

DCO 18/10

**REVISIONE DI ALCUNE DISPOSIZIONI DELLA REGOLAZIONE
DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E DI
MISURA DEL GAS PER IL PERIODO 2009-2012 (RQDG).**

**INTRODUZIONE DI UNO STANDARD SPECIFICO PER
MANCATA LETTURA DI MISURATORI ACCESSIBILI E DEL
FLUSSO INFORMATIVO SULLE CAUSE DI MANCATA
RACCOLTA**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Parti

II – La gestione degli appuntamenti per l'esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas naturale;

III - Qualità dei servizi commerciali nella raccolta della misura del gas

Milano, 26 luglio 2010

Premessa

Con il presente documento Anigas presenta le proprie osservazioni alla *Parte II “La gestione degli appuntamenti per l’esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas naturale”* e alla *Parte III “Qualità dei servizi commerciali nella raccolta della misura del gas”* del DCO 18/10 con cui l’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) formula alcune proposte in tema di gestione degli appuntamenti e di gestione della qualità del servizio di misura.

Per quanto riguarda la *Parte I Sicurezza e continuità del servizio distribuzione e misura*, Anigas ha già provveduto a trasmettere alla Direzione Consumatori le proprie osservazioni.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Per quanto riguarda la *Parte II “La gestione degli appuntamenti per l’esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas naturale”* del DCO in esame, Anigas condivide l’intervento dell’Autorità finalizzato a completare gli aspetti di qualità commerciale non ancora regolati in materia di gestione degli appuntamenti e raccolta della misura.

Si ritiene, tuttavia, necessario che le nuove disposizioni vengano definite dall’Autorità quanto più in coerenza con i processi e i sistemi evoluti già adottati dalle imprese in un’ottica di miglioramento della qualità del servizio resa al cliente e, al contempo, di semplificazione/razionalizzazione delle proprie procedure gestionali.

Anigas reputa, infatti, possibile minimizzare l’impatto sugli operatori dei provvedimenti in corso di definizione, promuovendo comunque la qualità del servizio. In particolare, ritiene necessario che la semplificazione debba essere considerata ai fini del completamento della disciplina degli appuntamenti e della definizione dei livelli di qualità del servizio di misura.

Disciplina degli appuntamenti

Anigas ritiene che l’eventuale adozione dei provvedimenti, nei termini prefigurati dal documento di consultazione in materia di gestione degli appuntamenti, non sia pienamente funzionale al miglioramento complessivo dei sistemi e alla qualità del servizio resa al cliente, ma prefiguri il rischio di compromettere l’efficacia della soluzione “*one call solution*” perseguita sin ora con determinazione, nella convinzione, condivisa dall’Autorità stessa, che essa costituisca la condizione ottimale dal punto di vista del cliente finale.

Secondo Anigas, questo principio deve essere promosso in ogni occasione, trovare massima corrispondenza nelle iniziative intraprese, se non addirittura da ritenersi presupposto inderogabile per la gestione del servizio al cliente finale, in applicazione delle

disposizioni fissate nell'ambito del protocollo nazionale di comunicazione (delibera ARG/com 134/08).

Anigas auspica, pertanto, che le scelte effettuate, a fronte dell'iniziativa in atto, non impongano compromessi alle parti che hanno già implementato e adottato adeguate soluzioni, poiché ciò comporterebbe, di fatto, un peggioramento della qualità del servizio resa al cliente finale.

In regime di liberalizzazione dei mercati e di *unbundling*, la separazione delle responsabilità tra soggetti completamente autonomi tra loro (distributore e venditore) costituisce un ulteriore principio al quale ogni provvedimento deve necessariamente fare riferimento.

Gestione della qualità del servizio di misura

Per quanto riguarda la *Parte III "Qualità dei servizi commerciali nella raccolta della misura del gas"* Anigas ritiene condivisibile, in linea di massima, le proposte delineate dall'Autorità.

In alternativa alla previsione di uno standard specifico relativo alla raccolta del dato di misura, in un'ottica di semplificazione/razionalizzazione delle procedure gestionali adottate dagli operatori, si propone il superamento della logica dell'indennizzo puntuale sulla singola fornitura a favore di una metodologia di valutazione dell'attività del distributore basata sull'adozione di indicatori generali, eventualmente riferiti ai punti di riconsegna di ciascun impianto.

Riteniamo che tale soluzione possa garantire il perseguimento dell'obiettivo di sviluppo dei livelli di qualità del servizio, evitando per gli operatori inutili complicazioni negli scambi informativi e/o duplicazioni nella rendicontazione dei dati.

La previsione di indicatori generali interesserebbe unicamente l'effettivo responsabile del servizio di misura, ovvero il distributore, senza coinvolgere il venditore nella gestione di dati e/o informazioni necessari per gestire l'eventuale corresponsione di un indennizzo al cliente finale.

Tuttavia, nel caso venga confermato l'adozione di uno standard specifico, Anigas evidenzia che in relazione alle modalità di erogazione dei relativi indennizzi da parte del distributore, non condivide che gli stessi siano versati al venditore nella fattura del servizio di trasporto, ma propone che gli stessi possano essere versati con le stesse modalità già in uso per la liquidazione degli altri indennizzi automatici relativi alle prestazioni di qualità commerciale, in coerenza con quanto previsto dal codice di rete tipo per la distribuzione gas che al Capitolo 12, par. 12.2 Tipologie di fattura distingue tra "fatture relative al servizio di distribuzione" e "Altre tipologie di fattura".

In ogni caso, Anigas rileva che le modalità di scambio dovranno essere univocamente definite prevedendo modalità informative di erogazione (canali, tracciati e formato dei dati) coerenti con quanto già stabilito nell'ambito del gruppo di lavoro sullo standard di comunicazione.

Si evidenzia, infine, con particolare in riferimento agli aspetti inerenti le nuove disposizioni in tema di qualità commerciale, che l'attuazione di quanto prospettato nel documento di consultazione richiede rilevanti interventi sui sistemi informativi, con tempi di

implementazione non inferiori a 10-12 mesi, di cui si dovrebbe proporzionalmente tenere conto nel definire i tempi di attuazione delle nuove disposizioni.

RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE DELLA PARTE RELATIVA ALLA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS NATURALE

Come illustrato nelle Osservazioni generali, Anigas ritiene che i provvedimenti inerenti la regolazione della qualità commerciale debbano prevedere regole chiare, univoche e distinte sui compiti e sulle responsabilità delle controparti e privilegiare l'adozione di sistemi che consentano l'inoltro della richiesta e la definizione dell'appuntamento attraverso un unico contatto (modalità "one call solution").

In merito alla competenza del contatto e alla responsabilità della fissazione dell'appuntamento con il cliente finale, si ritiene che i casi in cui l'appuntamento viene fissato dal distributore costituiscono a tutt'oggi un'eccezione che tale deve restare nei casi in cui ciò possa consentire una più tempestiva finalizzazione dell'appuntamento.

Si tratta di situazioni peculiari, nelle quali il distributore riceve direttamente dal cliente finale o dai soggetti preposti gli elementi che determinano, per così dire, il nulla osta a procedere.

In tutti gli altri casi, come attualmente previsto, gli appuntamenti devono essere fissati dal venditore tramite il sistema evoluto reso disponibile dal distributore, poiché quest'ultimo non dispone degli elementi idonei alla gestione del contatto col cliente finale (personale dedicato al contatto telefonico e sistemi di call center che effettuano la tracciatura delle chiamate e dei tentativi di contatto effettuati; recapiti telefonici affidabili per contattare il cliente finale, etc...).

Il tempo massimo a disposizione del venditore

Q.10 *Condividete le proposte dell'Autorità in tema di tempo massimo a disposizione del venditore? Se no, per quali motivi?*

Anigas condivide il principio generale che porta a distinguere la fase di fissazione dell'appuntamento, di cui è responsabile il venditore, dalla fase di effettuazione della prestazione, di cui invece è responsabile il distributore.

In un'ottica di semplificazione delle procedure gestionali degli operatori, Anigas ritiene che l'eventuale introduzione di uno standard specifico inerente il tempo massimo a disposizione del venditore per richiedere al distributore un appuntamento per l'effettuazione di una prestazione di qualità commerciale non possa prescindere dalla modalità di gestione dell'appuntamento.

Nel caso di negoziazione dell'appuntamento in modalità “*one call solution*”, tenuto conto che tale modalità garantisce sempre la chiusura dell'appuntamento nel corso della chiamata, si ritiene inutile l'introduzione di un tempo massimo per la definizione dell'appuntamento in capo al venditore.

I casi in cui la fissazione dell'appuntamento avviene in forma differita, e per i quali pertanto si potrebbe ipotizzare la definizione di una tempistica di appuntamento, sono quelli relativi alle richieste massive gestite tramite portale web e all'attivazione ai sensi della delibera n. 40/04.

Tenuto conto che nel primo caso si tratta di una modalità d'uso estremamente limitata rispetto al totale delle richieste di appuntamento, mentre il secondo corrisponde ad un ambito specifico rispetto al complesso dei servizi commerciali gestiti (trattato in un capitolo successivo in questo documento), anche per questi casi non si ritiene opportuna la definizione da parte dell'Autorità di indennizzi automatici.

In ogni caso, Anigas ritiene che l'ipotesi di comprendere nel computo del tempo di esecuzione della prestazione anche il tempo impiegato dal venditore per fissare l'appuntamento non sia coerente con le competenze assegnate al distributore, né propedeutica all'ottimizzazione dei processi e dei tempi complessivi di evasione della richiesta.

L'analisi stessa espressa nel documento di consultazione conferma che il distributore non ha facoltà né possibilità alcuna di esercitare un controllo proattivo e intraprendere iniziative tese a ridurre i tempi di fissazione dell'appuntamento, laddove non abbia competenza in questo ambito, mentre il venditore è implicitamente incentivato (per come funziona il processo di *one call solution*) a fissare l'appuntamento con i clienti durante il contatto telefonico.

Per completezza si precisa che in tutti i casi in cui il distributore è responsabile della definizione dell'appuntamento, il tempo corrispondente è da sempre computato a carico del distributore stesso.

Si propone di conseguenza che l'articolo 46.10 dell'allegato A venga modificato, prevedendo che il tempo di fissazione dell'appuntamento con il richiedente sia compreso nel tempo di esecuzione della prestazione solo quando la fissazione stessa è posta in capo al distributore.

Q.11 Ritenete opportuno definire indennizzi automatici a favore dei clienti finali in caso di mancato rispetto degli obblighi di tempestività da parte dei venditori?

Anigas non ritiene opportuna la definizione di un indennizzo automatico a carico del venditore (cfr. art. 52 bozza di provvedimento RQDG allegata al DCO).

Nelle condizioni precedentemente prefigurate, l'adozione della “*one call solution*”, garantendo sempre la fissazione dell'appuntamento nel corso di un'unica chiamata, costituisce di per sé uno stimolo efficace per l'adozione di iniziative mirate all'efficienza dei processi di competenza, per la riduzione dei tempi complessivi di evasione della richiesta di servizio, nonché un elemento di ampia tutela per il cliente finale.

Si precisa, inoltre, che l'impostazione attualmente attribuita alla regolazione in materia di qualità commerciale del servizio di vendita costituisce di per sé un incentivo al rispetto

dello standard, senza dimenticare che l'interesse del venditore a servire al meglio la propria clientela, implicito nella gestione dei rapporti commerciali con il mercato finale.

Anigas ribadisce altresì che sia i distributori che le società di vendita, qualora le cause non siano univocamente riconducibili alla propria volontà ed al proprio operato, non possono né devono correre il rischio di assumersi responsabilità inerenti il mancato rispetto degli standard fissati e l'onere dei relativi indennizzi: si pensi, a mero titolo esemplificativo, al caso in cui il venditore non riesce a contattare il cliente finale nonostante numerosi tentativi di chiamata.

L'appuntamento proposto dal distributore

Q.12 *Condividete le proposte dell'Autorità in tema di appuntamento proposto dal distributore? Se no, quali non dividete e per quali motivi? Cosa preferite in alternativa?*

Fatta eccezione per le tipologie di servizio che per propria natura non rendono possibile la fissazione dell'appuntamento contestualmente all'invio della richiesta e per i casi di utilizzo della modalità di caricamento massivo delle richieste di servizio, Anigas precisa che i sistemi evoluti adottati dal distributore propongono la prima data e fascia oraria disponibile nell'ambito delle transazioni che si svolgono in tempo reale con l'utente; l'avviso inerente l'ammissibilità della richiesta costituisce parte integrante di queste transazioni.

Per quanto concerne le richieste presentate con modalità di caricamento massivo che, nell'esperienza sino ad ora maturata, costituiscono una percentuale estremamente esigua rispetto all'insieme delle richieste di servizio gestite nel medesimo periodo di riferimento, non si ritiene necessario comunicare via PEC l'esito della verifica di ammissibilità della richiesta in quanto l'informazione è resa disponibile in tempo reale dal sistema evoluto del distributore.

Con l'occasione si fa presente che la logica di caricamento massivo delle richieste di fatto comporta sul sistema dei distributori una elaborazione batch (eseguita in modalità asincrona) che è indipendente dal numero delle richieste contenute nel file massivo. A tal fine si richiede la revisione dell'attuale definizione di "*richiesta massiva*" riportata all'art. 1 della delibera ARG/com 134/08.

In armonia con le tesi sostenute, Anigas non reputa altresì opportuno proporre ed impegnare date e fasce di appuntamento in questa fase; avendo scelto per l'inoltro della richiesta la modalità di comunicazione asincrona, il richiedente prenderà conoscenza dell'esito successivamente all'elaborazione; difficilmente sarà in grado di concludere le transazioni necessarie per fissare l'appuntamento entro i termini previsti (massimo 30 minuti).

Secondo Anigas, l'ipotesi di impegnare gli slot di appuntamento nell'istante di ammissione della richiesta presentata in modalità asincrona induce oneri e disfunzioni all'intero sistema, senza produrre benefici apprezzabili (si pensi per un verso alla necessità di modificare i sistemi in uso sia da parte dei distributori che dei venditori; e per altro verso alla riduzione della disponibilità dell'agenda che si verrebbe sistematicamente a determinare a discapito degli utenti che, essendo in linea, sono invece in grado di assumere impegni in tempo reale).

Anigas, avendo già espresso opinione contraria all'integrazione del tempo di fissazione dell'appuntamento in carico al venditore all'interno delle tempistiche per l'effettuazione delle prestazioni di qualità commerciale in capo al distributore, ritiene opportuno che lo slot corrispondente alla prima data disponibile sia sempre proposto in concomitanza alla fase di negoziazione dell'appuntamento, che il venditore deve necessariamente effettuare attraverso i sistemi evoluti resi disponibili dal distributore.

Si ritiene pertanto che il distributore comunichi, in fase di primo appuntamento, una sola data e una sola fascia oraria.

In fase di negoziazione dell'appuntamento, a seguito dell'eventuale rifiuto della prima data proposta dal distributore, il flusso Anigas, prefigurato nel documento "*Osservazioni e suggerimenti ANIGAS*" del 16 dicembre 2009 nell'ambito delle iniziative per la definizione dello "standard nazionale di comunicazione", proponeva inoltre di prevedere fino a cinque date di cui la prima obbligatoriamente valorizzata per gestire in modo più elastico la schedulazione dell'appuntamento.

In tale ipotesi il distributore avrebbe dovuto bloccare le date indicate per un tempo pari a 15 minuti; dopo tale termine lo *slot* sarebbe stato liberato e la richiesta annullata.

Nello scenario attuale si ritiene invece più consona l'adozione del flusso delineato al paragrafo 9.3 del medesimo documento, che prevede la proposizione di una sola data per volta nell'ambito di uno scambio che proseguirà fino all'accettazione della data proposta allo scopo di concludere la negoziazione con un solo contatto.

Le prestazioni di ambito

Q.13 *Condividete le proposte dell'Autorità in tema di prestazioni di ambito? Se no, quali non dividete e per quali motivi? Cosa preferite in alternativa?*

Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

Anigas ritiene che l'obiettivo di contenere entro termini minimi complessivi la riattivazione dell'utente moroso sia raggiungibile solo attraverso la disponibilità e l'impegno di tutte le parti in causa (cliente finale, venditore e distributore), nel pieno esercizio delle specifiche competenze ed a tutela dei propri interessi.

In merito alle considerazioni espresse dall'Autorità al punto 5.17 del documento, Anigas riporta le seguenti osservazioni.

In primo luogo si evidenzia che richiesta di riattivazione a seguito di sospensione per morosità prevede già tempi esigui di evasione in capo a ciascuna delle parti in causa.

In base alle attuali disposizioni la richiesta di riattivazione deve necessariamente essere presentata dal venditore in modalità singola, attraverso i sistemi evoluti che consentono la negoziazione dell'appuntamento in tempo reale.

In tale contesto, la possibilità che sia necessario differire la negoziazione dell'appuntamento rispetto al momento nel quale avviene l'inoltro della richiesta dovrebbe

corrispondere ad una eccezione o addirittura ad una mera ipotesi teorica: il venditore non è a contatto col cliente finale all'atto dell'inoltro della richiesta al distributore.

L'ipotesi che il sistema del distributore non accetti la richiesta qualora non fosse confermato l'appuntamento pare comunque adeguata allo scopo.

Al contrario, l'ipotesi formulata nel documento di consultazione di conferire obbligatoriamente al distributore l'incarico della fissazione dell'appuntamento, presenta una molteplicità di aspetti critici.

In primo luogo, comporterebbe un allungamento sistematico dei tempi complessivi non in linea con l'obiettivo formulato; infatti il venditore, cui spetta il diritto di acquisire l'evidenza dell'avvenuto saldo del debito e di esprimere il nullaosta a procedere, non potrebbe più inserire la richiesta e finalizzare l'appuntamento in modalità "one call solution", ma dovrebbe limitarsi a trasferire tutti gli elementi necessari al distributore per eseguire sia il contatto col cliente che l'intervento tecnico di propria competenza, garantendo la qualità delle informazioni (in questo caso l'esattezza del recapito telefonico del cliente risulterebbe cruciale, salvo il rischio di non riuscire a realizzare il contatto; ipotesi non trascurabile che determinerebbe l'innescò di un ciclo vizioso).

Il distributore dovrebbe dotarsi di strumenti idonei a tracciare le chiamate ed i tentativi di contatto effettuati (nell'eventualità di dover dimostrare di aver effettuato i 3 tentativi previsti), nonché rendere disponibile personale adeguatamente preparato al contatto telefonico proattivo.

Alcuni soggetti dovrebbero intraprendere una via regressiva dei propri sistemi allo scopo di consentire, solo in questo caso, il differimento della validazione della richiesta rispetto alla fissazione dell'appuntamento. I maggiori costi derivanti dall'aggiornamento dei sistemi e del personale addetto dovrebbero in ogni caso trovare adeguata remunerazione.

La similitudine con l'attività di riattivazione della fornitura a seguito di pronto intervento non è proponibile, in quanto quest'ultima tipologia prevede che sia il cliente finale a contattare il distributore, quando ha risolto la causa dell'interruzione.

Attivazione della fornitura soggetta alla disciplina della deliberazione n. 40/04

In sintonia con quanto sostenuto dall'Autorità, Anigas ritiene che la migliore soluzione del problema consista nell'introduzione dell'invio, da parte del distributore, di un avviso automatico per l'esito dell'accertamento (informazione peraltro già prevista tramite il flusso 0152 di cui al par. 9.5 dell'Allegato B alla determina 05/09 "Modifiche ed integrazioni alle Istruzioni Operative ed alle strutture xml da utilizzare per gli scambi informativi in tema di standard di comunicazione").

L'avviso automatico dell'esito di accertamento potrebbe essere comunicato via PEC agli utenti che non operano in regime AtoA (ove l'avviso è fornito in tempo reale attraverso i sistemi collegati e il ricorso alla PEC sarebbe superfluo), benché il sistema web del distributore consenta la verifica immediata dello stato della pratica e dell'avvenuto accertamento.

Un'alternativa efficace potrebbe prevedere che il distributore renda disponibile, nel proprio applicativo web, l'elenco quotidiano delle pratiche in attesa di schedulazione appuntamento.

In analogia a quanto già espresso in precedenza, Anigas non ritiene invece opportuno impegnare date e fasce di appuntamento in questa fase per consentirne la proposizione all'interno del messaggio di esito positivo; le date proposte avrebbero scarsa possibilità di essere confermate entro i termini previsti, a meno di ampliare il tempo di validità dell'appuntamento per questa tipologia di prestazione. Tuttavia, in quest'ultima ipotesi, aumenterebbero proporzionalmente le criticità indotte in termini d'inefficace saturazione dell'agenda.

È opportuno quindi che sia il venditore ad effettuare una richiesta esplicita di appuntamento, a seguito del ricevimento dell'esito positivo dell'accertamento documentale.

Esecuzione di lavori per i quali siano necessari atti autorizzativi

In merito all'esecuzione di lavori per i quali siano necessari atti autorizzativi (rif. DCO 18/10 art. 5.19), confermiamo che questo rappresenta una casistica per la quale diversi distributori effettuano già direttamente la fissazione dell'appuntamento; questa casistica rientra infatti tra quelle precedentemente descritte in cui il distributore riceve direttamente il nulla osta a procedere da parte del soggetto competente.

Q.14 *Condividete le proposte dell'Autorità inerenti alle ulteriori proposte in tema di gestione degli appuntamenti? Se no, per quali motivi?*

Anigas condivide in linea generale la proposta dell'Autorità di estendere l'ambito di applicazione dell'appuntamento posticipato anche ad altre prestazioni ad oggi non ricomprese.

In tema di il diritto del cliente finale di richiedere che l'appuntamento sia spostato ad una data successiva a quella proposta dall'esercente, Anigas ritiene che tale possibilità sia proponibile per un limitato numero di prestazioni così come dichiarato dalla stessa Autorità al punto 5.16 *“Anche nel messaggio di richiesta appuntamento, che il venditore invia al distributore, potrebbe essere contenuta una data desiderata dal cliente oppure la data a partire dalla quale sarebbe disponibile; tale soluzione, però, **se non oculatamente applicata, potrebbe condurre ad un aumento degli appuntamenti posticipati** (che, si ricorda, sono comunque più tutelanti per il cliente finale rispetto ai personalizzati), non solo in tutti i casi in cui la data desiderata dal cliente è successiva alla prima disponibile per il distributore”*.

RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE DELLA PARTE RELATIVA ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMMERCIALI NELLA RACCOLTA DELLA MISURA DEL GAS

In relazione alla tematica degli indennizzi, corrispondentemente a quanto già evidenziato in risposta al documento di consultazione DCO 06/10 circa la necessità di aggiornare annualmente i valori di consumo annuo, Anigas rileva l'ulteriore necessità di definire il momento dell'anno in cui il distributore calcola, sulla base del consumo annuo, la frequenza di lettura che viene considerata, per l'anno successivo, quale riferimento per misurare il rispetto del nuovo standard specifico di lettura ed applicare ove previsto il relativo indennizzo automatico.

A riguardo, Anigas propone di stabilire tale momento in corrispondenza dell'inizio della stagione termica (1° di ottobre), anche per consentire alle imprese di distribuzione di programmare i calendari di lettura con un adeguato periodo di anticipo (tre mesi) rispetto all'inizio dell'anno civile, rispetto al quale risulteranno riferite le cadenze di lettura.

Si suggerisce, inoltre, che il distributore trasmetta al venditore, entro il 30 novembre, con canali e tracciati standardizzati, la classificazione dei PdR rispetto alle frequenze di lettura attribuite dal distributore per l'anno civile successivo.

La trasmissione di dette informazioni (unitamente al consumo annuo utilizzato come riferimento per la classificazione) potrebbe, peraltro, essere funzionale anche al processo di validazione delle autoletture affrontato nel richiamato DCO 6/10.

Definizione dello standard specifico ed ambito di applicazione / Obblighi di registrazione e comunicazione

Q.15 *Si condividono gli obblighi di registrazione e di comunicazione previsti per il venditore in tema di indennizzi automatici?*

In un'ottica di razionalizzazione della gestione delle informazioni, considerati gli obblighi proposti in capo al distributore, Anigas non condivide la duplicazione di ulteriori obblighi di registrazione e comunicazione in capo anche alle società di vendita in materia di indennizzi automatici.

Al riguardo, si sottolinea che l'assenza di standardizzazione delle fatture di vettoriamento impedisce alle società di vendita di eseguire, tra gli altri, i controlli sul ricevimento degli indennizzi automatici con il conseguente rischio, per le stesse, di non riuscire ad accreditarlo al cliente nella prima bolletta utile.

Anigas ritiene, al contrario, opportuno suggerire che gli indennizzi per mancata rilevazione dei dati di misura siano trasmessi con PEC dedicate (distinto dai tracciati di cui all'Appendice della ARG/gas 69/09) come già previsto dall'articolo 9 della delibera ARG/com 134/08 e s.m.i. per gli indennizzi relativi alle prestazioni di qualità commerciale di cui all'RQDG: in tal caso, il venditore potrebbe registrare la data di ricezione di detta comunicazione, in coerenza con quanto previsto dall'art. 53.6 dello stesso RQDG.

Con riguardo alla bozza di provvedimento allegata al DCO si richiede, pertanto, di non inserire il comma 53.8 considerato che il 53.6 è applicabile a tutte le prestazioni e, quindi, anche alla rilevazione dei dati di misura.

In ogni caso si evidenzia che le modalità di scambio dovranno essere univocamente definite, prevedendo modalità informative di erogazione (canali, tracciati e formato dei dati) coerenti con quanto già stabilito nell'ambito del gruppo di lavoro sullo standard di comunicazione.

Circa l'interpretazione di cui al DCO della dicitura "*prima fattura utile*", in relazione alla corresponsione da parte dei venditori degli indennizzi ai clienti, Anigas sottolinea che la stessa non è compatibile con la regolazione, considerato quanto già rappresentato circa la mancata standardizzazione delle fatture di vettoriamento, oltre ai necessari tempi tecnici di elaborazione dell'informazione circa la necessità di corrispondere l'indennizzo automatico per mancata lettura e caricarlo sulla successiva bolletta per il cliente.

Al fine di rendere disponibili al venditore tutte le informazioni necessarie per avere un riscontro sull'operato del distributore, Anigas reputa infine necessario garantire l'allineamento degli archivi di distributori e venditori in merito alla classificazione dei PdR rispetto alle frequenze di lettura attribuite dal distributore e il volume annuo.

Q.16 *Si condivide quanto proposto dall'Autorità in relazione agli obblighi di registrazione e comunicazione relativi allo standard specifico relativo alla mancata raccolta della misura? Diversamente, quali previsioni si ritengono applicabili?*

Anigas ritiene condivisibile la previsione degli obblighi in capo al distributore di registrazione e comunicazione delle informazioni relative:

- al numero totale di indennizzi automatici corrisposti ai clienti finali;
- all'ammontare complessivo degli indennizzi;
- al numero totale di tentativi di lettura per classe di consumo;
- al numero totale di tentativi di lettura non andati a buon fine, suddivisi per le cause indicate all'articolo 49 della RQDG (cause di forza maggiore, cause imputabili al cliente finale o a terzi, cause imputabili all'impresa di distribuzione).

Q.17 *Si condivide in generale la proposta dell'Autorità di razionalizzare le previsioni in materia di indennizzo automatico per mancata raccolta della misura definendo uno standard specifico, a carico dell'impresa di distribuzione, relativo alla mancata raccolta della misura in caso di misuratore accessibile per tutti i clienti finali in bassa pressione?*

Si condivide in generale il principio di definire uno standard relativo alla raccolta del dato di misura in caso di misuratore accessibile per tutti i clienti finali alimentati in bassa pressione.

Tuttavia, al fine di limitare quanto più possibile interventi sulle procedure gestionali/operative già adottate dagli operatori, soprattutto in termini di scambi informativi, Anigas propone la definizione, in alternativa allo standard specifico ipotizzato dall'Autorità, di un indicatore generale basato sulla percentuale minima di punti di riconsegna di ciascun impianto letti dal distributore.

Nel caso in cui venisse invece confermata la previsione di uno standard specifico, in relazione alle modalità di erogazione degli indennizzi da parte del distributore, come già evidenziato nelle Osservazioni generali, non si condivide che gli stessi siano versati al venditore nella fattura del servizio di trasporto, ma si propone che gli stessi possano essere versati con le stesse modalità già in uso per la liquidazione degli altri indennizzi automatici relativi alle prestazioni di qualità commerciale, in coerenza con quanto previsto dal codice di rete tipo per la distribuzione gas che al Capitolo 12, par. 12.2 *Tipologie di fattura* distingue tra “fatture relative al servizio di distribuzione” e “Altre tipologie di fattura” e prevedendo adeguate modalità informative nei confronti delle società di vendita.

Per le modalità di trasmissione delle informazioni circa la necessità di corrispondere un indennizzo al cliente per mancata lettura, si rimanda, invece, a quanto osservato in risposta al Q15.

Q.18 *Si condivide la proposta dell’Autorità di definire lo standard specifico in considerazione della cadenza di raccolta della misura ed in accordo sia all’intervallo minimo sia all’intervallo massimo intercorrente tra due letture? Diversamente, quale riferimento temporale potrebbe risultare opportuno per la definizione dello standard?*

Tenuto conto di quanto già espresso nella risposta allo spunto Q.17, Anigas condivide la definizione di uno standard specifico con riferimento alle tempistiche massima e minima attualmente previste per la cadenza di lettura.

Anigas osserva che i tempi minimi, che devono intercorrere fra due letture, dovrebbero avere valore a partire dalla prima lettura di ciclo successiva all’attivazione del PdR.

Per le letture con frequenza mensile, tuttavia, stante comunque il breve tempo intercorrente tra due rilevazioni, potrebbe essere ragionevole ampliare di qualche giorno l’intervallo di intercorrenza minima e massima tra due tentativi successivi di raccolta della misura (cadenza).

Inoltre, per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno, la previsione di un tentativo di raccolta nell’anno civile con intercorrenza massima di 13 mesi penalizza le letture effettuate nel mese di dicembre, per le quali la condizione di rispetto di effettuazione delle stesse “nell’anno civile” limita di fatto l’intercorrenza massima a 12 mesi.

Stessa considerazione vale per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno, per i quali risulterebbero penalizzati i casi con prima lettura dell’anno civile effettuata nel mese di giugno.

Al riguardo, Anigas propone di considerare le letture non “nell’anno civile” ma “per anno civile”, in modo da non penalizzare alcuni mesi dell’anno sotto il profilo dell’intercorrenza massima tra due letture consecutive, impedendo in ogni caso ipotetici comportamenti opportunistici derivanti dall’applicazione preordinata e costante delle intercorrenze massime.

Destinatario dell’indennizzo automatico per il caso di contratto di vendita a condizioni di mercato libero

Q.19 *In relazione ai clienti finali che abbiano concluso un contratto del mercato libero, si condivide la proposta dell'Autorità che l'indennizzo automatico venga riconosciuto al cliente finale? Quali altro fondamento può essere individuato alla base di tale scelta? Qualora non si condivide la proposta, quali sono le ragioni che dovrebbero giustificare il riconoscimento al venditore senza obbligo per quest'ultimo, salvo diverse pattuizioni contrattuali, di trasferirlo al cliente finale? Si richiedono motivazioni puntuali a sostegno della posizione espressa.*

Tenuto conto di quanto già espresso nella risposta allo spunto Q.17, Anigas condivide la proposta di prevedere che l'indennizzo automatico venga riconosciuto al cliente finale che abbia concluso un contratto del mercato libero.

Uniformazione dell'importo dell'indennizzo automatico

Q.20 *Si condivide la proposta di rendere uniforme il valore dell'indennizzo automatico indipendentemente dalle condizioni applicate al cliente finale?*

Anigas condivide la proposta di rendere uniforme il valore dell'indennizzo, segnalando tuttavia che la sua quantificazione economica non sembra in ogni caso proporzionata al corrispettivo riconosciuto per la prestazione di tentativo di lettura.

Nel caso in cui l'intendimento dell'Autorità sia comunque quello di adottare un valore dell'indennizzo in linea con uno dei due valori già previsti da precedenti disposizioni della regolazione (25,00 euro stabiliti dalla delibera n. 229/01 e 30,00 euro previsti dalla delibera n. 126/04), si riterrebbe più coerente applicare il medesimo indennizzo previsto per i clienti finali forniti a condizioni regolate anche ai clienti finali forniti a condizioni di libero mercato, fissando un valore per l'indennizzo pari a 25 euro.

Ciò anche in considerazione:

- del fatto che l'indennizzo di 25,00 euro, previsto dalla delibera n. 229/01, è stato stabilito specificatamente per i casi di mancata lettura di gruppi di misura accessibili, mentre l'indennizzo di 30,00 euro previsto dal Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale (delibera n. 126/04), è stato stabilito più generalmente per violazione di diverse clausole contrattuali definite dall' esercente, relative non solo alle modalità e alla periodicità di rilevazione dei consumi ai fini della fatturazione (art. 11, comma 11.1, lettera e della delibera n. 126/04), ma anche alla periodicità di emissione delle fatture (art. 11, comma 11.1, lettera g, punto i) e al tempo minimo intercorrente tra l'invio al cliente del sollecito di pagamento e la sospensione della fornitura per morosità (art. 11, comma 11.1, lettera h, punto ii);
- dell'attuale contenuto numero di clienti finali che hanno optato per condizioni di fornitura di libero mercato rispetto ai clienti finali ancora forniti in regime regolato.

Flusso informativo relativo alle cause riferibili al fallimento del tentativo di rilevazione del dato di misura

Q.21 *Si condivide in generale la proposta dell’Autorità di introdurre una previsione delle cause che possono aver condotto alla mancata raccolta della misura?*

Anigas ritiene condivisibile la proposta relativa all’indicazione delle cause di mancata raccolta della misura (secondo la tassonomia già individuata dalla RQDG), che renderebbe completo il flusso informativo previsto dall’Appendice 1 alla deliberazione ARG/gas 69/09.

Tuttavia, si ritiene opportuno segnalare che l’indicazione al cliente finale delle causali di mancata raccolta del dato di misura su misuratori accessibili rischierebbe di generare un potenziale contenzioso con i clienti che dovessero mettere in discussione quanto certificato dal distributore e riportato in fattura.

Si riterrebbe utile quindi valutare l’opportunità di limitare l’indicazione delle cause di mancata raccolta del dato di lettura ai soli fini di reportistica Autorità.

In merito alla documentabilità delle cause di mancata lettura imputabili al cliente finale o a terzi, si ritiene necessario chiarire:

- per le situazioni tra cui potrebbe essere annoverata, nel caso di misuratore non accessibile o con accessibilità parziale come indicato a titolo esemplificativo nel documento di consultazione, la mancata presenza del titolare del punto di riconsegna o di persona dallo stessa delegata, che la documentabilità della causa di mancata lettura è già assolta dalla caratteristica di inaccessibilità o accessibilità parziale del misuratore e dalla registrazione, anche informatica, dell’esito negativo del tentativo di lettura con rilascio della nota informativa cartacea prevista dall’art. 14, comma 14.5, della deliberazione ARG/gas 69/09;
- per le situazioni tra cui potrebbe essere annoverata, nel caso di misuratore accessibile, la mancata apertura dello sportello dell’alloggiamento del contatore (di competenza del cliente finale), in che modo il distributore debba documentare la causa di mancata lettura.

Sempre riguardo alle cause imputabili al cliente finale o a terzi, tra le quali potrebbe essere annoverata, nel caso di misuratore accessibile come indicato a titolo esemplificativo nel documento di consultazione, la presenza di un bene mobile o immobile che impedisce l’accesso al misuratore, andrebbe chiarito cosa si intende per “*bene comunque ancorato al suolo*”, visto che possono presentarsi, ad esempio, situazioni nelle quali cumuli di materiali derivanti da attività di terzi (es. cumuli di sabbia di cantiere, macerie, neve, ecc.), pur non essendo “comunque ancorati al suolo” possono oggettivamente impedire l’accesso al misuratore.

Q.22 *Quali diversi strumenti potrebbero garantire il monitoraggio dell’attività di raccolta della misura?*

Ai fini del corretto monitoraggio dell’attività di misura, Anigas ritiene sufficiente l’indicazione da parte del distributore delle cause di mancata lettura come definite dall’articolo 49 della RQDG.

Q.23 *Si condivide l’indicazione delle cause specifiche come proposte dall’Autorità? Si ritiene sufficiente la proposta di riferire le cause a quelle indicate e già previste dalla*

RQDG per gli altri livelli di qualità commerciale? Diversamente, si ritiene opportuno introdurre ulteriori cause e/o un maggiore dettaglio delle stesse?

Ai fini informativi nei confronti del cliente finale, Anigas ritiene sufficiente l'indicazione nel flusso informativo definito nell'Appendice I della delibera ARG/gas 64/09 delle sole cause di mancata raccolta della misura come definite dall'articolo 49 della RQDG.

Al fine di favorire l'individuazione di codifiche univoche condivise tra distributori e venditori, si ritiene infatti necessario limitare il più possibile le casistiche relative alle cause di mancata lettura.

Si potrebbe valutare, infine, la possibilità di integrare il tracciato della ARG/gas 64/09 con un campo note a libera compilazione del distributore, contenente dettagli ulteriori sulle circostanze che hanno impedito la raccolta; tali informazioni non dovrebbero essere riportate in bolletta, ma potrebbero essere utili qualora il cliente richieda maggiori dettagli sulla mancata lettura del suo PdR.