una maggiore stabilità del quadro regolatorio.
- 4.2 L'Autorità ritiene che nella fase di avvio della regolamentazione del settore sia preferibile prevedere una durata del periodo di regolazione inferiore a quella generalmente adottata (quattro anni) in quanto la possibilità di apportare dei correttivi all'impostazione del quadro regolatorio, non appena sarà disponibile un quadro informativo più approfondito, può assicurare benefici superiori a quelli derivanti da una maggiore durata del periodo di regolamentazione.
- 4.3 In ogni caso, anche al fine di mantenere la medesima durata del periodo di regolazione prevista per la disciplina relativa ai contributi di allacciamento, si intende estendere la durata del periodo di regolamentazione rispetto a quanto originariamente proposto nel primo documento di consultazione e applicare un periodo di regolamentazione della durata di tre anni.

Spunti di consultazione

S10. 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

- 4.4 Nel primo documento di consultazione l'Autorità ha indicato 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.
- 4.5 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).
- 4.6 L'opportunità di distinguere tra disattivazione della fornitura e scollegamento è stata sostanzialmente condivisa dagli operatori del settore.
- 4.7 Nel primo documento di consultazione sono state inoltre indicate le attività caratterizzati sia la *disattivazione* della fornitura, che lo *scollegamento*.
- 4.8 Nel perimetro dell'attività di disattivazione definitiva della fornitura l'Autorità ha incluso:
- 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 contrattuale³.

³ La regolazione in materia di misura e di fatturazione sarà oggetto di un successivo documento per la consultazione.

- 4.9 Nel perimetro dell'attività di scollegamento dalla rete, invece, l'Autorità ha incluso, oltre alle attività che rientrano nella disattivazione definitiva della fornitura, le seguenti attività:
- 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;
 - 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.
- 4.10 Anche in questo caso gli operatori hanno sostanzialmente condiviso gli orientamenti dell'Autorità.
- 4.11 Un operatore ha evidenziato che, stante le tipologie di valvole di intercettazione utilizzate, non è possibile realizzare una piombatura di sicurezza della valvola di intercettazione, ma si può intervenire esclusivamente su altri organi della sottostazione di utenza.
- 4.12 Ritenendo che tale affermazione sia dovuta ad un erroneo riferimento alle valvole di intercettazione stradale (inaccessibili all'utente) in luogo delle valvole di intercettazione facenti parte o poste in prossimità della sottostazione di utenza, l'Autorità intende precisare che, per lo svolgimento delle attività di disattivazione e scollegamento, la piombatura può essere effettuata anche su altri organi della sottostazione di utenza (quali la valvola limitatrice e/o di regolazione) o può essere sostituita da altri interventi atti ad impedire all'utente di prelevare energia dalla rete, quali ad esempio la chiusura delle valvole di intercettazione stradali.
- 4.13 Una ulteriore criticità segnalata da alcuni operatori è rappresentata dall'obbligo di includere nell'attività di scollegamento la messa in sicurezza dell'impianto di allacciamento. A tal proposito si precisa che per garantire la sicurezza di tale impianto, anche nel lungo periodo, si ritiene sufficiente l'intercettazione del circuito idraulico (separandolo dal circuito della rete di telecalore, mantenuto costantemente in pressione) e la disalimentazione dei circuiti elettrici che ne fanno parte (sistemi di regolazione, controllo ed eventualmente di rilevazione delle perdite).
- 4.14 Come già evidenziato nel primo documento di consultazione, nelle reti sprovviste di valvole di intercettazione a monte del singolo punto di consegna la messa in sicurezza dell'impianto può comportare oneri significativi (potrebbe essere richiesta la sezionatura e la "fondellatura" delle tubazioni). Per tale ragione alcuni operatori ritengono che la messa in sicurezza dell'impianto dovrebbe avvenire esclusivamente a fronte del pagamento di uno specifico corrispettivo.
- 4.15 Al riguardo va tuttavia considerato che la complessità di intervento per tali tipologie di reti è una conseguenza diretta delle scelte di progettazione effettuate

dagli esercenti. Non si ritiene pertanto opportuno che l'utente del servizio si faccia carico di un onere che deriva da una scelta progettuale del gestore della rete.

Spunti di consultazione

S11. Si condivide l'orientamento dell'Autorità in merito al perimetro dell'attività di disattivazione e scollegamento? Motivare la risposta e, se del caso, proporre un perimetro alternativo per le due attività.

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

- 4.16 L'Autorità, nel primo documento di consultazione, ha sottolineato l'importanza di eliminare le barriere che possono limitare il passaggio da impianti di teleriscaldamento o teleraffrescamento ad impianti di riscaldamento basati su tecnologie alternative, al fine di favorire lo sviluppo del mercato dei servizi di riscaldamento.
- 4.17 Il servizio di telecalore è spesso gestito da operatori verticalmente integrati che, in ambito locale, sono gli unici soggetti che offrono tale tipologia di servizio. L'unica forma di pressione competitiva, in grado di limitare il potere di mercato degli esercenti, è rappresentata dalla possibilità di accedere a soluzioni impiantistiche alternative.
- 4.18 Limitare i costi di transazione associati al passaggio a tecnologie alternative ed eliminare oneri impropri, anche di carattere contrattuale, è pertanto indispensabile per assicurare che il mercato dei servizi di climatizzazione sia effettivamente concorrenziale.
- 4.19 Per conseguire tale obiettivo l'Autorità ha in primo luogo previsto che gli utenti possano, in qualunque momento e con un congruo preavviso, 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.
- 4.20 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.
- 4.21 È stata in ogni caso prevista la possibilità per gli 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.

- 4.22 Gli operatori, nell'ambito della consultazione, non hanno condiviso le indicazioni dell'Autorità, in quanto hanno ritenuto che la possibilità di recedere anticipatamente dal contratto possa compromettere la possibilità di recuperare i costi di investimento associati all'allacciamento.
- 4.23 Al riguardo si evidenzia in primo luogo che l'Autorità, come chiaramente indicato nel primo documento di consultazione, intende comunque consentire di recuperare eventuali quote residue dei costi di allacciamento, purché detti costi siano stati enucleati in uno specifico piano di rateizzazione/ammortamento. La criticità segnalata dagli operatori, pertanto, non può in alcun modo riguardare i nuovi allacciamenti ma, al più, gli allacciamenti realizzati prima dell'intervento di regolamentazione dell'Autorità.
- 4.24 In secondo luogo, pur comprendendo l'esigenza degli operatori di assicurare la copertura dei costi sostenuti, si evidenzia che tale obiettivo non può essere perseguito limitando la possibilità per gli utenti del servizio di passare a tecnologie di climatizzazione alternative. Se viene preclusa la possibilità di passare a impianti di climatizzazione alternativi il gestore del servizio di telecalore si trova ad operare in una condizione di sostanziale monopolio, che potrebbe esporre gli utenti del servizio a potenziali abusi da parte del gestore stesso.
- 4.25 La posizione degli operatori del servizio, pertanto, non si ritiene condivisibile.
- 4.26 Alcuni operatori hanno evidenziato inoltre che gli orientamenti dell'Autorità, qualora fossero implementati, potrebbero porsi in conflitto con le convenzioni sottoscritte tra esercenti ed enti concedenti, e determinare una lesione del legittimo affidamento.
- 4.27 L'Autorità ritiene che le osservazioni presentate dagli operatori su tale specifico aspetto non siano condivisibili dal momento che la regolazione che si intende adottare in materia di diritto di scollegamento non modifica una disciplina già esistente, rispetto alla quale gli operatori possono aver riposto un affidamento. Gli orientamenti sottoposti a consultazione trovano, infatti, il proprio fondamento nel decreto legislativo 102/14, che ha riconosciuto espressamente un diritto di scollegamento in capo all'utente.
- 4.28 Inoltre, occorre ricordare che di legittimo affidamento può parlarsi laddove fonti autorizzate e affidabili abbiano reso assicurazioni precise, incondizionate e concordanti, sulla correttezza di una determinata condotta, ciò che non può verificarsi nel caso in esame, laddove l'Autorità si sta limitando ad esercitare, per la prima volta, nuove potestà di regolazione in tale materia riconosciutele direttamente dalla legge. Né una convenzione conclusa con l'ente concedente, qualunque sia il contenuto di quest'ultima, può avere una forza tale da vanificare una norma di rango legislativo, quale quella – di cui all'articolo 10, comma 17, lettera b), del decreto legislativo 102/14 – che riconosce il diritto dell'utente di scollegarsi dalla rete di telecalore.

Spunti per la consultazione

S12. 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

- 4.29 L'Autorità, nel primo documento di consultazione, ha previsto l'applicazione dei seguenti obblighi informativi nei confronti degli utenti:
- a) obblighi informativi di carattere generale, rivolti a tutti i potenziali utenti del servizio; in particolare è stato previsto di indicare sul sito *internet* dell'operatore le attività di disattivazione e/o scollegamento svolte a titolo gratuito e le attività opzionali per cui è previsto il pagamento di un corrispettivo;
 - b) obblighi informativi in merito alle modalità con cui la richiesta di disattivazione e/o scollegamento deve essere gestita dal gestore del servizio;
- 4.30 Per una descrizione dettagliata degli obblighi previsti si rimanda a quanto indicato nel primo documento di consultazione (paragrafi da 5.14 a 5.18).
- 4.31 Anche in questo caso alcuni operatori hanno chiesto di escludere dall'applicazione di tali disposizioni gli esercenti di minori dimensioni per i quali il rispetto di tali obblighi potrebbe comportare oneri eccessivi.
- 4.32 La richiesta non risulta condivisibile in quanto, come già evidenziato per gli allacciamenti, la disciplina che l'Autorità intende introdurre richiede esclusivamente modifiche minimali ad attività che sono già svolte dagli esercenti.
- 4.33 Peraltro, anche in questo caso va evidenziato che l'incremento della trasparenza del servizio ha un indubbio effetto positivo sulla attrattività del telecalore rispetto ad altri sistemi di climatizzazione.

Spunti di consultazione

S13. Si condivide quanto prospettato in materia di obblighi informativi nei confronti dell'Autorità posti in capo ai gestori del servizio? Motivare la risposta.

Obblighi informativi nei confronti dell'Autorità

- 4.34 Al fine di monitorare l'attività di disattivazione e di scollegamento e il rispetto della regolazione di riferimento, si è previsto che i gestori del servizio inviino 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 e dietro pagamento di un corrispettivo *ad hoc*.

- 4.35 Nell'ambito della consultazione gli operatori hanno sostanzialmente condiviso le indicazioni dell'Autorità. È stata tuttavia evidenziata l'opportunità di escludere dall'obbligo gli esercenti di minori dimensioni, per i quali il rispetto di tali obblighi informativi potrebbe comportare oneri eccessivi.
- 4.36 Dalla consultazione, è peraltro emerso che il numero di disconnessioni e scollegamenti nel settore è del tutto marginale (e quantificabile, anche per gli operatori di maggiori dimensioni, nell'ordine di pochi casi l'anno). La predisposizione del rapporto dovrebbe, dunque, costituire un onere estremamente contenuto e non dovrebbe richiedere la necessità di predisporre specifici sistemi informativi. In considerazione di quanto sopra l'Autorità conferma l'orientamento illustrato nel primo documento di consultazione.

Spunti per la consultazione

S14. 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

- 4.37 L'Autorità, nel primo documento di consultazione ha previsto l'applicazione di tempistiche differenziate per l'entrata in vigore degli obblighi informativi nei confronti degli utenti del servizio. In particolare:
- a) per 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) è stata prevista l'entrata in vigore il giorno successivo alla pubblicazione del relativo provvedimento;
 - b) per gli obblighi informativi via internet è stata prevista l'entrata in vigore decorsi due mesi dalla data di pubblicazione del relativo provvedimento da parte dell'Autorità.
- 4.38 Gli operatori, come nel caso dei contributi di allacciamento, hanno ritenuto eccessivamente stringenti tali tempistiche, adducendo motivazioni analoghe.
- 4.39 Per tenere conto delle osservazioni pervenute, l'Autorità, in analogia con quanto previsto per le tempistiche relative ai contributi di allacciamento, intende prevedere che l'entrata in vigore della disciplina relativa alle modalità di esercizio del diritto di scollegamento avvenga a partire dal 1° gennaio 2018.
- 4.40 Per quanto concerne le tempistiche di invio del rapporto annuale riepilogativo sulle disattivazioni e sugli scollegamenti, si conferma quanto indicato nel primo documento di consultazione. Il rapporto annuale dovrà essere inviato entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento. La pubblicazione finale del provvedimento avverrà entro la fine del mese di luglio; pertanto gli operatori avranno a disposizione un congruo lasso temporale per predisporre le modifiche ai

sistemi informativi necessarie per raccogliere le relative informazioni dal 1° gennaio 2018.

Spunti per la consultazione

S15. 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.

5. Appendice

Riepilogo obblighi introdotti

Obbligo	Soggetto obbligato	Scadenza
Pubblicazione sul sito internet delle informazioni di dettaglio sulle attività incluse nel servizio di allacciamento e sui relativi corrispettivi	Gestore della rete o società di vendita qualora l’attività di vendita sia svolta da un soggetto differente dal gestore	A partire dal 1° gennaio 2018
Rispetto dei requisiti minimi nella formulazione del preventivo di allacciamento	Gestore della rete o società di vendita qualora l’attività di vendita sia svolta da un soggetto differente dal gestore	A partire dal 1° gennaio 2018
Rispetto delle disposizioni in materia di disattivazioni e scollegamenti	Gestore della rete	A partire dal 1° gennaio 2018
Invio del rapporto di riepilogo sugli allacciamenti effettuati, comprensivo di elementi di dettaglio in merito ai principali <i>driver</i> di costo, all’ammontare dei contributi di allacciamento e dei costi diretti	Gestore della rete	30 giugno dell’anno successivo a quello considerato
Invio del rapporto atto a dimostrare che i ricavi afferenti all’attività di allacciamento non sono superiori ai costi sostenuti	Gestore della rete; sono esclusi dall’obbligo i gestori che servono meno di 300 utenti o che presentano una potenza contrattuale complessiva inferiore a 5 MW	30 giugno dell’anno successivo a quello considerato
Invio del rapporto di riepilogo sulle disconnessioni effettuate, comprensivo di elementi di dettaglio sulle	Gestore della rete	31 marzo dell’anno successivo a

caratteristiche dell'utente e sugli eventuali servizi opzionali effettuati		quello considerato
--	--	--------------------

Definizioni

5.1 Nel seguito sono riportate le definizioni di riferimento del presente documento di consultazione, funzionali alla predisposizione del provvedimento finale:

- a) *rete di telecalore* è qualsiasi infrastruttura di trasporto dell'energia termica da una o più fonti di produzione o recupero verso una pluralità di utenti, realizzata prevalentemente su suolo pubblico e tale da permettere a chiunque interessato, nei limiti consentiti dallo sviluppo e dalla gestione efficiente dell'infrastruttura, di collegarsi alla medesima per l'approvvigionamento di energia termica per il riscaldamento o il raffrescamento di spazi, per processi di lavorazione e per la copertura del fabbisogno di acqua calda sanitaria.
- b) *allacciamento* è il complesso di opere, tubazioni ed elementi accessori funzionali all'erogazione dell'energia termica o frigorifera a uno o più utenti; ha inizio con una diramazione dalla condotta stradale della rete di telecalore e si estende fino al punto di consegna/fornitura;
- c) *condotta stradale* è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra loro, interrati lungo un percorso stradale e funzionali alla distribuzione dell'energia termica;
- d) *impianto dell'utente*: impianto tecnologico che consente l'utilizzo dell'energia termica prelevata dalla rete di telecalore; ha inizio dal punto di consegna e si estende fino ai sistemi di erogazione del calore per la climatizzazione degli ambienti, per la fornitura di acqua calda igienico sanitaria, o per il funzionamento dei processi industriali;
- e) *punto di consegna/fornitura* è la parte terminale dell'allacciamento in cui il gestore consegna l'energia termica o frigorifera all'utente; coincide con il disaccoppiamento idraulico tra la rete di telecalore e l'impianto dell'utente; in assenza di circuiti idraulici distinti tra la rete e l'impianto dell'utente il punto di consegna si identifica con il contatore di energia termica;
- f) *sottostazione d'utenza* è l'apparato composto da scambiatore di calore, contatore di energia termica e strumenti di controllo e regolazione; costituisce l'interfaccia tra la rete di telecalore e l'impianto dell'utente.
- g) *servizio di distribuzione* comprende le attività di trasporto del fluido termovettore attraverso la rete di telecalore, da una o più centrali di produzione o recupero di energia termica fino ai punti di consegna/fornitura presso gli utenti finali.

Spunti per la consultazione

S16. Si condividono le definizioni sopra riportate? Se del caso, proporre definizioni alternative motivando la proposta.