

DCO 35/08

**APPROFONDIMENTI FINALI SULLA REGOLAZIONE DELLA
QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA
DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 17 dicembre 2008

Premessa

Anigas rappresenta le proprie osservazioni e proposte al documento per la consultazione (di seguito DCO 35/08) dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) in tema di regolazione della qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di elettricità e di gas naturale su aspetti di maggiore complessità, non ancora definiti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) approvato con la delibera ARG/com 164/08.

Nel DCO 35/05 l'Autorità sviluppa proposte in merito:

- al trattamento dei reclami scritti per i quali il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici nell'esclusivo possesso del distributore interessato dai reclami stessi;
- al trattamento dei reclami scritti inviati da clienti finali che abbiano stipulato con un venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per più di un punto di fornitura;
- al trattamento dei reclami scritti "multipli", che coinvolgano più clienti in relazione a un unico disservizio;
- alla pubblicazione comparativa delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai venditori di energia elettrica e di gas naturale all'Autorità;
- alla gradualità nell'attuazione del provvedimento con particolare riferimento ai casi di reclami scritti il cui trattamento richiede che il venditore acquisisca dati tecnici in possesso del distributore ai fini della risposta al cliente finale.

Infine nel DCO 35/08 l'Autorità presenta alcune proposte di modifiche ed integrazioni ai testi allegati alle delibere ARG/com 164/08 (TIQV), ARG/gas 120/08 e n.333/07.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Per quanto riguarda la regolazione della qualità commerciale del servizio di vendita Anigas ribadisce quanto già osservato nel corso delle precedenti consultazioni. In particolare si ritiene opportuno evidenziare che, nel contesto di liberalizzazione del mercato del gas italiano, la qualità del servizio di vendita, così come quella del servizio di post-vendita si configura come una fra le poche leve commerciali a disposizione del venditore, il quale avrà dunque tutto l'interesse, in un mercato libero, a mantenere un buon livello di servizio e a comunicare al cliente un'immagine di affidabilità ed efficienza.

Anigas, pur condividendo in generale la creazione di un testo integrato di regolazione della qualità dei servizi commerciali di vendita comune ai settori elettrico e gas, ritiene opportuno, in attesa della pubblicazione di uno standard unico nazionale di comunicazione, mantenere almeno all'inizio del nuovo periodo regolatorio, l'attuale regolazione così come meglio specificato nei relativi spunti di consultazione.

Anigas ha presentato quindi l'istanza di posticipo di un anno dell'applicazione delle disposizioni previste dal testo finale della qualità di vendita (TIQV), inclusi quindi i temi oggetto della presente consultazione, dal 1° gennaio 2009 al 1° gennaio 2010 (crf. lettera Anigas - prot. 3613/2008 DIGE del 16 dicembre 2008 - allegata).

La necessità di una maggiore gradualità di applicazione delle nuove disposizioni discende da:

- insufficiente tempo per porre in essere le condizioni tecniche ed organizzative (tra cui l'adeguamento dei processi e dei sistemi informatici) necessarie per attuare operativamente la regolazione come delineata nella delibera ARG/com 164/08 e come prospettata nel DCO 35/08;
- forte criticità prevista nel caso di una gestione in parallelo di quei reclami che necessitano di "dati tecnici" in possesso del distributore con la vecchia regolazione (delibera n. 168/04) e i restanti con la nuova regolazione (delibera ARG/com 164/08) nel corso dell'anno 2009;
- la contemporanea entrata in vigore di altri importanti e complessi recenti provvedimenti regolatori che si vanno ad aggiungere ai notevoli cambiamenti legati all'avvio del nuovo periodo regolatorio, anch'essi con forti impatti sull'organizzazione e sui sistemi degli operatori.

Tenuto conto di quanto sopra, con l'emanazione del provvedimento successivo alla presente consultazione, si ritiene necessaria la modifica di quanto disposto nella Parte VI del TIQV in allegato alla delibera ARG/com 164/08 in tema di "Gradualità di attuazione".

Con l'occasione si ritiene opportuno integrare/chiarire alcuni aspetti riportati nella versione attuale del TIQV.

Anigas osserva che per rendere possibile una efficace e pronta gestione delle richieste di informazione e dei reclami scritti è necessario che questi siano indirizzati al solo recapito indicato dal venditore in bolletta e propone che richieste di informazione e reclami inviati ad indirizzi diversi non rientrino nel sistema di tracciatura, ma vengano gestiti al di fuori del processo regolato.

In merito ai contenuti minimi della risposta motivata del venditore ai reclami scritti del cliente finale, Anigas non ritiene opportuno prevedere l'obbligo in capo al venditore di indicare nella risposta "i riferimenti normativi o contrattuali applicabili" come previsto dall'art. 10.1 c) del Testo integrato allegato alla delibera ARG/com 164/08. Ciò al fine di non compromettere la comprensibilità e l'utilità dell'informazione trasmessa, evitando al tempo stesso l'invio di ulteriori reclami.

Infine nell'ambito delle risposte a richieste scritte di rettifiche di fatturazione e/o doppia fatturazione, si segnala che, in base a quanto disposto ai punti 37.2 e 37.3, il tempo di rettifica nel caso di doppia fatturazione (20 giorni solari) non è coerente con il tempo di risposta motivata alla richiesta di rettifica. Infatti, il cliente riceve prima il rimborso dell'importo non dovuto (entro 20 giorni solari) e poi la comunicazione dell'esito (entro 40 giorni solari).

Anigas richiede pertanto l'eliminazione di tale incongruenza, escludendo dallo standard generale le risposte a richieste scritte di rettifica di doppia fatturazione oppure prevedendo un tempo maggiore (oggi 20 gg. solari) per la rettifica di doppia fatturazione. Nel caso in cui, invece, anche le richieste scritte di rettifica di doppia fatturazione dovessero rientrare nello standard generale si propone che i tempi relativi alla doppia fatturazione siano equiparati a quelli per rettifica di fatturazione (40 giorni solari per la risposta motivata e 90 giorni per la restituzione delle somme).

In riferimento a quanto proposto nella presente consultazione e in aggiunta a quanto successivamente risposto ai singoli spunti, Anigas pone in evidenza i seguenti aspetti.

In merito alle modalità di invio delle richieste di dati tecnici da parte del venditore al distributore, Anigas ritiene opportuno garantire la rintracciabilità dei reclami scritti dei clienti finali attraverso l'indicazione degli estremi relativi ai reclami stessi (come requisiti minimi si propongono il codice di rintracciabilità previsto dalla delibera 164/08 art. 37.2 punto a) e il POD/PdR). Sarà poi compito del distributore rispondere nella maniera più chiara e puntuale possibile ai quesiti posti dal venditore ai fini della risposta di quest'ultimo al cliente finale.

Nell'ambito del riconoscimento dei costi agli operatori, le aziende rappresentate da Anigas ritengono assolutamente necessario, per l'applicazione dei nuovi provvedimenti nell'ambito della gestione dei reclami, l'aggiornamento della QVD e PCV (per il riconoscimento dei maggiori oneri sostenuti dai venditori per le nuove attività) e il riconoscimento dei corrispettivi delle prestazioni che non rientrano nel servizio principale di cui il CRDG tipo (le letture fuori ciclo per i distributori).

RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

Gestione reclami

S1. Si condividono le proposte dell’Autorità relative alla possibilità per il venditore di inviare una risposta motivata scritta preliminare? In caso di risposta negativa, per quali motivi?

Anigas condivide la possibilità, e non l’obbligo, per il venditore di inviare una risposta motivata scritta preliminare.

S2. Ritenete opportuno prevedere che il venditore debba girare al cliente finale gli eventuali indennizzi ricevuti dal distributore nel caso di ritardo del distributore nel fornire i dati tecnici richiesti per la risposta al reclamo? In caso affermativo ritenete opportuno inserire tale informazione nella risposta preliminare?

Nell’ipotesi di ritardo del distributore nel fornire i dati richiesti per la risposta al reclamo, Anigas condivide la proposta che prevede l’obbligo per il venditore di girare al cliente finale l’eventuale indennizzo ricevuto dal distributore nel caso il venditore si sia avvalso della risposta preliminare entro il 40° giorno. Si ritiene inoltre opportuno inserire tale informazione nella risposta preliminare.

Sempre nel caso di ritardo del distributore nel fornire i dati tecnici necessari per la risposta motivata a reclami, Anigas ritiene che l’obbligo per il venditore di inviare tale risposta motivata al cliente finale debba essere almeno di 10 giorni lavorativi successivi alla data di ricevimento da parte del distributore dei dati tecnici richiesti così da permettere al venditore l’integrazione delle informazioni tecniche ricevute con gli elementi di sua competenza necessari per il completamento della risposta al reclamo.

S3. Si condividono le proposte dell’Autorità relative alla gestione dei reclami scritti di clienti finali multi sito? In caso di risposta negativa, per quali motivi?

Anigas condivide le proposte dell’Autorità relativa alla gestione dei reclami scritti di clienti finali multi sito.

S4. Si condividono le proposte dell’Autorità relative alla individuazione delle soglie per i disservizi tecnici e commerciali di vasta estensione? In caso di risposta negativa, per quali motivi?

Nel caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, Anigas condivide la proposta di inviare una risposta unica al primo firmatario il cui contratto sia individuabile.

Nel caso invece di reclami presentati da associazioni di consumatori in rappresentanza di una pluralità di clienti finali, Anigas ritiene opportuno indirizzare la risposta alle sole associazioni.

Anigas ritiene opportuno che i casi di disservizi di vasta estensione di natura tecnica vengano trattati direttamente dal distributore, informando tempestivamente i venditori circa gli eventi in questione.

Si ritiene quindi opportuno escludere dall’ambito di applicazione della regolazione della qualità commerciale dell’attività di vendita di cui al Testo Integrato allegato alla delibera ARG/com n. 164/08 i probabili numerosi reclami che dovessero pervenire ai vari venditori.

La risposta ai probabili numerosi reclami che dovessero pervenire ai vari venditori si intenderà pertanto evasa con l’emissione di una comunicazione a mezzo stampa effettuata direttamente da parte del distributore. Più precisamente tali reclami si intenderanno evasi annotando nel sistema di rendicontazione dell’operatore l’avvenuta pubblicazione del comunicato stampa.

A supporto di tale segnalazione si precisa che il venditore può non essere a conoscenza né del numero totale di clienti finali interessati dal disservizio di natura tecnica (conosce i propri clienti, ma evidentemente non quelli di altri venditori eventualmente presenti sull’impianto di distribuzione) né del numero totale dei clienti finali allacciati alla rete distribuzione. Per evitare quindi la sovrapposizione di più comunicati stampa relativi ad un medesimo disservizio, con il rischio di creare confusione nei clienti finali, si ritiene opportuno che il reclamo tecnico sia esperito direttamente dalla società di distribuzione.

Tenuto conto di quanto sopra, Anigas non ritiene efficace fissare una soglia, per disservizi di natura tecnica.

Nel caso si decidesse di perseguire nella direzione proposta nella presente consultazione, Anigas suggerisce per tale soglia, nell’ambito gas, un valore che potrebbe essere riferito al numero di PdR del distributore nell’impianto che sia dello stesso ordine di grandezza rispetto a quella già esistente per la definizione di emergenza ai sensi del Testo Integrato della qualità dei servizi gas (pari a 250 clienti finali coinvolti).

Nel caso invece di disservizi commerciali la soglia per definire la “vasta estensione” dovrebbe essere riferita alla clientela del venditore coinvolta nello stesso evento e in tal senso si concorda con la proposta di una soglia tra l’1% e il 5% dei clienti serviti dal venditore nella stessa provincia nell’arco di 15 giorni solari consecutivi. Ciò allo scopo di tenere conto del numero di clienti serviti da ogni singolo venditore all’interno della stessa provincia.

In tali casi Anigas ritiene opportuno che debba essere riconosciuta al venditore la possibilità di fornire la risposta ai reclami a mezzo stampa.

Pubblicazione comparativa dei dati sui reclami

S5. Si condividono le proposte dell’Autorità in tema di pubblicazione comparativa dei dati sui reclami? In caso di risposta negativa, per quali motivi?

Anigas concorda con la proposta in tema di pubblicazione comparativa dei dati sui reclami.

Tuttavia si propone che la comparazione venga effettuata con cadenza annuale, anziché semestrale, in questo periodo di regolazione, estendendo tali tempistiche anche alla pubblicazione delle graduatorie relative ai livelli di qualità del servizio telefonico, la cui regolazione è confluita nel Testo Integrato della qualità di vendita.

S6. Ritenete che vi possano essere altri dati di qualità del servizio di vendita per i quali provvedere alla pubblicazione comparativa? Se sì, quali?

Anigas non ritiene che vi possano essere altri dati di qualità del servizio di vendita per i quali provvedere alla pubblicazione comparativa.

Gradualità di attuazione

S7. Si condividono le proposte dell’Autorità relative alla gradualità nell’attuazione del Testo integrato della qualità del servizio di vendita? In caso di risposta negativa, per quali motivi?

Anigas ritenendo oggettivamente non implementabile nei tempi previsti il combinato della delibera ARG/gas 164/08 e del DCO 35/08 propone che l’attuazione delle disposizioni previste dal testo finale della qualità di vendita (TIQV) sia posticipata al 1° gennaio 2010.

Anigas ritiene tale data coerente con quanto evidenziato all’interno delle osservazioni generali (a cui si rimanda), purché il provvedimento successivo alla presente consultazione sia adottato entro febbraio 2009.

Tempestività dei venditori nell’inoltro ai distributori delle richieste dei clienti finali

S8. Si condividono le proposte dell’Autorità in tema di tempestività dei venditori nell’inoltro ai distributori delle richieste dei clienti finali? In caso di risposta negativa, per quali motivi?

Come già evidenziato nella precedente consultazione, Anigas condivide la proposta dell’Autorità esclusivamente se alla data indicata sarà disponibile il sistema standardizzato di comunicazione tra venditori e distributori anche per quanto riguarda la gestione dei reclami.

Integrazioni alle delibere n. 333/07 e ARG/gas 120/08

S9. Si condividono le proposte dell’Autorità in tema di modifica ed integrazione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura sia per il settore elettrico che per quello del gas per gli aspetti collegati al tema dei reclami, delle rettifiche di fatturazione e delle richieste di informazioni? In caso di risposta negativa, per quali motivi? Vi sono altri aspetti che andrebbero rivisti? Ritenete che debba essere prevista una soglia per l’applicazione degli standard specifici di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore (ad esempio al di sotto di un numero di clienti finali coinvolti dal disservizio nella stessa giornata ed afferenti a venditori diversi)? Se sì, quale?

Anigas, pur concordando con il principio generale della proposta dell’Autorità, ritiene opportuno ridurre la differenziazione alla base dello standard specifico relativo alla messa a disposizione di dati tecnici da parte del distributore a due soli casi “dati tecnici con lettura” e “altri dati tecnici”.

La telegestibilità – individuata nella presente consultazione come elemento di distinzione per le letture dei misuratori - non è una informazione nota a priori né documentabile a posteriori. Pertanto il riferimento alla telegestibilità del misuratore comporterebbe il rischio concreto di possibili contenziosi tra venditore e distributore. Inoltre si fa presente che gli eventuali reclami su dati di lettura rilevata dal distributore dovrebbero riguardare prevalentemente le rilevazioni non in telegestione.

Per tale motivo Anigas propone di fare convergere a 10 giorni lavorativi gli standard specifici di messa a disposizione dei dati tecnici con lettura richiesti dal venditore al distributore - di cui il punto 6.3 a) e b).

Anigas osserva che tale proposta non ha comunque un effetto negativo nella tempestività di risposta ai reclami che rimane comunque fissata per il venditore in 40 giorni solari.

Anigas ritiene inoltre opportuno limitare le richieste del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura ai soli casi di letture contestate già fornite dal distributore. A questo proposito, si richiede l’obbligo per il venditore di indicare, all’interno delle richieste in oggetto, i dati contestati dal cliente finale. Questo al fine di evitare che i reclami relativi a letture stimate del venditore ai fini dell’emissione di fatture in acconto si traducano in richieste di prestazioni al distributore, non soggette alla presente regolazione.

In relazione ai dati tecnici non relativi a letture, Anigas concorda con i 15 giorni lavorativi proposti dall'Autorità.

Tra le richieste di tali dati tecnici non dovrebbero comunque rientrare quelle relative a reclami riguardanti presunti malfunzionamenti dei misuratori oppure anomalie dei livelli di tensione o di pressione per il gas. In tali casi sarebbe opportuno che il venditore informi il proprio cliente della possibilità di richiedere direttamente al distributore le previste prestazioni di:

- verifica del gruppo di misura;
- verifica della pressione di fornitura;
- verifica della tensione di fornitura.

Riconoscimento dei costi agli operatori

Anigas ribadisce quanto già espresso all'interno delle osservazioni generali.

In riferimento alla richiesta dell'Autorità di fornire elementi oggettivi utili per la valutazione di tali costi, si rimanda alle risposte inviate dalle singole associate.

ALLEGATO



Il Direttore Generale

Milano, 16 dicembre 2008

Prot. 3613/2008 DIGE

Spett.le
**Autorità per l'energia
elettrica e il gas**
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

c.a. *Direttore Direzione consumatori
e qualità del servizio*
Ing. Alberto Grossi

Direttore Direzione Mercati
Ing. Guido Bortoni

Direttore Direzione Tariffe
Ing. Egidio Fedele Dell'Oste

Oggetto: istanza urgente per la previsione di una proroga circa l'entrata in vigore della Deliberazione 18 novembre 2008 – ARG/com 164/08 TIQV - "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale"

Anigas - Associazione Nazionale Industriali Gas – chiede all'Autorità per l'energia elettrica e il gas di prevedere con urgenza una proroga al 1° gennaio 2010 per l'applicazione di quanto previsto dal TIQV, ad esclusione della Parte III dello stesso già in vigore. In particolare, Anigas segnala l'opportunità per codesta spettabile Autorità di applicare quanto disposto all'art. 52 comma 52.1 del TIQV, ovvero di individuare una data successiva per l'applicazione del TIQV nel provvedimento di prossima pubblicazione con il quale saranno definiti i contenuti degli art. 11, 14, 14.5 e 15.

La richiesta di prevedere una proroga circa l'entrata in vigore del TIQV, si giustifica in ragione delle considerazioni di seguito esposte:

- il 1° gennaio 2009 è un momento importante per il settore gas ed il settore elettrico; in particolare per il settore gas in quanto sarà previsto, salvo la concessione di un periodo transitorio da parte di codesta spettabile Autorità (cfr. lettera Anigas, prot. 3580/2008 DIGE del 2 dicembre 2008), il pieno passaggio delle responsabilità relative anche alla "raccolta, validazione e registrazione misure" dalle società di vendita alle società di distribuzione; tale intervento inciderà pesantemente sui sistemi informativi delle società di vendita e



distribuzione, soprattutto con riguardo ai calendari di fatturazione dei consumi ai clienti finali e alla predisposizione dei flussi informativi inerenti la trasmissione dei dati di lettura. Per il settore elettrico segnaliamo che, in caso di mancata proroga, le previsioni del TIQV si applicherebbero in assenza di standard unico di comunicazione fra venditori e distributori e prima dell'implementazione delle disposizioni in materia di tracciato minimo di anagrafica recentemente deliberate;

- il TIQV impone modifiche sostanziali dei processi e delle procedure delle società di vendita di energia elettrica e gas naturale, oltre che l'implementazione di strumenti di monitoraggio anche in ragione delle nuove previsioni in materia di indennizzi automatici, considerato il mutamento dei riferimenti circa gli standard specifici e generali;
- la recentissima pubblicazione del TIQV è avvenuta solo lo scorso 20 novembre, a fronte di una entrata in vigore, parziale ma estremamente invasiva, prevista già dal 1° gennaio 2009: la mancata introduzione di un adeguato percorso di gradualità d'applicazione, e lo scarsissimo preavviso per l'adeguamento delle strutture aziendali al nuovo quadro regolatorio in materia di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale, non permette in alcun modo di rendere effettiva e possibile al 1° gennaio 2009 un'efficace implementazione delle nuove regole;
- la proroga si rende necessaria anche in ragione dell'indispensabile adeguamento delle componenti QVD e PCV in ragione dei crescenti costi derivanti dai nuovi adempimenti in materia di qualità commerciale. La delibera ARG/com 164/08 nell'ultimo punto del "ritenuto" afferma infatti che *"sia opportuno rinviare ad un successivo provvedimento, in sede di aggiornamento delle componenti QVD per il gas e PCV per l'energia elettrica, la valutazione dell'eventuale esigenza di copertura per i costi aggiuntivi sostenuti dai venditori operanti in regime di tutela per l'attuazione del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale"*. Si ritiene invece che l'innalzamento dei costi commerciali degli operatori sia un fatto oggettivo già dimostrabile; si richiede pertanto che l'entrata in vigore della suddetta delibera avvenga solo successivamente alla modifica delle componenti richiamate.

In considerazione della estrema urgenza degli adempimenti, e dei potenziali impatti negativi sulla qualità commerciale nei confronti dei clienti finali, si ritiene opportuno che codesta spettabile Autorità fornisca un riscontro entro la fine di questa settimana ad entrambi gli aspetti sollevati ossia la richiesta di proroga e l'intervento di copertura tariffaria in revisione delle componenti QVD e PCV, che si ribadisce essere propedeutico all'entrata in vigore della delibera in oggetto.



Confidando vivamente nell'accoglimento di questa istanza, si evidenzia che i tempi estremamente ristretti richiesti per il riscontro si palesano come assolutamente necessari agli operatori coinvolti per poter procedere all'adozione dei comportamenti e delle azioni più opportune a tutela dei propri legittimi interessi ciò sia con riferimento alle difficoltà implementative degli obblighi, sia con riferimento ai richiesti adeguamenti delle componenti QVD e PCV.

Cordiali saluti.

Il Direttore Generale
Dr.ssa Marialyisa Vegetabile

