

## PRIMI PASSI PER LA REGOLAZIONE DEL TELERISCALDAMENTO

## RIFERIMENTI NORMATIVI

- [DCO 46/2017/R/TLR](#)
- [DCO 71/2017/R/TLR](#)
- [DCO 112/2017/R/TLR](#)
- [Delibera 111/2017/R/TLR](#)
- [Dlgs 102/2014](#)

*Definizione di parametri stringenti di qualità commerciale, previsione di criteri per i costi di allacciamento e separazione contabile: si inizia a delineare il quadro della regolazione del servizio di teleriscaldamento, in attesa degli orientamenti sulle modalità di accesso alla rete per soggetti terzi.*

## UNA SOFT REGULATION PER IL TELERISCALDAMENTO

La legislatura europea<sup>1</sup> ha inquadrato il teleriscaldamento come un settore fondamentale per adempiere agli obiettivi di efficienza energetica richiesti in ambito comunitario e a tal fine ha richiesto ai singoli Paesi membri di attuare delle politiche di monitoraggio del settore. Il Dlgs 102/2014 ha recepito la direttiva europea sull'efficienza energetica prevedendo una regolazione più *soft* rispetto ai settori già regolamentati ma al contempo conferendo all'Autorità<sup>2</sup> poteri più ampi rispetto al mero controllo, che richiedono:

- la definizione di standard di continuità, qualità e sicurezza del servizio
- la determinazione delle tariffe di allacciamento e modalità di scollegamento delle utenze
- la definizione di condizioni di riferimento per la connessione alle reti di nuove unità di generazione del calore
- la determinazione delle tariffe di fornitura quando sussiste l'obbligo di allacciamento alla rete
- la definizione delle modalità di pubblicizzazione dei prezzi dei servizi di fornitura del calore, allacciamento e disconnessione.

L'Autorità ha iniziato a occuparsi di tre degli ambiti di intervento conferitigli dal decreto legislativo, che hanno come tema la definizione degli standard di qualità, i criteri per i contributi di allacciamento, disattivazione e scollegamento e la definizione dei costi di sub-fatturazione<sup>3</sup>. Questi primi provvedimenti potrebbero essere fondamentali per comprendere il quadro regolatorio complessivo. Le esperienze internazionali ed europee sono variegate: si va dall'approccio danese, che prevede una forte regolamentazione dell'intero settore, inclusa quella sui prezzi del calore, a quelli più *soft*, come nel caso svedese, dove l'Autorità di regolazione nazionale dell'energia svolge principalmente compiti di monitoraggio per la tutela del consumatore, in collaborazione anche con l'Autorità Antitrust. Il quadro per il nostro paese è già largamente tracciato dalla legislazione, che porta a escludere una regolamentazione dei prezzi finali dove non c'è obbligo di connessione (regolazione che sarebbe anche in controtendenza rispetto alla prevista soppressione della maggior tutela nel settore del gas naturale). Tuttavia, rimangono aspetti importanti da definire. Se la regolazione della qualità sembra orientata verso la definizione di precisi e molteplici standard, quindi verso una regolazione puntuale e probabilmente anche invasiva rispetto allo *status quo*, come anche per i servizi di misura, meno chiaro appare il quadro per i servizi di rete. Pur avendo mandato per definire puntualmente i costi di connessione, l'Autorità sembrerebbe infatti orientata a rimanere nell'ambito della definizione dei criteri: essendo oggi il servizio di rete non separato da quello del calore, una regolazione esplicita potrebbe in effetti distorcere il mercato e difficilmente si tradurrebbe in un vantaggio per i consumatori. Meglio quindi puntare sulla definizione dei criteri (divieto di imporre tariffe superiori ai costi) e sulle modalità di controllo. In questo senso va anche interpretato l'avvio del procedimento per la definizione dei criteri di separazione contabile (Delibera 111/2017). Sebbene non richiesto esplicitamente dalla legislazione, l'*unbundling* sarebbe necessario proprio ai fini di una precisa e corretta funzione di monitoraggio. Potrebbe essere anche necessario per un altro, importante, aspetto della regolazione finora non affrontato, ossia quello della definizione dei criteri di connessione per generazioni di calore da parte di terzi.

<sup>1</sup> Direttiva 2012/27/UE.

<sup>2</sup> Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico.

<sup>3</sup> DCO 46/2017 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio di telecalore (teleriscaldamento e teleraffrescamento); DCO 71/2017 "Regolazione dei costi del servizio di suddivisione delle spese per riscaldamento, raffrescamento e acqua igienico sanitaria, tra le diverse unità immobiliari nei condomini e negli edifici polifunzionali"; DCO 112/2017 "Disposizioni in materia di contributi di allacciamento e modalità per l'esercizio da parte dell'utenza del diritto di disattivazione e di scollegamento nel servizio di telecalore (teleriscaldamento e teleraffrescamento)".

## TAG

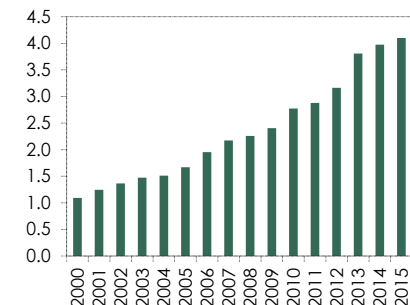
district heating, energy efficiency, heating & cooling, market design

TABELLA 1. INCREMENTO VOLUMETRIA ALLACCIATA (Mcm)

| Anno | Volumetria | Incremento |
|------|------------|------------|
| 2000 | 117.30     |            |
| 2001 | 125.90     | 7%         |
| 2002 | 132.30     | 5%         |
| 2003 | 140.10     | 6%         |
| 2004 | 144.40     | 3%         |
| 2005 | 155.60     | 8%         |
| 2006 | 177.30     | 14%        |
| 2007 | 198.70     | 12%        |
| 2008 | 211.90     | 7%         |
| 2009 | 226.50     | 7%         |
| 2010 | 244.40     | 8%         |
| 2011 | 263.40     | 8%         |
| 2012 | 279.40     | 6%         |
| 2013 | 302.10     | 8%         |
| 2014 | 316.20     | 5%         |
| 2015 | 329.80     | 4%         |

Fonte: REF-E su dati AIRU

FIGURA 1. ESTENSIONE RETE DI TELERISCALDAMENTO (migliaia di chilometri)



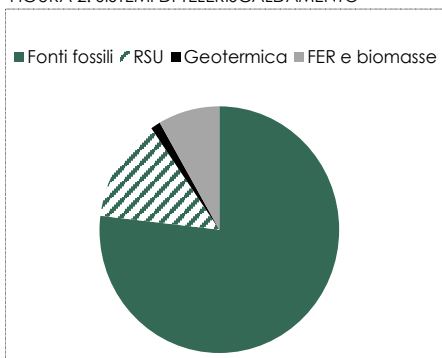
Fonte: REF-E su dati AIRU

TABELLA 2. PRINCIPALI GESTORI E IMPIANTI

| Gestore               | Città                                                                                                               |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A2A CALORE E SERVIZI  | Bergamo, Brescia, Cassano d'Adda, Milano                                                                            |
| GRUPPO IREN           | Genova, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Torino                                                                      |
| HERA                  | Bologna, Casalecchio di Reno, Castel Bolognese, Castel Maggiore, Cesena, Ferrara, Forlì, Imola, Modena, Monterenzio |
| AGSM VERONA           | Verona                                                                                                              |
| GRUPPO EGEE           | Alba, Cairo Montenotte, Canale, Carmagnola, Cortemilia, Fossano, Nizza Monferrato, Piosasco                         |
| LINEA RETI E IMPIANTI | Crema, Cremona, Lodi                                                                                                |

Fonte: REF-E su dati AIRU

FIGURA 2. SISTEMI DI TELERISCALDAMENTO



Fonte: REF-E su dati AIRU

L'impostazione prevista dal legislatore sembrerebbe quella di un accesso alla rete a monte, con possibilità per generatori indipendenti di cedere calore alla rete, ma senza un effettivo *third party access* che possa permettere ai generatori anche di raggiungere i clienti finali in modo indipendente dal gestore della rete. Su questo aspetto, tuttavia, si attendono ancora le pronunce dell'Autorità, e la previsione dell'*unbundling* potrebbe essere anche il primo passo verso la definizione esplicita di tariffe per l'utilizzo della rete e per un vero e proprio *third part access* per il settore del telecalore.

## L'ASSETTO ORGANIZZATIVO

Il settore del teleriscaldamento in Italia è organizzato e regolato a livello locale attraverso concessioni che i Comuni stipulano con le aziende, generalmente gestori di più servizi pubblici locali, come le ex municipalizzate. La concessione è solitamente richiesta dal gestore dell'impianto di teleriscaldamento, mentre è raramente affidata con bando pubblico. I contratti, validi dai 20 ai 40 anni, possono essere più o meno stringenti e riguardare differenti aspetti. Normalmente, un aspetto sancito nelle concessioni, così come sottolineato nell'indagine del 2014 effettuata dall'Autorità Antitrust<sup>4</sup>, è il prezzo, che può presentarsi in forma fissa (decisa dal Comune) oppure legato a una formula che indicizza il prezzo del calore al prezzo del carburante (solitamente gas per le aree metanizzate o gasolio per le aree non metanizzate). Alcune concessioni prevedono l'allacciamento obbligatorio per tutti gli utenti. In caso contrario, a tutti gli utenti che la richiedono deve essere garantita la connessione senza alcun tipo di discriminazione (a meno della presenza di vincoli tecnici). Un aspetto poco corrente nelle concessioni è la presenza della Carta dei Servizi, ovvero il documento contenente tutti i diritti, gli obblighi e le qualità commerciali che derivano dal contratto tra gestore e utenti del servizio. La regolazione effettuata dai singoli Comuni e i prezzi delle tecnologie alternative hanno comunque garantito un buon livello concorrenziale tra i diversi metodi di riscaldamento e raffrescamento, limitando la crescita dei prezzi del teleriscaldamento, che di fatto si presenta come un monopolio naturale e legale. Tuttavia, l'Autorità, prima della pubblicazione dei DCO, ha avviato un'indagine conoscitiva del settore, per capire il grado di regolazione delle diverse imprese di teleriscaldamento e valutare le criticità che invece sorgono negli ambiti in cui l'Autorità dovrà esercitare i poteri di controllo e regolazione. È emerso, dalle risposte degli operatori del teleriscaldamento, un quadro piuttosto eterogeneo, complicando il compito dell'Autorità di creare una regolazione omogenea su tutto il territorio nazionale.

## LA PENETRAZIONE DEL SETTORE IN ITALIA

Il teleriscaldamento è presente generalmente in due settori di mercato: il residenziale, che occupa il 70% della volumetria allacciata e il terziario che occupa il restante 30%. È un settore in costante crescita, che ha visto la costruzione di sette nuove reti e un incremento della volumetria allacciata, rispetto al 2015, di circa 13.6 milioni di metri cubi (Mmc) (Tabella 1). Le unità collegate alla rete di teleriscaldamento, alla fine del 2015, hanno raggiunto la volumetria totale di quasi 330 Mmc, circa tre volte il volume del 2000. L'incremento della capacità non è esclusivamente dovuto all'ampliamento degli impianti già esistenti, ma anche alla creazione di nuove piccole centrali, e all'estensione della rete, che ha raggiunto quasi 4,100 Km, 130 Km in più rispetto al 2014 (Figura 1). Le numerose imprese che gestiscono gli impianti fanno capo a sei operatori principali e coprono oltre trenta città (Tabella 2). Le fonti di energia utilizzate sono maggiormente fossili (Figura 2): l'utilizzo di gas naturale, rispetto l'anno scorso, è aumentato e rappresenta la fonte principale (circa il 70%); la seconda fonte, i rifiuti solidi urbani, hanno visto aumentare la quota, raggiungendo quasi il 15%; le restanti risorse, ovvero le fonti rinnovabili, le biomasse e il geotermico continuano a rappresentare fonti marginali<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, "Indagine conoscitiva sul settore del teleriscaldamento", 2014.

<sup>5</sup> Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, "Il riscaldamento urbano annuario", 2016.

## LE NOVITÀ PROPOSTE

L'indagine promossa dall'Autorità mirava a:

- verificare la diffusione delle Carte dei servizi
- valutare la presenza di indicatori e di standard di qualità che riguardano l'avvio, la chiusura e la gestione del rapporto contrattuale
- analizzare i contributi richiesti dai gestori in relazione all'allacciamento e allo scollegamento dei consumatori dalla rete
- analizzare i contributi richiesti per il servizio di sub-fatturazione delle spese di teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua igienico sanitaria (ACS).

All'indagine hanno partecipato poco più della metà delle imprese di teleriscaldamento e, dunque, i risultati sono basati sul 58% degli operatori attualmente presenti in Italia.

## LE PROPOSTE PER LA QUALITÀ CONTRATTUALE E LA GESTIONE DEL RAPPORTO

La qualità commerciale e la qualità del servizio non sembrano essere state al centro dell'attenzione nelle concessioni dei Comuni. Emerge infatti sia una limitata diffusione delle Carte dei Servizi, con appena il 23% dei gestori che ne ha adottata una, sia una forte eterogeneità degli standard di qualità adottati, con solamente un terzo dei gestori che applica almeno uno standard di qualità generico. Laddove sono presenti degli standard di qualità, raramente vi sono degli indennizzi automatici per gli utenti. Gli orientamenti dell'Autorità vanno nella direzione già seguita per i settori della distribuzione del gas, dell'energia elettrica e idrico, che prevede la creazione di una lista di standard minimi di qualità omogenei su tutto il territorio nazionale con l'applicazione di un indennizzo in capo al gestore che non rispetta gli indicatori proposti. Il periodo di regolazione, che generalmente è di quattro anni nei settori già regolamentati, sarà abbreviato a soli due anni, per valutare l'evoluzione del settore anche in merito alle nuove discipline applicate, che saranno retroattive, “ferma restando la salvaguardia degli investimenti effettuati e della concorrenza nel settore”<sup>6</sup>. Per le imprese che non hanno ulteriori attività nei settori regolati, vi sarà un periodo di adeguamento di 12 mesi, mentre per le imprese che operano già nei settori regolati il periodo sarà di 6 mesi.

Gli standard minimi si riferiscono a due differenti tipi di qualità: quella commerciale e quella di servizio. L'Autorità ha dato ampio spazio alla prima categoria, dando vita a una serie di vincoli alle tempistiche di intervento/risposta da parte dei gestori, mentre alla seconda non ha dato particolare rilievo, non prevedendo verifiche e controlli automatici dei parametri della qualità della fornitura da parte del gestore, ma solo su richiesta dell'utente, introducendo, anche in questo caso, degli indicatori temporali. Gli indicatori e gli standard di qualità possono essere relativi a tre distinte fasi del rapporto contrattuale: l'apertura, la gestione e la chiusura.

In relazione all'apertura del contratto, in questa fase del rapporto, gli standard minimi riguardano esclusivamente la qualità commerciale, descritti da diversi indicatori temporali. Il rapporto con l'utente nasce con la proposta (o la richiesta) da parte del gestore (o dell'utente) di un preventivo per l'allacciamento, seguito poi dai lavori per l'allacciamento. Rispetto alla situazione odierna, in cui la tempistica che può intercorrere dal contatto tra i due soggetti al completamento dell'allacciamento è in media di circa tre mesi, l'indicatore prevede un tempo massimo di un mese (sebbene poi, in presenza di lavori complessi, i termini possano slittare fino a due mesi). Per l'attivazione della fornitura, i tempi normalmente necessari agli operatori oscillano intorno a una settimana, periodo che l'Autorità intende confermare. Nei casi di riattivazione della fornitura, si prevedono due giorni feriali (in caso di morosità) oppure cinque giorni feriali (in caso di subentro).

Circa la gestione del rapporto contrattuale, l'Autorità ha previsto una serie di standard minimi di qualità contrattuale, basati anch'essi su indicatori temporali che riguardano l'esecuzione di lavori sulla rete (identici a quelli per l'allacciamento), gli appuntamenti concordati tra utenti e gestori (tre giorni lavorativi), il pronto intervento (risposte dei *call center* entro 120 secondi) e la risposta ai reclami (venti giorni solari). Nel caso della misura, è emerso che alcuni standard minimi commerciali sono già utilizzati dai gestori di teleriscaldamento, con valori anche più stringenti rispetto agli standard

<sup>6</sup> Art. 10, comma 18 Dlgs 102/2014.

richiesti nei settori regolamentati. L'Autorità prevede un periodo totale di 40 giorni per i tre indicatori temporali (l'intervento di verifica, la comunicazione dell'esito della verifica e la sostituzione del misuratore)<sup>7</sup>. L'unico standard minimo di qualità del servizio è rappresentato dai parametri che descrivono la qualità della fornitura (ovvero la temperatura di mandata, la temperatura di ritorno e la portata). Anche in questo caso, l'Autorità ha prescritto due indicatori temporali (tempo per effettuare una verifica dei parametri e tempo di ripristino del valore corretto), senza però prevedere verifiche e controlli automatici da parte del gestore, ma solo su segnalazione degli utenti. I tempi richiesti per la verifica dovranno essere di tre giorni lavorativi, mentre il ripristino dei valori corretti dovrà svolgersi in un giorno lavorativo.

Relativamente alla chiusura del rapporto contrattuale, l'utente e il gestore potranno concludere il contratto di fornitura del calore, attraverso due differenti metodologie. Nella prima, ovvero la disattivazione della fornitura, si chiude il misuratore senza la rimozione del gruppo di misura e si effettua la lettura con gli ultimi consumi; in tal caso i giorni lavorativi indicati dall'Autorità come standard per la disattivazione della fornitura ammontano a cinque. Nella seconda, ovvero lo scollegamento dalla rete, si rimuove il gruppo di misura e la sottostazione di scambio termico; in questo caso, nell'ambito dell'indagine conoscitiva non sono state ricevute molte informazioni da parte dei gestori, pertanto l'Autorità attende ulteriori spunti dalle risposte che perverranno in merito, nell'ambito della consultazione.

#### LA DEFINIZIONE DI COSTI INDICATIVI PER I SERVIZI DI SUB-FATTURAZIONE

La direttiva europea sull'efficienza energetica ha richiesto regole molto stringenti sulla misurazione del consumo di calore e di acqua calda sanitaria, prevedendo l'installazione di misuratori sia per l'intero edificio sia per le singole unità immobiliari a fine 2016 (poi rimandata a giugno 2017), l'introduzione di regole chiare sulla ripartizione dei costi tra le singole unità immobiliari (servizio di sub-fatturazione) e l'accesso ai dati di consumo da parte dei consumatori. La direttiva infatti prevede che i clienti ricevano la fatturazione in maniera gratuita, sebbene sia consentito l'addebitamento dei costi, se ragionevoli, per i servizi di misura, ripartizione e conteggio dei consumi individuali quando il servizio è fornito da imprese di servizi o dai fornitori locali di energia. La lacunosità della direttiva nel definire l'ambito del servizio di sub-fatturazione e la definizione dei costi ragionevoli ha condotto all'Autorità a definire tali concetti. L'ambito di applicazione del servizio di sub-fatturazione comprenderà la fornitura del servizio a tutti i condòmini e gli edifici polifunzionali che abbiano delle fonti di riscaldamento e raffrescamento, non per forza forniti da reti del teleriscaldamento. Il Dlgs 102/2014 oltre ad aver conferito tali poteri all'Autorità, ha anche confermato che l'obbligo di installazione dei misuratori spetta al proprietario dell'unità abitativa. Il misuratore può essere un singolo apparecchio, chiamato sotto-contatore, che misurerà l'intera energia consumata nell'appartamento, oppure un insieme di termovalvole installate su ogni singolo radiatore che valutano il calore emesso. Dall'indagine conoscitiva è emerso, anche in questo servizio, un quadro piuttosto variegato. Generalmente il servizio di sub-fatturazione è un'attività non centrale per il fornitore, che di solito è un'azienda di consulenza energetica o il fornitore dei misuratori.

Il servizio di misura si divide in due azioni distinte, ma complementari: la lettura dei consumi individuali per ogni unità abitativa e la ripartizione delle spese (che possono includere i consumi dovuti a dispersioni nell'impianto di distribuzione all'interno dell'edificio). La frequenza della lettura dipende dal sistema di telecomunicazione che trasmette i dati e dal tipo di misuratore installato (il sub-contatore o le valvole). Il servizio viene fornito usualmente una volta all'anno attraverso due prospetti: il primo che riporta consumi dell'intero edificio e il secondo che riporta i consumi per ogni singola unità immobiliare. Per quanto riguarda il servizio di lettura, il fornitore dovrà garantire annualmente l'invio dei due prospetti al committente, con particolare dettaglio sui dati utilizzati per il calcolo dei consumi individuali. Il servizio di ripartizione conterrà le stesse informazioni, con in aggiunta gli importi della spesa del riscaldamento, del raffrescamento e dell'acqua calda sanitaria per ogni unità immobiliare e i criteri di ripartizione.

L'Autorità intende prevedere un contratto del servizio di sub-fatturazione con durata annuale (rinnovabile e con possibilità di recesso anticipato), una frequenza della fatturazione annuale e la possibilità del consumatore, o soggetti terzi da lui delegati, di

<sup>7</sup> La ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sarà tema di un ulteriore DCO.

accedere a propri dati di consumo attraverso internet. Per quanto riguarda la creazione di costi indicativi del servizio di sub-fatturazione, è emerso dall'indagine che non sempre i costi rispecchiano il prezzo del servizio, il quale generalmente risulta più alto. Inoltre, quando il costo del servizio è erogato dai gestori del teleriscaldamento risulta più alto di quello dei fornitori dei servizi (il gestore indica fino a 4 euro per radiatore, mentre il fornitore di servizi indica generalmente un euro). L'Autorità ha l'intenzione di valutare un *range*, per il servizio di lettura, di un costo compreso tra 0.6 centesimi di euro a radiatore a 4 euro a radiatore, oppure in caso di sotto-contatore dai 3 ai 5 euro per appartamento, mentre per il servizio di ripartizione delle spese, l'Autorità stima un costo indicativo tra 1.8 euro e 3.5 euro a radiatore.

#### I CRITERI PER I CONTRIBUTI DOVUTI ALL'ALLACCIAMENTO, ALLA DISATTIVAZIONE E ALLO SCOLLEGAMENTO

Dall'indagine conoscitiva effettuata dall'Autorità è emerso, anche in questo caso, un quadro differenziato tra i diversi gestori. I principali elementi valutati sono i perimetri delle attività di allacciamento, disattivazione e scollegamento, i costi connessi e i contributi richiesti agli utenti. All'indagine hanno risposto il 60% degli operatori, il che fornisce un quadro piuttosto completo del settore da regolare. Anche in questo caso, si propone un periodo regolatorio di due anni, e che tutte le disposizioni siano retroattive, con nullità di eventuali clausole apposte nei contratti con l'utente.

Per quanto riguarda l'allacciamento, sono diverse le attività che vengono ricomprese da ogni gestore. In media le attività minime necessarie (come i lavori di scavo, la posatura delle tubazioni, la fornitura e l'installazione dello scambiatore, l'acquisizione dei permessi e il ripristino del suolo pubblico) sono comuni. La fornitura e l'installazione della sottostazione di scambio termico<sup>8</sup> non sono sempre fornite dal gestore, a volte è l'utente che richiede, a un costo aggiuntivo, il servizio, oppure provvede lui stesso all'acquisto e alla installazione. Anche l'installazione delle valvole e dei sotto-contatori non sono sempre inclusi nel servizio di allacciamento. In generale dunque, tutte le azioni che devono essere compiute direttamente sulla parte dell'impianto dell'utente sono a suo carico. I contributi richiesti agli utenti per l'allacciamento sono generalmente più bassi dei costi sostenuti, questo per cercare di invogliare più utenti ad accettare il teleriscaldamento e competere con le tecnologie alternative. I costi sostenuti e non recuperati con il contributo iniziale vengono poi spalmati sulla fatturazione della fornitura di calore. In questo caso, l'intervento dell'Autorità potrebbe non comportare dei benefici agli utenti finali, in quanto regolare i contributi di allacciamento significherebbe, almeno in parte, interagire sulla scelta dei prezzi finali, che invece non sono regolati. Infatti imporre un contributo uguale al costo di allacciamento significherebbe diminuire l'attrazione del teleriscaldamento rispetto alle tecnologie alternative. I gestori, inoltre, potrebbero comunque non ridurre i prezzi delle forniture, proprio perché basati sul libero mercato. Anche nel caso si inserisse un tetto massimo al contributo, i gestori potrebbero spostare i costi non recuperati direttamente sui prezzi delle forniture. Per questi motivi, l'Autorità ha deciso che nel primo periodo regolatorio si richiederanno tre principali obblighi:

- divieto di applicare contributi maggiori rispetto ai costi di allacciamento
- possibilità di rateizzare i contributi dell'allacciamento, ma in maniera chiara e trasparente
- obbligo di informare l'Autorità sul numero di allacciamenti effettuati, sull'evoluzione dei costi e dei ricavi, sui corrispettivi e sui piani di rateizzazione<sup>9</sup>.

Sul perimetro delle azioni comprese nell'allacciamento, non saranno inclusi gli interventi delle sottostazioni e la rimozione dei generatori preesistenti. I gestori dovranno fornire agli utenti dei preventivi dettagliati, dichiarando quali interventi sono a totale carico degli utenti e rispettare gli standard di qualità contrattuale descritti nel DCO 46/2017<sup>10</sup>.

La disattivazione e lo scollegamento dall'impianto di teleriscaldamento non sembra essere un comportamento usuale da parte degli utenti, a causa degli elevati *switching cost* verso un'altra tecnologia. Questo elemento infatti rappresenta la principale barriera

<sup>8</sup> Include lo scambiatore, il contatore e il sistema di regolazione.

<sup>9</sup> Dall'obbligo di informazione sui costi sono esenti, almeno per parte del primo periodo di regolazione, i piccoli gestori.

<sup>10</sup> Il paragrafo "Le proposte per la qualità contrattuale e la gestione del rapporto".



economica per l'utente. Nel perimetro delle attività di disattivazione e scollegamento ricadono sempre le letture finali del contatore e la chiusura delle stazioni che collegano la tubatura centrale con la tubatura dell'edificio, mentre a volte possono includere la rimozione dei misuratori e della sottostazione. Raramente viene inclusa la rimozione delle tubature. I gestori non applicano nessun corrispettivo per questi lavori, ma in alcuni casi gli utenti possono incorrere in oneri per la cessazione anticipata del rapporto contrattuale. L'Autorità si è concentrata sull'eliminazione delle barriere che impediscono all'utente uno scollegamento rapido e senza costi aggiuntivi. A questo fine, gli utenti non dovranno pagare alcun onere per la cessazione del contratto, eccetto le restanti rate del piano di rateizzazione, e occorrerà informare il gestore della volontà di recedere dal contratto con un preavviso appropriato, non ancora determinato dall'Autorità. Anche in questo caso, il gestore dovrà fornire informazioni chiare e precise agli utenti, e dovrà fornire annualmente all'Autorità una serie di informazioni riguardanti il numero di scollegamenti e disattivazioni.