

1° documento per la consultazione DCO 1/08

**OPZIONI PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS NEL III° PERIODO DI
REGOLAZIONE (2009-2012)**

**VERIFICA DEL GRUPPO DI MISURA SU RICHIESTA DEL
CLIENTE FINALE**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 27 marzo 2008

Premessa

Anigas illustra le proprie osservazioni alle proposte che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) ha formulato nel documento per la consultazione in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il terzo periodo di regolazione (di seguito Documento) **per il capitolo 11 che riguarda la “verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale”**.

OSSERVAZIONI GENERALI SULLE PROPOSTE FORMULATE NEL CAPITOLO 11

Le proposte dell'Autorità in merito alla prestazione di verifica del gruppo di misura su richiesta dal cliente finale riguardano essenzialmente tre aspetti:

- la trasformazione dell'attuale standard generale in standard specifico;
- l'introduzione di un nuovo indicatore di qualità commerciale legato alla sostituzione del gruppo di misura;
- la definizione di condizioni di maggior favore per i clienti finali che richiedano verifiche dei gruppi di misura fino G6 (per una richiesta all'anno) di età elevata.

Tali aspetti sono particolarmente legati ed in particolare le condizioni di maggior favore possono generare un aumento della domanda di richieste di prestazioni da parte dei clienti finali; pertanto deve essere valutato con attenzione l'impatto dell'aumento del volume delle attività sui processi operativi e di comunicazione, gestiti dalle imprese di distribuzione e di vendita.

Anigas formula di seguito le proprie osservazioni e proposte inerenti lo spunto di consultazione Q. 19, facendo riferimento punti del documento per la consultazione riguardanti la “Verifica del gruppo di misura su richiesta dal cliente finale”.

RISPOSTE ALLO SPUNTO DI CONSULTAZIONE Q. 19 DI CUI IL CAPITOLO 11

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale? Se no, per quali motivi?

Trasformazione da standard generale a standard specifico [riferimento punto 11.6, a)]

Anigas propone che la trasformazione da standard generale a standard specifico della “richiesta di verifica del gruppo di misura” sia attuata attraverso un approccio graduale per raggiungere, dopo un opportuno transitorio, il valore a regime dell'indicatore dello standard

verifica, che si propone di fissare a 15 giorni lavorativi, coerentemente con quanto in essere per il settore elettrico (delibera n. 333/07).

E' bene ricordare che sono numerose le modifiche proposte dall'Autorità per il terzo periodo regolatorio. Solo nell'ambito della qualità commerciale sono previsti: una nuova disciplina degli appuntamenti, una nuova disciplina degli indennizzi automatici con indennizzi legati al ritardo della prestazione oltre che al ritardo dell'erogazione, un nuovo standard generale inerente la sostituzione del gruppo di misura, cui si assommerebbe anche la trasformazione da livello generale a specifico della "*richiesta di verifica del gruppo di misura*".

Il nuovo indicatore specifico comporterebbe oltre la necessità di aggiornamento dei processi e dei sistemi informatici anche un ulteriore aggravio nella gestione e registrazione delle prestazioni.

Tra l'altro un numero eccessivo di richieste potrebbero determinare delle notevoli difficoltà operative e gestionali agli operatori.

Anigas propone, pertanto, per la trasformazione da standard generale a standard specifico dell'indicatore "*richiesta di verifica del gruppo di misura*", il seguente percorso:

- nel 2009 lo standard **rimane** di livello generale;
- nel 2010 lo standard diviene di livello specifico ed è pari a 30 gg lavorativi;
- nel 2011 il livello specifico è pari a 20 gg lavorativi;
- dal 2012 il livello specifico pari a 15 gg lavorativi (condizione di regime).

Introduzione di un nuovo indicatore per la sostituzione dei gruppi di misura [rif. 11.6, b)(i)]

L'Autorità propone un nuovo obbligo di servizio con relativo ulteriore standard generale inerente la sostituzione del gruppo di misura (tempo massimo 10 giorni lavorativi, a partire dall'esito negativo della verifica, con un livello generale pari al 90%) per garantire la tempestività della prestazione effettuata dai distributori.

La gestione di tale nuovo indicatore comporterebbe per gli operatori, oltre la necessità di aggiornamento dei processi e dei sistemi informatici anche un ulteriore aggravio nella gestione e registrazione delle prestazioni.

Anigas ritiene che sia oltremodo necessario un periodo transitorio per dare la possibilità agli operatori di poter sperimentare con gradualità le nuove disposizioni.

Ricostruzione dei consumi a seguito di accertamento [rif. 11.6, b) (ii)]

Anigas ritiene opportuno che venga individuata una metodologia dettagliata che definisca in modo compiuto ed univoco le responsabilità ed i criteri da applicare, in modo che il procedimento da seguire sia il più possibile certo e di semplice applicazione. In questo senso, quanto previsto dalle delibera n. 200/99 per il mercato elettrico sembra un punto di partenza; tuttavia tale metodologia presenta alcune criticità che si ritiene debbano essere superate e che di seguito si sintetizzano.

Innanzitutto, la delibera n. 200/99 fa riferimento ad un unico soggetto che esercita insieme l'attività di vendita e di distribuzione nei confronti del cliente finale e ciò non è ovviamente applicabile al mercato del gas; in questo senso riteniamo opportuno confermare l'impianto di responsabilità definito dal Codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale, che individua nel distributore il soggetto deputato alla ricostruzione dei consumi nel periodo di malfunzionamento del misuratore (ciò anche in coerenza con i recenti orientamenti dell'Autorità in materia di tariffe per l'attività di distribuzione e misura del gas naturale per il terzo periodo di regolazione).

Inoltre, il processo delineato dalla delibera n. 200/99, pur avendo il pregio di essere definito nei dettagli, appare tuttavia troppo complesso per quanto riguarda l'articolazione dei rapporti tra l'esercente (soggetto unico) ed il cliente finale, portando, di fatto, ad un allungamento delle tempistiche di ricostruzione dei consumi e sostituzione del misuratore che, a fronte di un elevato livello di interazione con il cliente finale, si traducono in ultima analisi in un danno per il cliente stesso.

Per semplicità Anigas ritiene che un procedimento corretto dovrebbe prevedere:

- la definizione di un criterio il più possibile oggettivo per la ricostruzione dei consumi (sia per quanto riguarda la data di decorrenza della ricostruzione che per quanto riguarda la metodologia di determinazione dell'importo da conguagliare);
- la trasmissione, a ricostruzione avvenuta, dal distributore al venditore (che poi si farà carico di trasferirlo al cliente stesso) di un documento recante la ricostruzione dei consumi,
- la rifatturazione da parte del venditore del periodo di ricostruzione individuato senza attendere conferme dal cliente finale.

In particolare per quando riguarda le modalità previste dalla delibera n. 200/99, Anigas non ritiene corretto, e neppure applicabile che la sostituzione del misuratore sia subordinata all'accettazione dell'importo ricostruito da parte del cliente finale. Infatti il cliente finale dovrebbe essere preventivamente informato circa le eventuali modalità di eventuale ricostruzione dei consumi e delle tempistiche dell'eventuale sostituzione del misuratore, qualora la verifica evidenzia un errore superiore a quello previsto dalla normativa tecnica vigente.

Conformità della verifica alla normativa tecnica vigente [rif. 11.6, d)]

L'attuale disciplina posta da codesta Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas (delibera n. 168/04 – art. 43.8) prende a riferimento la “normativa tecnica vigente”. Non si comprende pertanto il motivo per cui nel paragrafo 11.6 del documento di consultazione, in particolare al punto b), si fa invece espressamente rinvio all'applicabilità della “legislazione vigente”, mentre al punto d) del medesimo paragrafo si richiama ancora la “normativa tecnica vigente”.

Anigas ritiene utile chiarire al riguardo che il riferimento per la disciplina in materia di qualità dei servizi di distribuzione è rappresentato dalla “normativa tecnica vigente”.

Condizioni di maggior favore per richieste di verifica di gruppi di misura di produzione non recente e gradualità di attuazione (riferimento punto 11.7)

Anigas per quanto riguarda le condizioni di maggior favore, per chi richiede la verifica di misuratori con anzianità di servizio superiore ad un certo limite (per una richiesta all'anno per clienti finali con gruppi di misura fino al G6), ritiene che l'intervallo di importo 0 -10 € sia troppo esiguo; un corrispettivo inesistente o troppo basso potrebbe generare infatti un numero richieste motivate esclusivamente dalla “gratuità” dell'offerta e determinare una operatività ingestibile da parte delle imprese di distribuzione.

Si propone di mantenere l'importo di 40 euro. Infatti l'importo attualmente in vigore rappresenta un valore accettabile solo in considerazione dell'esiguo numero di richieste di verifica (come evidenziato dalla stessa Autorità nella Relazione Tecnica della delibera n. 168/04). Si propone inoltre di consentire al distributore di effettuare la verifica in loco o in laboratorio in relazione alla esigenze organizzative senza ulteriori aggravii di contributo a carico del cliente finale.

In ogni caso Anigas ritiene che la gradualità di attuazione proposta nel Documento generi volumi di attività di difficile gestione e propone in alternativa la seguente tempistica:

- misuratori con anno di fabbricazione fino al 1965 dal 1 gennaio 2009;
- misuratori con anno di fabbricazione fino al 1970 dal 1 gennaio 2010;
- misuratori con anno di fabbricazione fino al 1980 dal 1 gennaio 2011;

Successivamente, per i misuratori con anno di fabbricazione fino al 1990 si dovrà considerare peraltro in coerenza con gli obiettivi dell'Autorità, quanto deliberato dagli organi competenti in tema di telettura.

Anigas ritiene, inoltre, che le condizioni agevolate per i clienti che richiederanno la verifica di misuratori vetusti, debbano essere accompagnate dal riconoscimento nelle tariffe di distribuzione della differenza tra l'importo riconosciuto ai distributori e i costi effettivi di verifica (ciò a maggior ragione nel caso di introduzione di un corrispettivo di maggior favore inferiore

a quello attuale di 40 euro, peraltro previsto in considerazione di un esiguo numero di richieste - come più sopra ricordato).

Per quanto riguarda la proposta di modulare il costo delle verifiche anche in funzione dell'anno di costruzione del misuratore (oltre che della classe, come avviene attualmente nei prezziari delle società di distribuzione), Anigas esprime alcune osservazioni relative ai processi informativi che vedono coinvolti clienti finali, i venditori e i distributori nelle varie fasi di richiesta, conferma esecuzione ed esito della prestazione di verifica gruppi di misura.

Attualmente la delibera n. 168/04 prevede che il venditore che riceve una richiesta di verifica del misuratore da parte di un cliente finale è obbligato ad informare lo stesso sui costi della prestazione richiesta: tale informazione è propedeutica alla comunicazione della eventuale conferma della richiesta di prestazione da parte del cliente finale ed è solo dal ricevimento della conferma da parte del distributore che decorrono i tempi previsti per l'esecuzione della prestazione.

L'art. 43.2 prevede infatti che: *“ai fini della conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura il distributore determina i costi di verifica del gruppo di misura per ogni tipologia di utenza, sia presso il cliente finale sia in laboratorio, e li pubblica nel proprio sito internet. Il venditore informa di tali costi il cliente finale che richiede la verifica del gruppo di misura”*.

Tuttavia, nonostante la pubblicazione dei prezziari sui siti internet dei distributori, il venditore non sempre è in grado di associare con certezza il costo della verifica alla richiesta del cliente in quanto non è necessariamente in possesso del dato relativo alla classe del contatore (dato da cui dipende, normalmente, il costo della verifica inserito nei prezziari dei distributori).

Infatti, ad oggi, la classe del contatore viene comunicata obbligatoriamente dal distributore all'utente della rete solo nei casi di accesso per attivazione della fornitura (entro 30 giorni dalla data di attivazione, art. 13 comma 13.6 della delibera n. 138/04), mentre tale comunicazione non è obbligatoria nei casi di accesso per sostituzione nella fornitura (*switching*).

Ciò detto, la proposta di cui al punto 11.7 del Documento aggiunge un ulteriore elemento di incertezza nel processo delle richieste di verifica dei gruppi di misura laddove prevede condizioni di miglior favore per i clienti finali con gruppi di misura fino G6 sulla base all'anno di fabbricazione del misuratore oggetto di verifica.

Anigas segnala infatti che il venditore, al pari della classe del contatore, non conosce a priori l'anno di fabbricazione dei gruppi di misura installati presso la propria clientela (non esistendo alcun obbligo di comunicazione di questo dato in capo ai distributori) e tali informazioni sarebbero indispensabili per la corretta individuazione dei costi delle verifiche.

Per sopperire alle lacune evidenziate, Anigas propone alcune diverse modalità alternative di strutturazione del processo inerente le richieste di verifica.

Una prima soluzione potrebbe prevedere all'interno del processo di richiesta della verifica del gruppo di misura da parte del cliente finale, un doppio scambio di informazioni tra il venditore e il distributore. Il processo sarebbe strutturato come di seguito:

1. il cliente finale contatta il venditore facendo richiesta di verifica del proprio gruppo di misura;
2. il venditore contatta entro 3 giorni lavorativi il distributore per comunicare le generalità del richiedente ed ottenere l'indicazione del costo della verifica in relazione alle caratteristiche tecniche del contatore interessato dalla prestazione;
3. ottenuta l'informazione, il venditore procede al secondo contatto con il cliente finale per comunicargli il costo della verifica e trasmette al distributore l'eventuale conferma del cliente entro 3 giorni lavorativi.

Una seconda soluzione potrebbe consistere invece nell'inserimento, all'interno del set di dati previsti ai sensi degli artt. 13.6 e 14.10 della delibera n. 138/04 e comunicati dal distributore all'utente della rete, delle informazioni ad oggi non disponibili: classe del contatore (che è comunque già prevista dall'articolo 13.6, ma non dal 14.10) ed eventualmente l'anno di fabbricazione del contatore, qualora l'Autorità decidesse di individuarlo come ulteriore parametro per la determinazione del costo della verifica.

La prima proposta, a fronte di una maggiore complessità gestionale, presenta il vantaggio di una immediata e certa applicabilità; la seconda proposta invece, a fronte di una semplificazione dei processi e di una compressione dei tempi a favore dei clienti finali, presupporrebbe, oltre ad una modifica regolatoria, anche il necessario allineamento informativo su tutti i punti di riconsegna attivi fra distributori e venditori.

Per questi motivi Anigas propone di orientarsi sulla prima soluzione nell'immediato, prevedendo, nel caso in cui l'Autorità ritenesse preferibile la seconda come soluzione a regime, un congruo periodo di tempo per l'allineamento dei data base fra distributori e venditori rispetto ai dati citati.

Infine, Anigas fa notare che a proprio avviso presupposto necessario alla corretta valutazione delle prestazioni dei soggetti coinvolti è che la conferma, per essere considerata valida, sia presentata al venditore da parte del cliente finale in una modalità tracciabile, tra quella messa a disposizione dal venditore stesso.

Una terza soluzione inerente la proposta di modulare il costo delle verifiche in funzione dell'anno di costruzione del misuratore, potrebbe prevedere invece, in via generale, la comunicazione ai clienti finali dei diversi prezzi previsti in funzione dell'anzianità di servizio del contatore.

Sostenibilità delle nuove regole per le imprese di distribuzione e quelle di vendita (rif. 11.8)

Anigas ritiene che la proposta del Documento di definire i tempi dello standard specifico in funzione del numero delle richieste pervenute sia troppo complicata e di difficile gestione da parte delle imprese di distribuzione. Queste dovrebbero infatti differenziare i livelli di priorità delle richieste ricevute, in funzione di una percentuale calcolata per mese e per singola

provincia servita, per i misuratori che rientrano nelle condizioni di maggior favore e mantenere standard diversi per tutti gli altri.

Anigas pertanto, in alternativa, proprio in considerazione del fatto che nella prima fase di applicazione della nuova regolazione si potranno avere livelli elevati di richieste di verifica da parte dei clienti, propone di adottare una metodologia come quella più sopra descritta, che prevede un transitorio per l'introduzione graduale del nuovo standard specifico (vedi osservazioni inerenti la trasformazione da standard generale a standard specifico dell'indicatore "richiesta di verifica del gruppo di misura").

In questo modo sarebbe peraltro possibile tener conto dei tempi di cui distributori e venditori necessitano per la modifica dei propri sistemi informativi per gestire i processi secondo nuove modalità.

In ogni caso, per quanto riguarda la sostenibilità per le imprese di distribuzione delle regole proposte nel documento di consultazione, Anigas giudica i valori % del numero di richieste per mese e per provincia in relazione ai livelli specifici correlati (10, 90, 120 gg lavorativi) troppo elevati per i carichi di lavoro derivanti e per l'organizzazione del lavoro.

Le imprese di distribuzione Anigas hanno infatti valutato che con un numero di richieste pari ad esempio all'1% (vedi quanto indicato al punto 11.8) i carichi di lavoro per l'attività di verifica aumenterebbero di circa 500 – 1000 volte.

La suddivisione per mese e per provincia risulta essere inoltre di difficile comprensione per il cliente e discriminante (esempio una richiesta effettuata in provincia di Milano presentata alla fine del mese verrebbe evasa a 120 per contro quella presentata nei primi giorni del mese successivo dovrebbe essere evasa entro 10 giorni lavorativi); probabilmente in una provincia limitrofa la situazione potrebbe essere diversa.

Si deve peraltro considerare che secondo la proposta formulata nel documento di consultazione, risulterebbe impossibile, per le imprese di vendita, rendere noto al cliente finale il tempo previsto per l'esecuzione della prestazione richiesta (rendendo di fatto impossibile da parte del cliente il controllo degli eventuali indennizzi automatici) poiché la tempistica imposta dall'Autorità (10, 90, 120 gg lavorativi o esenzione dal rispetto dello standard) dipenderebbe dal numero di richieste ricevute dal distributore nello stesso mese, dato ovviamente non noto alla società di vendita.