

**DCO 518/2016/R/COM**

***Distribuzione del gas naturale: orientamenti  
finalizzati ad incrementare il numero di  
misuratori accessibili e il ricorso alle letture  
effettive***

*Milano, 9 novembre 2016*

## Premessa

Anigas con il presente documento, presenta le proprie osservazioni al documento di consultazione n. 518/2016/R/GAS (di seguito DCO) con cui l'Autorità prospetta possibili azioni e interventi finalizzati a contenere alcune criticità riscontrate nell'ambito del servizio di misura del gas naturale.

## ORIENTAMENTI GENERALI

Innanzitutto Anigas ritiene importante che l'Autorità stia valutando di trattare in modo approfondito e circostanziato, attraverso apposita consultazione, la necessità di aumentare il ricorso alle letture effettive nel mercato del gas naturale.

D'altro canto si evidenzia come, a parte i due specifici spunti di consultazione, meritino di essere approfonditi anche i seguenti aspetti:

- la telemisura dei contatori, in particolare per quelli di calibro G4 e G6, è tuttora in una fase di avvio e messa a punto transitoria, con delle problematiche fisiologiche in una fase di "start up" che saranno superate una volta a regime;
- gli interventi prospettati non distinguono il livello di performance raggiunto dai singoli operatori (ci sono imprese con livelli complessivi di performance maggiori dell'85%, nonostante un parco contatori non accessibili o parzialmente accessibili prossimo al 50%).

Ciò premesso, occorre osservare che le maggiori criticità riscontrate nell'ambito del servizio di misura del gas naturale sono riconducibili al tema dell'accessibilità, finalizzata non solo all'acquisizione delle letture (dato di misura effettivo) in caso di misuratori tradizionali, ma anche per lo svolgimento delle operazioni tecniche sull'apparato stesso, tra le quali si annoverano l'attività in corso di progressiva sostituzione (*roll-out*) degli attuali contatori gas con gli *smart meter* o le prestazioni relative alla morosità (sospensione/interruzione del PdR).

Si ritiene pertanto urgente un intervento dell'Autorità per facilitare il processo di accessibilità dei misuratori, attraverso l'introduzione di una specifica previsione a responsabilizzazione del cliente finale, quale il riconoscimento del diritto dell'impresa di distribuzione ad accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura. Sul solco tracciato dalla recente delibera 465/16, che ha previsto un'integrazione delle clausole contrattuali ex nunc limitatamente all'obbligo in capo al cliente di consentire l'accesso al GdM al fine di disalimentare il punto in caso di morosità, si chiede con forza di disporre un obbligo di accesso generale, non limitato alla sola fattispecie della morosità ed efficace anche ai contratti in essere, con adeguamento automatico.

Si riconosce inoltre che con l'installazione degli *smart meter* si potrà, a tendere, ridurre sensibilmente la problematica relativa alla disponibilità dei dati di lettura effettivi. Corre comunque l'obbligo di evidenziare che sarebbe un errore confidare nella totale risoluzione della predetta problematica "ex abrupto" da questa prima esperienza di *roll-out*.

In ogni caso, preme ribadire che sebbene l'attuazione del piano di telelettura dei contatori porterà indubbi vantaggi ai fini della rilevazione puntuale dei consumi gas - in primis per i misuratori inaccessibili - e della gestione commerciale del PdR (es. *switching*), l'installazione degli *smart meter* non risolverà le criticità relative alla non accessibilità dello stesso ai fini dell'espletamento delle attività di cui il distributore è responsabile, tra cui la manutenzione del gruppo di misura (per guasti, problemi di trasmissione, cambio batteria, etc) e la relativa verifica per l'accertamento della sicurezza e di eventuali manomissioni.

Si fa presente inoltre che, non solo in questa fase di prima installazione e messa in servizio degli *smart meter*, ma anche successivamente possono verificarsi casi in cui è necessario intervenire fisicamente sul contatore (azionamento del pulsante di attivazione del display al fine della lettura manuale dei consumi e operazioni tecniche di cui al periodo precedente). Per questo motivo, in tali casi non si può prescindere dal considerare il concetto di accessibilità ai fini della rilevazione della misura in termini di accessibilità fisica dell'apparato della misura.

Infine, in merito agli esiti della prima pubblicazione comparativa inerente la *performance* del servizio di misura del gas naturale, si ritiene necessario evidenziare che tali dati si riferiscono all'anno 2014 e di conseguenza non prendono in considerazione i miglioramenti derivanti sia dalla riforma della misura gas e dei piani migliorativi presentati facoltativamente dai distributori - entrati in vigore dal 1° gennaio 2016 ai sensi della delibera 117/15 sia dell'evoluzione nell'installazione e messa in servizio degli *smart meter* ai sensi del piano di *roll out* di cui alla delibera 631/13 smi.

#### *Misuratori accessibili*

In relazione agli orientamenti prospettati in consultazione si sottolinea come sia condivisibile l'intenzione di rimuovere il concetto di tentativo di lettura per i misuratori accessibili per adottare invece quello della "effettività di rilevazione". In tal senso si evidenzia però come sia necessario al contempo prevedere un adeguamento della regolazione incentivante ad oggi in capo alle imprese di distribuzione al fine di recepire il principio sopra illustrato (es. revisione della disciplina di cui all'art. 59 tabella L della RQDG che regola gli indennizzi per il mancato rispetto degli obblighi sui tentativi di lettura).

Si ritiene infatti fondamentale evitare una doppia penalizzazione, sommando alle penali attualmente previste in RQDG quanto ipotizzato al punto 5.7 del DCO; in altri termini, si ritiene che la penalità unitaria (20-30 euro) ipotizzata dall'Autorità sui misuratori non letti che non ricadono nella soglia minima, risulti - anche nel valore minimo ipotizzato - oltremodo eccessiva, considerato che il distributore è già tenuto a corrispondere un

indennizzo automatico di 35 euro che viene riconosciuto a tutti i clienti finali per mancata/ritardata lettura per cause imputabili al medesimo.

Entrando nel dettaglio dell'intervento proposto, si ritiene però necessario, al fine dell'applicazione dello standard (soglia percentuale minima annua di letture effettive rilevate), distinguere tra misuratori tradizionali e *smart meter*, trattandoli in modo differente.

Per i misuratori accessibili tradizionali si condivide l'introduzione di soglie limite, come prospettato nel DCO; viceversa per i misuratori di tipo *smart* in servizio, dal momento che non si hanno ancora dei dati significativi sulle *performance*, si ritiene opportuno prevedere un percorso più graduale così da poter valutare nel tempo le risultanze sull'affidabilità degli *smart meter* al fine di identificare correttamente la soglia obiettivo. Tale soglia in prima analisi potrebbe essere inizialmente fissata a livelli più bassi ed essere incrementata ai livelli superiori negli anni successivi.

In ogni caso, occorrerebbe tenere conto delle problematiche tecniche che possono impedire la trasmissione delle teleletture, tra cui l'insufficiente copertura da parte dell'operatore telefonico e le anomalie alle componenti elettroniche del gruppo di misura, che, oggettivamente, non sono correlate al livello di accessibilità del gruppo di misura.

#### *Misuratori parzialmente accessibili/inaccessibili*

Con riferimento ai misuratori con accessibilità parziale si condivide la precisazione dell'Autorità secondo la quale non è corretto classificare come "parzialmente accessibili" dei misuratori accessibili che siano oggetto di un temporaneo impedimento che non permette la rilevazione della lettura: tale precisazione dovrebbe portare automaticamente ad una riclassificazione dei misuratori che abbiano eventualmente subito questo tipo di classificazione erranea, indipendentemente dall'istituzione o meno del registro di cui si parla al punto 5.14 del Documento.

In linea di principio si condivide la proposta di prevedere un meccanismo incentivante finalizzato alla riduzione progressiva del numero di misuratori *tradizionali* parzialmente accessibili mediante sostituzione con smart meter, utilizzando quindi la telelettura come strumento principale per superare (pur nella consapevolezza che non potrà eliminarlo completamente) il problema della mancata rilevazione delle letture. Tuttavia tale previsione potrebbe determinare delle problematiche in termini di efficienza in quanto i distributori potrebbero trovarsi nella condizione di dover effettuare interventi a "macchia di leopardo". Per evitare tale criticità, considerando che i dati della performance evidenziano in pratica che oltre il 70% dei misuratori parzialmente accessibili viene letto, si propone di fissare una percentuale di riduzione dei misuratori parzialmente accessibili gradualmente crescenti lasciando ai distributori la facoltà di agire nelle località che hanno una concentrazione maggiore e nelle quali è già stato avviato il roll-out massivo di sostituzione. Per la definizione della percentuale, in luogo del numero di misuratori

classificati come parzialmente accessibili, diversamente da quanto indicato nel DCO, si dovranno prendere però come riferimento le mancate letture.

Relativamente alla proposta che riguarda i misuratori tradizionali non accessibili di cui al par. 5.1. lettera c) del DCO (pag. 11), mirata ad accelerarne la sostituzione con *smart meter* in caso di mancato rispetto dei tentativi di lettura previsti dalla regolazione vigente o in caso di indisponibilità di letture effettive da più di 1-2 anni, si precisa che, affinché questa proposta possa contribuire in modo determinante ad incrementare il ricorso alle letture effettive, la sostituzione dovrebbe riguardare (almeno in larga parte) proprio i misuratori non accessibili e parzialmente accessibili.

Per i casi invece di smart meter in cui è necessario intervenire fisicamente sul contatore (azionamento del pulsante di attivazione del display), si ritiene che debbano essere considerate ai fini del rispetto degli obblighi sia le teleletture effettive sia i tentativi di rilevazione dei consumi effettuati in campo, da eseguirsi entro il secondo mese successivo a quello in cui si è verificata l'indisponibilità della telelettura.

In ogni caso, il distributore non dispone di adeguate leve per superare i casi di impossibilità di intervento sul gruppo di misura – e anche di installazione degli *smart meter* – a causa dell'assenza/opposizione del cliente finale, nonostante le comunicazioni inviate in ottemperanza a quanto previsto dalla Regolazione. E' infatti significativa incidenza di interventi di installazione di *smart meter* finora non andati a buon fine, a causa della predetta assenza/opposizione del cliente finale. A tal proposito, ribadiamo quanto già espresso in premessa circa la necessità per il distributore di disporre di strumenti regolatori che facilitino l'accesso ai punti di riconsegna, incluso quello della responsabilizzazione del cliente finale.

Inoltre, riteniamo opportuni interventi istituzionali di sensibilizzazione dei clienti sui vantaggi della telelettura da parte dell'AEEGSI (es. campagna di comunicazione nazionale): ciò potrebbe a nostro avviso aiutare a superare la ritrosia dei clienti a permettere l'accesso al misuratore per effettuare la sostituzione e per i futuri interventi di manutenzione (la sostituzione del misuratore tradizionale con lo *smart meter* ridurrebbe infatti, da quel momento in poi, il coinvolgimento sistematico del cliente per la rilevazione della lettura). Riterremmo inoltre opportuno, come già espresso da Anigas in altre occasioni, prevedere idonei strumenti di responsabilizzazione dei clienti finali in casi di ripetuto diniego di accesso (ad es. in termini di perdita temporanea di alcuni diritti riconosciuti dalla regolazione vigente, previa idonea informazione al cliente, relativi alla rateizzazione delle bollette e agli standard di qualità commerciale per i reclami aventi ad oggetto contestazioni sulle quantità consumate).

Infine, con riferimento a quanto previsto al punto 6.2 della consultazione relativamente ai distributori di piccole dimensioni (fino a 50.000 clienti), si auspica la rapida introduzione di obblighi generali di messa in servizio degli *smart meter*, con conseguente successiva applicazione anche a tali soggetti delle misure previste dalla consultazione per i distributori di maggiori dimensioni.

## **SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE**

***Q.1 Si ritiene che il registro di cui al punto 5.15 possa costituire una misura transitoria, e confluire in un secondo momento nel Sistema Informativo Integrato?***

***Q.2 Si ritiene che quanto proposto ai punti 5.17 e 5.18, in alternativa alla predisposizione del registro, possa essere una soluzione adottabile?***

Per le motivazioni già espresse, non si condivide la proposta di costituire un registro delle relative informazioni, in quanto si ritiene più opportuno riclassificare i suddetti misuratori.