

Milano, 6 febbraio 2020

Stato della regolazione del settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento

Regolazione della trasparenza del servizio di telecalore (TITT)

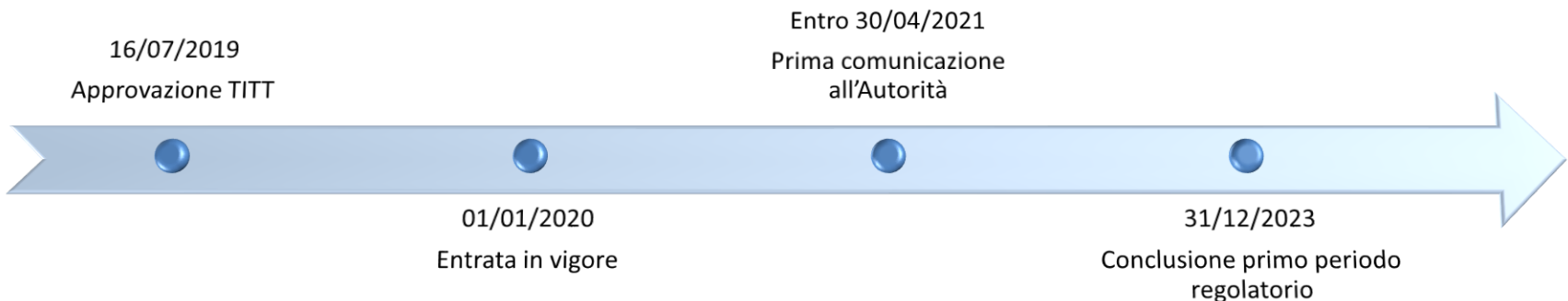
Fabrizio Tadiello - Direzione Teleriscaldamento e Teleraffrescamento (DTLR) 

TITT - inquadramento generale (1)

- **Decreto legislativo n. 102/14** prevede che l'Autorità:
 - disponga le modalità con le quali il venditore di energia (inclusa quella termica) fornisca, su richiesta dell'utente (art. 9, comma 7):
 - informazioni su prezzi effettivi, fatturazione e soluzioni flessibili di pagamento, consumi energetici e valori storici, contatti con associazioni, ecc.
 - l'opzione di ricevere bollette in formato elettronico
 - assicurarsi che non siano applicati corrispettivi agli utenti per la ricezione di fatture e per l'accesso ai dati relativi ai consumi (art. 9, comma 8)
 - definisca le modalità con cui rendere pubblici i prezzi del calore, l'allacciamento, la disconnessione e altre attrezzature accessorie (l'art. 10, comma 17, lett. c)
- Ricognizione del settore ad agosto 2018 (**raccolta dati 2017 trasparenza**) per valutare la diffusione di prassi in materia di trasparenza su:
 - contratti
 - prezzi e qualità del servizio
 - altre informazioni su sito *internet* e bollette

TITT - inquadramento generale (2)

- Avvio della **consultazione** con gli *stakeholder* a fine 2018 per definire la disciplina di regolazione della trasparenza del telecalore:
 - 2 documenti di consultazione (637/2018/R/tlr e 177/2019/R/tlr)
 - 2 *focus group* (ottobre 2018 e marzo 2019)
- Approvazione **testo integrato di regolazione della trasparenza nel settore del telecalore (TITT)**, allegato A alla deliberazione 313/2019/R/tlr)



- **Ambito applicativo:**
 - disposizioni della TITT si applicano agli esercenti sulla base della classificazione dimensionale della RQCT¹ (comma 2.2)
 - esercenti non integrati verticalmente: disposizioni si applicano al **venditore** (salvo diverse precisazioni) (art. 3)

TITT - condizioni contrattuali (1)

- Elementi minimi nei **nuovi contratti** di fornitura (o allegati) (commi 4.1 e 4.2):
 - definizioni dei **termini rilevanti** per la comprensione del documento
 - **elementi identificativi** (nome intestatario, tipologia di fornitura, tipologia di utilizzo, data di attivazione)
 - **prezzo**, dettaglio delle componenti e modalità di aggiornamento
 - **parametri tecnici** di fornitura¹
 - individuazione del punto di fornitura, con ripartizione utente-esercente di **responsabilità e oneri di manutenzione**
 - **durata e modalità di rinnovo** del contratto
 - periodicità e modalità di **pagamento**
 - modalità di sospensione del servizio e tasso di interesse in caso di **morosità**
 - **standard di qualità** commerciale e tecnica
 - oneri e modalità di **verifica misuratore** e modalità di ricostruzione dei consumi (caso malfunzionamento)¹
 - modalità di **recesso**
 - casi in cui è possibile la **rateizzazione dei pagamenti**, modalità per richiederla e tasso di interesse
- } Eventualmente tramite puntuali rimandi al sito (comma 4.3)

TITT - condizioni contrattuali (2)

- Condizioni minime **rateizzazione dei pagamenti** (comma 4.5):
 - fino a 10 giorni dal termine di pagamento della bolletta
 - almeno nel caso di importi fatturati elevati (> 3 volte importo medio bollette 12 mesi precedenti)
 - tasso di interesse non superiore al valore di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea
- **Misure di gradualità** (commi 10.3 e 10.4) → le disposizioni sui contratti si applicano:
 - per i **nuovi contratti**, dal 1° gennaio 2020 per gli esercenti di maggiori dimensioni (> 50 MW) o dal 1° luglio 2020, per gli altri esercenti (≤ 50 MW)
 - per gli **altri contratti** (stipulati prima di tali date), al primo rinnovo esplicito, e comunque entro il 31 dicembre 2022
- Comunicazione scritta all'utente **modifiche unilaterali** alle condizioni contrattuali tempestiva, comunque entro 60 giorni dalla loro applicazione; modifiche peggiorative altrimenti inefficaci (comma 4.4)

TITT - documenti di fatturazione (1)

- Bollette: nessuna prescrizione sul *layout* ma dal 1° luglio 2020 devono utilizzare un carattere facilmente leggibile, evidenziare recapiti per pronto intervento, reclami e richieste di informazioni e contenere alcuni **elementi minimi** (art. 5):
 - **identificativi utente** (nome, codice ID, indirizzo e codice fiscale o p.iva) e **punto di fornitura** (codice ID, indirizzo)
 - **caratteristiche commerciali** della fornitura (data attivazione, tipologia utilizzo, tipologia di prezzo ed eventuale denominazione commerciale)
 - **tipologia di fornitura e potenza contrattuale** (quest'ultima se disponibile o, comunque, se utilizzata nella definizione del prezzo)
 - **informazioni di fatturazione:**
 - periodo di riferimento, data emissione e scadenza pagamento
 - data eventuale applicazione aggiornamento dei prezzi
 - informazioni su pagamenti (modalità, **stato**, tasso di mora) e rateizzazione (casi in cui è possibile, tempi e tasso di interesse)
 - dati **letture** (rilevate e stimate), **consumi** (effettivi, stimati e fatturati) ed eventuali ricalcoli (causa, periodo, consumi e importi interessati) (applicazione rinviata¹)
 - sintesi **importi fatturati**
 - eventuali comunicazioni dell'Autorità (es. modifiche rilevanti quadro regolatorio)

TITT - documenti di fatturazione (2)

- Definizioni (comma 1.1):
 - **tipologia di prezzo** è la struttura di prezzo utilizzata per la determinazione degli importi da fatturare all'utenza
 - monomia su energia termica
 - binomia su potenza contrattuale ed energia termica
 - altro, da specificare
- La **sintesi degli importi fatturati** (slide precedente) indica almeno (commi 5.11 e 5.12):
 - ogni componente della tipologia di prezzo
 - eventuali ricalcoli
 - partite diverse da fornitura energia termica, specificando la natura (es. noleggio attrezzature, altri servizi, indennizzi automatici in attuazione della RQCT)
 - imposte (dettaglio aliquote IVA, base imponibile e totale)
 - totale fattura
- Bollette inviate **senza oneri per l'utente**

TITT - documenti di fatturazione (3)

- **Misure di gradualità** → le disposizioni inerenti allo stato dei pagamenti, alla rateizzazione, ai consumi, alle letture e agli eventuali ricalcoli si applicano:
 - per gli esercenti di maggiori dimensioni, entro il 31 dicembre 2021
 - per gli esercenti di medie dimensioni e i micro esercenti, entro il 31 dicembre 2022



TITT - sito *internet*

- Il TITT ha **abrogato**, dal 1° gennaio 2020, l'**art. 5 della RQCT**, **aggiornando e integrando** le disposizioni in materia di pubblicazione sul sito internet di informazioni inerenti qualità del servizio e diritti degli utenti (art. 6)
- **Esercenti di maggiori e medie dimensioni**: pubblicazione, in una sezione facilmente accessibile dalla *home page* del **sito *internet*** dell'esercente (comma 6.1):
 - **recapiti** per invio **reclami e richieste scritte di informazioni**
 - **orari di apertura** sportelli (se presenti), servizio telefonico e uffici
 - **modulistica** per richiesta prestazioni da parte degli utenti
 - **condizioni contrattuali** di fornitura del servizio
 - **numero** telefonico dedicato al servizio di **pronto intervento**
 - Carta del servizio e/o riepilogo **standard di qualità e indennizzi** automatici
 - **informazioni** su come leggere la **bolletta** e come richiedere informazioni di dettaglio (obbligo dal 1° luglio 2020)
- **Micro esercenti** (≤ 6 MW) **non dotati di sito *internet***, dal 1° luglio 2020, rendono disponibili le stesse informazioni attraverso gli sportelli (se presenti) e tramite invio, su richiesta dell'utente (comma 6.2)

TITT - prestazioni ambientali

- **Pubblicazione** non obbligatoria, sul sito *internet* dell' esercente, **delle prestazioni ambientali di ogni rete** (comma 7.1):
 - tipologia di fonti energetiche utilizzate nelle centrali termiche
 - risparmio di CO₂ del servizio di telecalore rispetto a generatori tradizionali
 - entro il 30 giugno di ogni anno, dal 2021
 - riferimento ai dati registrati nell'anno precedente
 - sulla base di una metodologia definita dall'Autorità
- **Micro esercenti** (≤ 6 MW) **non dotati di sito *internet*** possono rendere disponibili le stesse informazioni attraverso gli sportelli (se presenti) e tramite invio, su richiesta dell'utente (comma 7.2)

TITT - trasparenza prezzi (1)

- **Esercenti di maggiori e medie dimensioni:** pubblicazione, in una sezione facilmente accessibile dalla *home page* del **sito *internet*** dell'esercente (comma 8.1), di informazioni sui prezzi praticati:
 - **tipologia di prezzo** (monomia, binomia, altro) ed eventuale denominazione commerciale
 - Comuni nei quali si applica
 - decorrenza di applicazione
 - **frequenza** temporale di **aggiornamento** dei prezzi (se predefinita)
 - **componenti del prezzo** e unità di misura
 - eventuale differenziazione del prezzo per fasce di consumo e/o di potenza
 - tipologia di fornitura (riscaldamento, acqua calda sanitaria, raffrescamento, ecc.)
 - tipologia di utilizzo (residenziale, terziario o industriale)
- **Micro esercenti (≤ 6 MW) non dotati di sito *internet*:** rendono disponibili le stesse informazioni:
 - attraverso gli sportelli (se presenti) e tramite invio, su richiesta dell'utente (comma 8.2)
 - all'Autorità, con modalità che verranno definite dalla Direzione teleriscaldamento e teleraffrescamento (DTLR) (comma 9.3)

TITT - trasparenza prezzi (2)

- Unitamente al **preventivo di allacciamento**, salvo il caso in cui il richiedente l'allacciamento dichiara di non essere interessato alla sottoscrizione di un contratto di fornitura, l'esercente, a prescindere dalla dimensione, fornisce **ulteriori informazioni sui costi** del servizio (commi 8.3 e 8.4):
 - **condizioni economiche** di fornitura del servizio, comprensive della metodologia di determinazione del prezzo (costo evitato, costi del servizio o altro)
 - **metodologia di aggiornamento** del prezzo di fornitura
 - **scheda informativa** con spesa complessiva annua del servizio (definita con determina 02/DTLR/2019):
 - stima basata su consumi storici o, se indisponibili, sulle caratteristiche dell'edificio
 - indicazione quota potenza [€/kW], quota energia [€/kWh], altre componenti (da specificare), IVA, ecc.

TITT - comunicazioni all'Autorità

- **Entro il 30 aprile** di ogni anno, dal 2021, **comunicazione all'Autorità** di informazioni in materia di prezzi praticati all'utenza (comma 9.1):
 - per ciascuna tipologia di prezzo applicata all'utenza, **metodo utilizzato per la determinazione del prezzo**
 - per ciascuna tipologia di prezzo (monomia, binomia, ecc.) e di utenze (minori, medie o maggiori dimensioni):
 - **numero di utenti**
 - **quantitativo di energia termica fornita**
 - **importi totali fatturati**
- Nel caso di **società cooperative**, le stesse informazioni sono ulteriormente distinte tra utenti soci e non soci (comma 9.4)



ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Grazie per l'attenzione