

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
230/2023/R/TLR**

**ORIENTAMENTI IN MATERIA DI REGOLAZIONE DELLA
TRASPARENZA**

Mercato di incidenza: teleriscaldamento e teleraffrescamento

23 maggio 2023

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento per l'adozione di provvedimenti in materia di trasparenza del settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento, avviato con la deliberazione 24 gennaio 2023, 19/2023/R/tlr.

Il documento illustra gli orientamenti dell'Autorità per la revisione della regolazione per la trasparenza dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento (con riferimento ai contratti di fornitura, ai prezzi di erogazione del servizio, ai documenti di fatturazione, alle informazioni in tema di qualità del servizio, alle prestazioni di carattere ambientale) e in materia di monitoraggio dei prezzi. Gli orientamenti illustrati tengono conto degli elementi raccolti nell'ambito dei focus group svolti con gli stakeholder nel mese di marzo 2023.

*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, in alternativa, scrivendo all'indirizzo PEC istituzionale (protocollo@pec.arera.it), entro il **23 giugno 2023**.*

Relativamente alle modalità dell'eventuale pubblicazione delle osservazioni, si fa riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali, punto 1, lett. b) e c), di seguito riportata. Si invitano i soggetti interessati a seguire le indicazioni ivi contenute, in particolare in relazione ad eventuali esigenze di riservatezza.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento

Corso di Porta Vittoria, 27 - 20122 Milano

e-mail: protocollo@pec.arera.it

sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Base giuridica e finalità del trattamento

a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni

Si informa che i dati personali trasmessi partecipando alla consultazione pubblica saranno utilizzati da ARERA, (Titolare del trattamento), nei modi e nei limiti necessari per svolgere i compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di sua competenza ai sensi della normativa vigente, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR.

b. Pubblicazione delle osservazioni

Le osservazioni pervenute possono essere pubblicate sul sito internet di ARERA al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata una richiesta di non divulgare i commenti.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti delle proprie osservazioni e/o documentazione sono da considerare riservate e non possono essere divulgate. A tal fine, i partecipanti alla consultazione sono tenuti a trasmettere una versione non confidenziale delle osservazioni destinata alla pubblicazione.

c. Modalità della pubblicazione

In assenza delle indicazioni di cui al punto b) della presente Informativa (richiesta di pubblicazione in forma anonima e/o divulgazione parziale), le osservazioni sono pubblicate in forma integrale unitamente alla ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione. La ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione che contenga dati personali è oscurata. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità di persone fisiche identificate o identificabili. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale sono oscurati. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità del partecipante alla consultazione.

2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

Dei dati personali possono venire a conoscenza i Capi delle Strutture interessate dall'attività di regolamentazione cui è riferita la consultazione, nonché gli addetti autorizzati al trattamento. I dati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato. Tali dati saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

3. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati non saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

4. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

5. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: rp@arera.it.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

Indice

1. Inquadramento generale	5
2. La disciplina vigente	6
<i>Disposizioni in materia di contratti di fornitura del servizio</i>	6
<i>Disposizioni in materia di fatturazione</i>	7
<i>Disposizioni in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti</i>	8
<i>Disposizioni in materia di prestazioni ambientali</i>	9
<i>Disposizioni in materia di trasparenza e monitoraggio dei prezzi del servizio</i>	9
3. Obiettivi dell'intervento di regolazione	11
4. Proposte di revisione	11
<i>Durata del periodo di regolazione</i>	11
<i>Disposizioni in materia di trasparenza delle prestazioni di carattere ambientale</i>	12
<i>Disposizioni in materia di trasparenza delle bollette</i>	13
<i>Interventi di razionalizzazione</i>	15
Appendice A: schema dell'articolato aggiornato	16
Articolo 1 Definizioni	18
Articolo 2 Ambito di applicazione e decorrenza degli obblighi	19
Articolo 3 Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati	19
Articolo 4 Disposizioni in materia di condizioni contrattuali	20
Articolo 5 Disposizioni in materia di trasparenza delle bollette	21
Articolo 6 Disposizioni in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti	25
Articolo 7 Disposizioni in materia di prezzi	26
Articolo 8 Obblighi informativi nei confronti dell'Autorità	26
Articolo 9 Disposizioni transitorie	27

1. Inquadramento generale

- 1.1. Tra le competenze di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento (di seguito: telecalore) conferite all’Autorità dal decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (nel seguito: d.lgs. 102/14) rientra anche la definizione di disposizioni in materia di trasparenza del servizio. In particolare:
- l’art. 10, comma 17, lettera c) del d.lgs. 102/14 prevede che l’Autorità individui le modalità con cui debbano essere resi pubblici i prezzi per la fornitura del calore, l’allacciamento, la disconnessione e le attrezzature accessorie;
 - l’art. 9, comma 6, lettera b.bis) prevede che siano rese disponibili agli utenti informazioni in merito al livello di consumi e alle prestazioni ambientali del servizio (in particolare, sul *mix* di combustibili utilizzati e sulle emissioni di CO₂).
- 1.2. Ulteriori disposizioni in materia di trasparenza delle prestazioni ambientali dei sistemi di telecalore sono state introdotte dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 199 (di seguito: d.lgs. 199/21). L’art. 34, comma 3, del d.lgs. 199/21 in particolare prevede che:
- a) le informazioni relative alla fatturazione per il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento debbano riportare in maniera esplicita la quota di energia rinnovabile, certificata tramite garanzie di origine;
 - b) il gestore del sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento sia tenuto a pubblicare, sul proprio sito web, la quota di energia rinnovabile media annua sull’energia complessivamente distribuita.
- 1.3. Nella definizione della disciplina della trasparenza del servizio di telecalore, l’Autorità, oltre alle disposizioni di carattere specifico precedentemente richiamate, deve inoltre tenere conto degli indirizzi di carattere generale previsti dall’art. 10, comma 17, del d.lgs. 102/14 e dall’art. 1, della legge 14 novembre 1995, n. 481. L’Autorità, in particolare, nell’esercitare i propri poteri deve perseguire la promozione della concorrenza, nonché dello sviluppo del settore del telecalore, nella prospettiva di una maggiore efficienza del servizio e di tutela dell’utente.
- 1.4. L’Autorità, con delibera 16 luglio 2019, 313/2019/R/tlr, ha approvato la disciplina in materia di trasparenza del servizio di telecalore (di seguito: TITT) per il periodo di regolazione 1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2023. Nella definizione della relativa disciplina, l’Autorità ha perseguito i seguenti obiettivi di carattere generale:
- a) assicurare livelli adeguati di trasparenza nei contratti di fornitura del servizio, con l’obiettivo di consentire all’utente di selezionare in modo consapevole il servizio di climatizzazione;
 - b) garantire la trasparenza dei documenti di fatturazione, in modo da consentire all’utente di verificare la corretta applicazione delle condizioni

- contrattuali e di adeguare le proprie scelte di consumo (anche in un'ottica di miglioramento dell'efficienza energetica) sulla base dei segnali di mercato;
- c) garantire un'informazione adeguata degli utenti, in relazione agli standard di qualità applicabili e, più in generale, degli obblighi di servizio in capo agli esercenti.
- 1.5. Stante l'approssimarsi del termine del primo periodo di regolazione, l'Autorità, con deliberazione 24 gennaio 2023, 19/2023/R/tlr, ha avviato un procedimento per la revisione ed estensione delle disposizioni del TITT.
- 1.6. Il presente documento illustra gli orientamenti elaborati tenendo conto delle osservazioni fornite dagli *stakeholder* nell'ambito dei *focus group* svolti nel mese di marzo 2023 ed è organizzato nelle seguenti sezioni:
- Capitolo 2, in cui sono illustrate le disposizioni in materia di trasparenza attualmente in vigore;
 - Capitolo 3, in cui sono descritti gli obiettivi dell'intervento dell'Autorità in materia;
 - Capitolo 4, in cui sono presentate le proposte di revisione della disciplina;
- 1.7. Appendice A, in cui è riportata la bozza dello schema di articolato della nuova disciplina della trasparenza. Si prevede di pubblicare entro il 30 giugno 2023 il provvedimento finale, in modo da fornire agli operatori un sufficiente intervallo temporale per adeguarsi alle disposizioni da applicare a partire dal 1° gennaio 2024, superato il termine del primo periodo di regolazione.

2. La disciplina vigente

- 2.1. Nel presente capitolo vengono riassunte le disposizioni previste dalla disciplina della trasparenza in vigore, per ciascuno dei seguenti ambiti di intervento:
- disposizioni in materia di contratti di fornitura del servizio;
 - disposizioni in materia di fatturazione;
 - disposizioni in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti;
 - disposizioni in materia di prestazioni ambientali;
 - disposizioni in materia di trasparenza e monitoraggio dei prezzi del servizio.

Disposizioni in materia di contratti di fornitura del servizio

- 2.2. L'Autorità, nel primo periodo di regolazione, ha definito un *set* minimo di elementi da includere nel contratto di fornitura, in modo da consentire all'utente di selezionare in modo consapevole il servizio di climatizzazione. La presenza di contenuti minimi nel contratto di fornitura ha effetti positivi anche sulla tutela del consumatore, in quanto la definizione di tutti gli elementi rilevanti per l'erogazione del servizio costituisce un presupposto necessario per una corretta gestione del rapporto contrattuale.

- 2.3. I contenuti minimi dei contratti di fornitura del servizio sono disciplinati dal comma 4.1 del TITT. Tra gli elementi più rilevanti si evidenziano:
- il prezzo praticato per la fornitura del servizio, con dettaglio delle diverse componenti applicate e delle modalità di aggiornamento;
 - i parametri tecnici di fornitura, che l'operatore si impegna a garantire in modo da assicurare la corretta fruizione del servizio;
 - le modalità di sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente;
 - l'indicazione dei casi in cui è possibile la rateizzazione dei pagamenti, le modalità per richiederla e il tasso di interesse applicato;
 - i riferimenti agli standard di qualità commerciale e tecnica, come individuati dall'Autorità o, se migliorativi, come definiti dall'esercente;
 - le modalità per esercitare il diritto di recesso.
- 2.4. Oltre agli obblighi in materia di contenuti minimi dei contratti, l'Autorità ha previsto ulteriori disposizioni per assicurare la tutela degli utenti.
- 2.5. In primo luogo, è stata prevista la facoltà per l'utente di chiedere la rateizzazione dei pagamenti nel caso in cui l'importo di una fattura risulti significativamente superiore¹ rispetto ai dati storici.
- 2.6. Un'ulteriore disposizione riguarda le eventuali modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali. L'esercente, in particolare, è tenuto a comunicare all'utente eventuali modifiche alle condizioni contrattuali con un preavviso di almeno sessanta giorni solari. In caso di mancato rispetto del preavviso, le modifiche peggiorative delle condizioni contrattuali sono inefficaci.

Disposizioni in materia di fatturazione

- 2.7. La bolletta, oltre alla sua funzione di documento contabile e fiscale, è un importante strumento di comunicazione tra l'esercente e gli utenti del servizio. La disponibilità di un *set* informativo adeguato è necessaria non solo per effettuare una verifica degli importi fatturati, ma può costituire un utile strumento per orientare le scelte di consumo degli utenti, con positive ricadute in termini di efficienza energetica.
- 2.8. L'Autorità, nel primo periodo di regolazione, ha definito i contenuti minimi dei documenti di fatturazione con l'obiettivo di garantire contestualmente la presenza di tutte le informazioni rilevanti e la semplicità di lettura.
- 2.9. Gli esercenti in particolare, ai sensi delle disposizioni di cui all'art. 5 del TITT sono tenuti a includere nei documenti di fatturazione:
- a) informazioni sul documento di fatturazione;

¹ Nel caso in cui l'importo sia superiore a tre (3) volte l'importo medio fatturato nelle bollette emesse nei 12 mesi precedenti all'emissione della fattura.

- b) informazioni su letture e consumi;
 - c) dati di sintesi degli importi fatturati;
 - d) informazioni in merito alle modalità di pagamento e alla rateizzazione dei consumi;
 - e) recapiti e altre informazioni di carattere generale per l'utente.
- 2.10. Per il dettaglio degli obblighi inerenti a ciascuno degli ambiti precedentemente delineati si rimanda ai contenuti dell'art. 5 del TITT. Di seguito sono brevemente riassunte le disposizioni più rilevanti.
- 2.11. Per quanto concerne gli importi fatturati, l'esercente è tenuto a indicare separatamente in bolletta gli importi relativi a ciascun corrispettivo applicato, ad eventuali ricalcoli relativi a periodi di fatturazione precedenti e a partite diverse da quanto dovuto per la fornitura. L'esercente è inoltre tenuto a indicare, in coerenza con la normativa vigente in materia fiscale, le informazioni relative a ciascuna aliquota IVA applicata, con le relative basi imponibili e l'ammontare dovuto.
- 2.12. Per quanto concerne le informazioni inerenti a consumi e letture, è previsto l'obbligo per l'esercente di indicare in bolletta il tipo di lettura utilizzata per la fatturazione (stimata o rilevata). Nel caso di utilizzo di letture stimate, l'esercente è tenuto a indicare che gli importi fatturati saranno oggetto di successivo ricalcolo.
- 2.13. In presenza di ricalcoli, l'esercente è tenuto a indicare il periodo a cui si riferiscono e, nel caso di ricalcoli per motivi diversi dall'utilizzo di letture stimate, la motivazione (a titolo esemplificativo, l'utilizzo di lettura precedente errata o errore del sistema di fatturazione).
- 2.14. Con riferimento alle modalità di pagamento, l'Autorità ha previsto infine l'obbligo di indicare in fattura le modalità con cui l'utente può richiedere la rateizzazione dei pagamenti relativi ai consumi e il tasso di interesse applicato.

Disposizioni in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti

- 2.15. Per assicurare la tutela del consumatore, l'Autorità, nel primo periodo di regolazione, ha previsto l'obbligo per gli esercenti di rendere disponibili sul proprio sito internet informazioni sugli standard di qualità del servizio applicabili e sui diritti degli utenti, nonché sulle modalità per presentare richieste di informazioni o reclami. In particolare, il comma 6.1 del TITT prevede che l'esercente pubblichi sul sito *internet* le seguenti informazioni:
- recapito postale, recapito telefonico e indirizzo e-mail per l'invio di reclami e richieste di informazioni scritte da parte degli utenti;
 - orari di apertura degli sportelli, laddove presenti, del servizio telefonico e degli uffici;
 - modulistica per la richiesta di prestazioni da parte degli utenti;
 - condizioni contrattuali di fornitura del servizio;
 - numero telefonico dedicato per il servizio di pronto intervento;

- Carta del servizio, se adottata in via volontaria, e/o tabella di riepilogo degli standard di qualità applicabili e degli indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto di uno standard specifico di qualità per responsabilità dell'esercente, aggiornati sulla base dei provvedimenti dell'Autorità;
 - informazioni su come leggere la bolletta e su come richiedere informazioni di dettaglio.
- 2.16. Nel caso di micro esercenti privi di sito internet è stato proposto l'obbligo di rendere disponibili agli utenti gli elementi indicati al precedente paragrafo presso eventuali sportelli aperti al pubblico e, comunque, su richiesta dell'utente, anche in formato elettronico.

Disposizioni in materia di prestazioni ambientali

- 2.17. Nel primo periodo di regolazione l'Autorità ha inizialmente previsto la facoltà per gli esercenti di pubblicare sul proprio sito internet informazioni in merito alle prestazioni ambientali del servizio di telecalore con l'obiettivo di evidenziare i possibili benefici di carattere ambientale del servizio rispetto a sistemi di climatizzazione di tipo tradizionale (ad esempio, caldaie alimentate a gas o a gasolio), anche al fine di promuovere lo sviluppo del settore. La disponibilità di informazioni sulle prestazioni ambientali può infatti consentire agli utenti, anche potenziali, di effettuare una scelta consapevole del servizio di climatizzazione, che non sia limitata esclusivamente a valutazioni di tipo economico.
- 2.18. L'entrata in vigore delle disposizioni in materia di prestazioni ambientali, originariamente prevista per l'anno 2021, è stata successivamente rinviata per la necessità di svolgere ulteriori approfondimenti per la definizione del metodo di calcolo delle *performance* dei sistemi di teleriscaldamento, specialmente per quanto concerne le modalità di trattamento degli impianti di cogenerazione. In particolare, nell'ambito del confronto con gli *stakeholder*, è emersa l'opportunità di assicurare la coerenza della metodologia con i principi generali adottati per il calcolo delle prestazioni energetiche degli edifici, attualmente in corso di revisione.

Disposizioni in materia di trasparenza e monitoraggio dei prezzi del servizio

- 2.19. Nel settore del telecalore il servizio è in genere svolto da un unico soggetto verticalmente integrato. Una volta attivato il servizio, l'unica pressione competitiva per l'esercente è rappresentata dalla possibilità dell'utente di passare a un servizio di climatizzazione alternativo.
- 2.20. Il passaggio a servizi di climatizzazione alternativi comporta tuttavia costi di investimento non indifferenti, stante la necessità di installare un nuovo impianto per la produzione di energia termica. Tali costi possono costituire una barriera significativa all'uscita dal mercato del teleriscaldamento.

- 2.21. In tale contesto, per assicurare un esito concorrenziale del mercato, è fondamentale promuovere, per quanto possibile, la concorrenza *ex ante* (nella fase antecedente alla stipula del contratto di fornitura del teleriscaldamento), attraverso un rafforzamento della capacità dei consumatori di effettuare, in maniera autonoma e con tempi congrui, tutte le valutazioni e i confronti ritenuti necessari al fine di effettuare una scelta consapevole del servizio di climatizzazione più adatto alle proprie esigenze.
- 2.22. A tal fine l’Autorità, nel primo periodo di regolazione, ha introdotto alcuni specifici obblighi informativi in capo agli esercenti, al fine di assicurare la massima trasparenza dei prezzi applicati per l’erogazione del servizio. In primo luogo, è stato previsto l’obbligo per gli esercenti di pubblicare sul proprio sito internet le seguenti informazioni, per ciascuna tipologia di prezzo applicata all’utenza:
- a) la tipologia di prezzo e l’eventuale denominazione dell’offerta commerciale;
 - b) i Comuni nei quali si applica;
 - c) la decorrenza di applicazione, indicando giorno, mese e anno;
 - d) la frequenza temporale di aggiornamento dei prezzi, ove predefinita;
 - e) le componenti del prezzo e l’unità di misura in cui si esprimono;
 - f) l’eventuale differenziazione del prezzo per fasce di consumo e/o di potenza;
 - g) la tipologia di fornitura;
 - h) la tipologia di utilizzo.
- 2.23. L’Autorità, sempre al fine di promuovere la concorrenza *ex ante*, ha inoltre previsto ulteriori obblighi informativi nella fase di sottoscrizione del contratto di fornitura del servizio. In particolare, ai sensi delle disposizioni di cui al comma 8.3 del TITT, l’esercente è tenuto a fornire al potenziale utente, unitamente al preventivo per la realizzazione dell’allacciamento, le seguenti informazioni:
- a) le condizioni economiche proposte di fornitura del servizio, comprensive dell’indicazione della metodologia di determinazione del prezzo, specificando se il prezzo è stato determinato sulla base del costo evitato, sulla base dei costi del servizio o altra metodologia;
 - b) la metodologia di aggiornamento del prezzo di fornitura;
 - c) una scheda informativa che, basandosi sui consumi storici o, se indisponibili, sulle caratteristiche dell’edificio, riporti una stima della spesa complessiva annua del servizio.
- 2.24. L’Autorità, oltre alle disposizioni in materia di trasparenza dei prezzi, ha introdotto specifici obblighi informativi in capo agli esercenti per monitorare il livello dei prezzi del servizio di telecalore. In particolare, gli esercenti sono tenuti a comunicare annualmente all’Autorità gli importi fatturati e i quantitativi di energia termica fornita agli utenti, suddivisi per ciascuna tipologia di prezzo applicata (cfr. art. 9 del TITT).

3. Obiettivi dell'intervento di regolazione

- 3.1. Non essendo emerse particolari criticità relativamente alla fase di prima applicazione della regolazione della trasparenza, l'Autorità è intenzionata a confermare - in linea generale - la disciplina vigente, aggiornandola attraverso interventi di razionalizzazione e affinamento, anche per tenere conto delle modifiche al quadro normativo avvenute nel corso del primo periodo di regolazione.
- 3.2. L'Autorità intende in primo luogo rafforzare le disposizioni volte garantire la disponibilità di informazioni sulle prestazioni ambientali dei sistemi di telecalore, in coerenza con quanto previsto dalla normativa primaria di riferimento (art. 9, comma 6, lettera b.bis) del d.lgs. 102/14 e art. 34, comma 3 del d.lgs. 199/21), in modo da promuovere il raggiungimento degli obiettivi energetico-ambientali previsti in ambito comunitario. La disponibilità di informazioni sulle prestazioni ambientali può infatti contribuire alla scelta di sistemi di climatizzazione più efficienti e caratterizzati da minori emissioni inquinanti e climalteranti.
- 3.3. Un'ulteriore modifica rispetto al primo periodo di regolazione riguarda le disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione. L'Autorità intende definire le modalità con cui assicurare la coerenza tra le informazioni indicate nella bolletta, il documento informativo da predisporre in conformità ai principi previsti dalla disciplina della trasparenza, e il relativo documento di fatturazione, a valenza eminentemente fiscale. Si ritiene inoltre opportuno definire le modalità di messa a disposizione ed effettivo recapito della bolletta al cliente finale, con particolare *focus* sulle modalità di messa a disposizione elettroniche e dematerializzate.

Spunti per la consultazione

- S.1 *Si condividono gli obiettivi dell'intervento regolatorio in discorso? In particolare, si condivide l'intenzione di confermare - in linea generale - la disciplina della trasparenza vigente? Motivare la risposta.*

4. Proposte di revisione

- 4.1. Di seguito sono descritti gli orientamenti di revisione della disciplina della trasparenza. L'Autorità intende mantenere tutte le disposizioni attualmente vigenti che non sono espressamente trattate nel presente capitolo.

Durata del periodo di regolazione

- 4.2. L'esperienza maturata nel corso del primo periodo di regolazione ha consentito di verificare la congruità degli ambiti di intervento individuati e di disporre di un *feedback* adeguato sull'efficacia delle misure introdotte. Anche per tale ragione

si ritiene opportuno superare l'attuale approccio che prevede che prevede una durata predefinita del periodo di regolazione della trasparenza e di procedere ad una eventuale revisione della nuova disciplina in ragione delle necessità di adeguamento che dovessero emergere in esito al costante monitoraggio svolto.

- 4.3. Peraltro, l'Autorità (anche accogliendo quanto proposto dalle associazioni Airu e Utilitalia nell'ambito dei *focus group* svolti nel mese di marzo 2023) intende organizzare periodicamente specifici incontri – in cui coinvolgere anche le associazioni dei consumatori – in modo da consentire agli *stakeholder* di segnalare eventuali necessità di aggiornamento della regolazione vigente.

Spunti per la consultazione

S.2 *Si condivide la proposta di applicare la disciplina della trasparenza per un periodo indeterminato? Motivare la risposta.*

Disposizioni in materia di trasparenza delle prestazioni di carattere ambientale

- 4.4. Il d.lgs. 102/14 prevede specifiche disposizioni² in materia di trasparenza delle prestazioni ambientali dei sistemi di telecalore, con l'obiettivo di responsabilizzare gli utenti del servizio e di promuovere in tal modo la scelta di sistemi di climatizzazione più efficienti e caratterizzati da un minore livello di emissioni climalteranti. In particolare, il punto 3 dell'Allegato 9 del d.lgs. 102/14 prevede che nelle fatture siano incluse, tra l'altro, informazioni sul *mix* di combustibili utilizzato e, nel caso di calore da impianti di teleriscaldamento con una potenza termica nominale totale superiore a 20 MW, anche sulle relative emissioni annuali di gas a effetto serra e sul fattore di conversione in energia primaria³.
- 4.5. Ulteriori disposizioni in materia di contenuti dei documenti di fatturazione sono state introdotte dall'art. 34, comma 3, del d.lgs. 199/21 che prevede l'obbligo di riportare in maniera esplicita la quota di energia rinnovabile, certificata tramite garanzie di origine.
- 4.6. L'Autorità intende in primo luogo assicurare la coerenza della disciplina della trasparenza con la normativa primaria di riferimento, prevedendo l'obbligo di riportare tali informazioni tra i contenuti minimi da includere nelle bollette.

² Le disposizioni sono state introdotte dal decreto legislativo 14 luglio 2020, n. 73, con cui è stata recepita in ambito nazionale la Direttiva 2018/2002/UE, aggiornamento della disciplina comunitaria sull'efficienza energetica.

³ Il fattore di conversione in energia primaria, per una rete di telecalore, è il rapporto tra la quantità di energia primaria utilizzata per la generazione e la distribuzione di energia termica e la quantità di energia termica erogata agli utenti della rete.

Trattandosi di informazioni di carattere generale, si propone che l'esercente possa adempiere all'obbligo anche inserendo nelle bollette puntuali rimandi al proprio sito *internet*.

- 4.7. L'Autorità è, inoltre, orientata ad introdurre una metodologia di riferimento per il calcolo delle prestazioni ambientali, in modo da assicurare l'uniformità delle procedure adottate dagli operatori del settore e la confrontabilità dei risultati tra i diversi sistemi di telecalore.
- 4.8. L'Autorità, a tal fine, intende affidare al CTI (Comitato Termico Italiano Energia e Ambiente) il compito di elaborare delle norme tecniche il calcolo delle prestazioni ambientali, nell'ambito del protocollo d'Intesa sottoscritto con l'Autorità.
- 4.9. La definizione delle prassi da parte del CTI, l'ente normatore nazionale nel settore della termotecnica, dovrebbe peraltro assicurare la coerenza complessiva del metodo con altre norme nazionali per il calcolo delle prestazioni ambientali (si considerino, a titolo esemplificativo, le norme per il calcolo delle prestazioni energetiche degli edifici).
- 4.10. Nelle more del completamento del citato approfondimento, gli esercenti potrebbero calcolare le prestazioni ambientali sulla base della norma tecnica attualmente in vigore.
- 4.11. Un'ulteriore disposizione in materia di prestazioni ambientali riguarda l'obbligo per il gestore di pubblicare, sul proprio sito web, la quota di energia rinnovabile media annua sull'energia complessivamente distribuita (come previsto dall'art. 34, comma 3, del d.lgs. 199/21). L'Autorità intende integrare gli obblighi di pubblicazione tramite sito *internet* per tenere conto di tale disposizione normativa.

Spunti per la consultazione

S.3 *Si condividono gli obblighi informativi proposti in materia di trasparenza delle prestazioni ambientali?*

S.4 *Si condivide la proposta di definire una metodologia univoca per il calcolo delle prestazioni ambientali dei sistemi di telecalore? Motivare la risposta.*

Disposizioni in materia di trasparenza delle bollette

- 4.12. L'Autorità intende introdurre nella disciplina della trasparenza, una più netta distinzione tra la bolletta, intesa come documento informativo da predisporre in conformità con i principi regolatori, ed il documento di fatturazione che l'esercente deve invece produrre in conformità alle specifiche previste dal Sistema di Interscambio (di seguito: SdI) dell'Agenzia delle Entrate. Complementarmente a tale distinguo, si prospetta quindi l'introduzione dell'obbligo di indicazione in bolletta del numero che identifica in modo

univoco la fattura elettronica valida ai fini fiscali trasmessa dall'esercente al SdI, corredando tale numero di una dicitura esplicativa idonea a chiarire il legame univoco tra la bolletta e la corrispondente fattura elettronica.

- 4.13. In considerazione dell'evoluzione dei sistemi tecnologici e dell'accresciuta "maturità digitale" del cliente finale registrata in questi anni, l'Autorità, al fine di garantire un adeguato livello di trasparenza e più elevati standard di omogeneità tra gli operatori di settore, intende esplicitare con maggior dettaglio le modalità di messa a disposizione ed effettivo recapito della bolletta all'utente, con particolare focus sulle modalità di messa a disposizione elettroniche e dematerializzate, proponendo che:
- tutti gli operatori prevedano almeno una modalità di recapito della bolletta in forma dematerializzata, e che tra queste sia presente almeno la modalità a mezzo e-mail;
 - le forme dematerializzate di recapito della bolletta non presentino costi per il cliente finale;
 - sia presente in bolletta una sezione informativa che descriva le modalità di messa a disposizione previste dall'operatore, come scegliere tra le alternative proposte, nonché gli eventuali costi dell'invio in formato cartaceo;
 - l'operatore garantisca al cliente finale, a richiesta, la disponibilità di una copia digitale della bolletta messa a disposizione in forma dematerializzata per almeno 2 anni dalla data di recapito.
- 4.14. Qualora la bolletta sia basata su una lettura stimata, l'Autorità propone, da ultimo, l'obbligo di riportare in un'apposita sezione della stessa il criterio utilizzato nella ricostruzione dei consumi (così come definito nel TIMT), o, alternativamente, un rimando al sito web dell'esercente che spieghi in dettaglio tale criterio.
- 4.15. Considerando, infine, che nell'ambito dei *focus group* con gli *stakeholder* erano già stati prospettati interventi in tema di modifica dei contenuti informativi e di modalità di messa a disposizione delle bollette, e che nelle osservazioni pervenute da parte dell'associazione Fiper era giunto l'invito a tener conto dei tempi tecnici necessari all'implementazione delle nuove previsioni regolatorie, l'Autorità ritiene che un periodo di 6 mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento nella sua versione definitiva possa essere idoneo per consentire agli operatori di realizzare i necessari adeguamenti ai sistemi informatici.

Spunti per la consultazione

S.5 *Si condividono gli interventi proposti in materia di trasparenza delle bollette? Motivare la risposta.*

Interventi di razionalizzazione

- 4.16. Nell'ottica di operare un intervento di razionalizzazione dei testi integrati, l'Autorità prevede di ricomprendere una serie di disposizioni correntemente presenti in altre discipline che regolano il servizio del telecalore nell'ambito del TITT. In particolare, si prefigura lo spostamento nel TITT:
- della trattazione dei parametri tecnici di fornitura (potenza contrattuale, temperatura di fornitura e periodo di fornitura) correntemente presenti nell'RQTT;
 - dell'obbligo di inserimento della procedura di autolettura in bolletta correntemente presente nel TIMT.

Spunti per la consultazione

S.6 *Si condividono gli interventi di razionalizzazione proposti? Motivare la risposta.*

S.7 *In generale, si condividono le disposizioni puntuali riportate nello schema di articolato di cui all'Appendice A? Motivare la risposta fornendo eventuali proposte di integrazione o modifica.*

Appendice A: schema dell'articolato aggiornato

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

(TITT)

Indice

1. Inquadramento generale	5
2. Struttura del documento	6
3. La disciplina vigente	6
<i>Disposizioni in materia di contratti di fornitura del servizio</i>	6
<i>Disposizioni in materia di fatturazione</i>	7
<i>Disposizioni in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti</i>	8
<i>Disposizioni in materia di prestazioni ambientali</i>	9
<i>Disposizioni in materia di trasparenza e monitoraggio dei prezzi del servizio</i>	9
4. Obiettivi dell'intervento di regolazione	11
5. Proposte di revisione	11
<i>Durata del periodo di regolazione</i>	11
<i>Disposizioni in materia di trasparenza delle prestazioni di carattere ambientale</i>	12
<i>Disposizioni in materia di trasparenza delle bollette</i>	14
<i>Interventi di razionalizzazione</i>	15
Allegato A: schema dell'articolato aggiornato	15
Articolo 1 Definizioni	18
Articolo 2 Ambito di applicazione e decorrenza degli obblighi	19
Articolo 3 Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati	19
Articolo 4 Disposizioni in materia di condizioni contrattuali	20
Articolo 5 Disposizioni in materia di trasparenza delle bollette	21
Articolo 6 Disposizioni in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti	25
Articolo 7 Disposizioni in materia di prezzi	25
Articolo 8 Obblighi informativi nei confronti dell'Autorità	26
Articolo 9 Disposizioni transitorie	27

Articolo 1

Definizioni

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

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

- **RQCT** è il testo integrato di regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, approvato con deliberazione dell’Autorità 23 novembre 2021, 526/2021/R/tlr e s.m.i.;
- **temperatura di fornitura** è il parametro tecnico di fornitura che indica la temperatura minima garantita all’utente per il servizio offerto, espressa in gradi centigradi; tale valore può essere definito su più livelli in funzione della temperatura dell’ambiente esterno, del periodo dell’anno e della fascia oraria;
- **tipologia di prezzo** è la struttura di prezzo utilizzata per la determinazione degli importi da fatturare all’utenza; sono previste le seguenti tipologie:
 - i. monomia su energia termica;
 - ii. binomia su potenza contrattuale ed energia termica;
 - iii. altro, da specificare;
- **TUAR** è il Testo unico della regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell’utente del diritto di recesso per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025, di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 26 ottobre 2021, 463/2021/R/tlr e s.m.i.;
- **TUD** è il Testo unico per la classificazione dimensionale degli esercenti il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025, di cui all’Allegato B alla deliberazione dell’Autorità 26 ottobre 2021, 463/2021/R/tlr e s.m.i.

Articolo 2

Ambito di applicazione e decorrenza degli obblighi

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

Articolo 3

Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati

- 3.1 Nel caso in cui il servizio non sia erogato da un’unica società verticalmente integrata, le disposizioni di cui al presente provvedimento si applicano al venditore.

- 3.2 Il distributore e i produttori forniscono al venditore tutte le informazioni necessarie per l'adempimento degli obblighi cui è soggetto quest'ultimo.
- 3.3 Il perimetro di responsabilità e le modalità di gestione dei flussi informativi tra venditori, produttori e distributori sono definiti autonomamente tra le Parti.

Articolo 4

Disposizioni in materia di condizioni contrattuali

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

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

Articolo 5

Disposizioni in materia di trasparenza delle bollette

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

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

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

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

- a) l' esercente prevede almeno una modalità di recapito della bolletta in forma dematerializzata, che includa almeno la modalità di invio a mezzo e-mail;
- b) le forme dematerializzate di recapito della bolletta non comportano costi per il cliente finale;
- c) l' esercente riporta in bolletta una sezione informativa che descriva le modalità di messa a disposizione previste dall' operatore, le modalità di scelta tra le alternative proposte, nonché gli eventuali costi dell' invio in formato cartaceo;
- d) l' operatore garantisce al cliente finale, a richiesta, la disponibilità di una copia digitale della bolletta messa a disposizione in forma dematerializzata per almeno due (2) anni dalla data di recapito.

Articolo 6

Disposizioni in materia di qualità del servizio e diritti degli utenti

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

Articolo 7

Disposizioni in materia di prezzi

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

Articolo 8

Obblighi informativi nei confronti dell'Autorità

- 8.1 Entro il 30 giugno di ogni anno gli esercenti sono tenuti a comunicare all'Autorità:

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

Articolo 9

Disposizioni transitorie

- 9.1 Nelle more della definizione della metodologia di cui al comma 5.16, il calcolo delle prestazioni ambientali è effettuato in conformità alle norme tecniche di riferimento vigenti.