

DELIBERAZIONE 26 GENNAIO 2021

27/2021/R/TLR

AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI IN MATERIA DI QUALITÀ COMMERCIALE NEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO, PER IL SECONDO PERIODO DI REGOLAZIONE

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1143^a riunione del 26 gennaio 2021

VISTI:

- la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 25 ottobre 2012, 2012/27/UE e sue successive modifiche e integrazioni;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: decreto legislativo 102/14);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 13 novembre 2018, 574/2018/R/tlr, il relativo Allegato A e sue successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2018, 661/2018/R/tlr, (di seguito: deliberazione 661/2018/R/tlr) e il relativo Allegato A (di seguito: RQCT);
- la deliberazione dell'Autorità 16 luglio 2019, 313/2019/R/tlr.

CONSIDERATO CHE:

- il decreto legislativo 102/14, agli articoli 9, 10 e 16, ha attribuito all'Autorità specifici poteri di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento (di seguito anche: telecalore);
- in particolare, l'articolo 10, comma 17, lettera b), del citato decreto legislativo, prevede che l'Autorità stabilisca, tra l'altro, gli standard di continuità, qualità e sicurezza del servizio di telecalore;
- ai sensi dell'articolo 10, comma 18, del decreto legislativo 102/2014, la regolazione introdotta dall'Autorità, si applica secondo criteri di gradualità anche alle reti in esercizio alla data di entrata in vigore del suddetto decreto, ferma restando la salvaguardia degli investimenti effettuati e della concorrenza del settore;

- l’Autorità esercita, anche nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento, i poteri di controllo, ispezione e sanzione previsti dalla legge 481/95, in analogia a quanto già avviene nei settori dell’energia elettrica, del gas naturale e dei servizi idrici;
- ai sensi del citato articolo 10, comma 17, del decreto legislativo 102/2014 e dell’articolo 1, della legge 481/95, nell’esercitare i predetti poteri l’Autorità persegue la promozione della concorrenza e dello sviluppo del settore del telecalore, nella prospettiva di una maggiore efficienza del servizio e di tutela dell’utente;
- l’Autorità con la deliberazione 661/2018/R/tlr ha approvato le disposizioni in materia di qualità commerciale per il settore del telecalore per il primo periodo di regolazione, che si concluderà il 31 dicembre 2021, e che dall’analisi delle informazioni inviate dagli esercenti, ai sensi degli obblighi informativi previsti dalla RQCT, non sono emerse particolari criticità nell’attuazione della relativa disciplina.

RITENUTO OPPORTUNO:

- avviare un procedimento per l’adozione di provvedimenti in materia di qualità commerciale nel servizio di telecalore per il secondo periodo di regolazione;
- prevedere che il procedimento sia sviluppato nel rispetto dei seguenti obiettivi generali:
 - a) assicurare livelli adeguati di qualità del servizio, attraverso la definizione di opportuni *standard* di qualità e obblighi di servizio, anche al fine di promuovere la competitività del servizio rispetto a servizi di climatizzazione alternativi;
 - b) definire una disciplina differenziata sulla base delle caratteristiche dimensionali degli operatori del settore, al fine di assicurare la sostenibilità delle misure introdotte anche nel caso di operatori di piccole dimensioni;
 - c) valutare l’applicazione di regimi specifici per le società cooperative, in modo da tenere conto della peculiarità dei modelli di *governance* di tali operatori, che garantiscono già un certo livello di tutela per i propri associati;
 - d) prevedere un livello di tutela differenziato in funzione della forza contrattuale e delle competenze tecnico-economiche degli utenti;
 - e) favorire adeguati strumenti di informazione e tutele degli utenti, anche al fine di migliorare la percezione da parte degli stessi della qualità e della dell’affidabilità del servizio.
- prevedere che il procedimento si concluda entro il 31 ottobre 2021

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per l'adozione di provvedimenti in materia di qualità commerciale nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, per il secondo periodo di regolazione;
2. di individuare il responsabile del procedimento nel Direttore della Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento (DTLR), conferendo, al medesimo, mandato per l'acquisizione di tutti i dati, le informazioni e gli elementi di valutazione utili per la predisposizione di uno o più documenti di consultazione in relazione alla tematica di cui al punto precedente, nonché per lo svolgimento degli approfondimenti ritenuti necessari in relazione alle esigenze di conduzione e sviluppo del procedimento, anche convocando eventuali incontri tecnici e *focus group*;
3. di prevedere che il presente procedimento si concluda entro il termine del 31 ottobre 2021;
4. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

26 gennaio 2021

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini