

DELIBERAZIONE 31 MAGGIO 2022
231/2022/R/COM

**AGGIORNAMENTO DELLE MODALITÀ DI VERIFICA DEI DATI DI QUALITÀ COMMERCIALE
DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE, MISURA E VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL
GAS NATURALE E DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1206^a riunione del 31 maggio 2022

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001 n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel e il relativo Allegato A, recante il "Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica – periodo di regolazione 2016 - 2023" ("TIQE"), come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr e il relativo Allegato A, recante la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)", come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e il relativo Allegato A, recante il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV)", come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2019, 547/2019/R/idr;
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas, recante in Allegato A la "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020 – 2025 (RQDG)", come successivamente modificato e integrato;
- il documento per la consultazione dell'Autorità 12 ottobre 2021, 422/2021/R/rif, "Regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Orientamenti finali";
- la deliberazione dell'Autorità 23 novembre 2021, 526/2021/R/tlr, recante in Allegato A la "Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025 (RQTC)";

- la deliberazione dell’Autorità 14 dicembre 2021, 571/2021/R/com (di seguito: deliberazione 571/2021/R/com);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 14 dicembre 2021, 572/2021/R/com (di seguito: documento per la consultazione 572/2021/R/com).

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 571/2021/R/com, che qui si intende integralmente richiamata, l’Autorità ha avviato un procedimento, trasversale ai diversi settori e servizi, per l’effettuazione di un intervento di aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica e del gas naturale e dei dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato;
- le finalità dell’intervento di aggiornamento sono quelle di incrementare l’efficacia dei controlli e ridurre i costi, nonché di uniformare le modalità di verifica tra i diversi settori e servizi;
- con il documento per la consultazione 572/2021/R/com l’Autorità ha prospettato pertanto di applicare il metodo statistico, il cui utilizzo è attualmente previsto per stimare, con procedura cosiddetta “semplificata”, il numero effettivo di prestazioni di qualità commerciale/contrattuale non valide o non conformi in esito a un primo controllo su base campionaria, anche per la determinazione degli esiti di un ulteriore controllo; tale ulteriore controllo può essere richiesto dagli operatori in caso essi rifiutino gli esiti del primo controllo, ed è effettuato per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all’Autorità e il pieno rispetto delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’elettricità e del gas naturale o in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato; l’attuale regolazione prevede, infatti, che gli esiti dell’ulteriore controllo siano determinati sulla base del numero effettivo di prestazioni riscontrate come non valide o non conformi, rendendo necessario un ampliamento del campione da controllare;
- una tale riforma comporta una significativa semplificazione delle modalità di conduzione dell’ulteriore controllo, evitando la necessità di condurre verifiche estensive delle prestazioni di qualità commerciale/contrattuale, che si presentano in numero particolarmente elevato e variabile in funzione della dimensione del soggetto regolato e dell’ambito di controllo;
- nel documento per la consultazione 572/2021/R/com l’Autorità ha altresì rappresentato l’intenzione di applicare, alla penalità complessiva, che risulterà in esito all’ulteriore controllo (tramite la moltiplicazione delle prefissate penalità unitarie per il numero di prestazioni non valide o non conformi stimate attraverso la riapplicazione del metodo statistico), una percentuale di riduzione compresa tra lo 0% e il 25% e, pertanto, inferiore a quella del 75% che viene applicata alla penalità calcolata con il metodo statistico in esito al primo controllo nel caso in cui l’operatore ne accetti i risultati;

- al fine di uniformare le modalità di verifica tra i diversi settori e servizi, l’Autorità ha prospettato anche di introdurre nel TIQV, che, attualmente, non reca alcuna disciplina in relazione agli esiti dell’ulteriore controllo, gli stessi criteri proposti per l’aggiornamento del TIQE, della RQDG e della RQSII;
- la disciplina dei controlli di qualità contrattuale del servizio di gestione dei rifiuti urbani e di qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento non è stata ancora declinata, nelle more dell’aggiornamento delle procedure di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica e del gas naturale e dei dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato;
- il metodo statistico, denominato “MOX” come il laboratorio di Modellistica e di Calcolo Scientifico del Dipartimento di matematica del Politecnico di Milano che lo ha progettato per l’Autorità nel 2004, è conservativo, producendo stime favorevoli agli operatori con una probabilità molto superiore a quella di produrre stime sfavorevoli, al fine di contenere l’inevitabile rischio di errore (*di primo tipo, rifiutare un’ipotesi di partenza quando è vera*), ossia di penalizzare sulla base del campione estratto operatori che invece risulterebbero “virtuosi” se, in ipotesi teorica, si potessero esaminare tutti i dati.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nel documento per la consultazione 572/2021/R/com sono stati forniti otto spunti di riflessione, attraverso specifici quesiti relativi a: Q1: la chiarezza, stabilità e oggettività dei riferimenti garantiti dalla proposta di modifica; Q2: l’effettuazione da parte degli operatori di simulazioni tramite il metodo statistico MOX; Q3: l’applicabilità del metodo statistico all’ulteriore controllo in ragione della conservatività del medesimo; Q4: il valore della percentuale di riduzione della penalità calcolata applicando il MOX all’ulteriore controllo; Q5: l’estensione della disciplina degli esiti dell’ulteriore controllo al TIQV; Q6: l’estensione del metodo di verifica dei dati di qualità commerciale/contrattuale a tutti i settori regolati; Q7: l’aggiornamento delle penali unitarie per prestazioni non valide o non conformi; Q8: l’adozione di eventuali ulteriori misure di *enforcement*;
- in risposta ai suddetti quesiti sono pervenuti contributi da parte di 16 soggetti, che hanno formulato anche alcune richieste in merito alla procedura di controllo in generale, alla selezione dei campioni e alle modalità di esame delle prestazioni;
- al fine di dare conto, nel merito, sia delle istanze a vario titolo formulate dai soggetti di cui sopra, sia delle osservazioni dagli stessi specificatamente fornite in risposta agli spunti di consultazione, è stato predisposto un apposito documento di analisi delle osservazioni;
- sia dalle osservazioni fornite in risposta al quesito Q1, sia dalle istanze varie, oltre che dalle difficoltà rappresentate da taluni soggetti in relazione all’effettuazione delle simulazioni del quesito Q2, risulta centrale, per tutti i soggetti che hanno partecipato alla consultazione, la problematica relativa all’individuazione della dimensione dei campioni, tanto per il primo controllo che per l’ulteriore controllo;

in merito alla selezione dei campioni è condivisa anche la richiesta di chiarimenti in ordine ai criteri di selezione ed estrazione delle prestazioni da controllare, per conoscere, da un lato, se il campionamento per l'ulteriore controllo è indipendente o meno rispetto a quello del primo controllo, dall'altro, che rapporto vi sia tra le dimensioni dei rispettivi campioni e se i campioni sono riferiti a una singola prestazione, a più prestazioni o all'insieme delle prestazioni da verificare;

- le risposte al quesito Q2, fornite dai soggetti che non hanno incontrato difficoltà nell'effettuazione delle simulazioni, hanno invece confermato il conseguimento, tramite l'utilizzo del MOX, di risultati in linea con quelli prospettati;
- la maggioranza dei soggetti che ha risposto al quesito Q3 ha dichiarato di condividere l'ipotesi di applicare il metodo statistico nell'ulteriore controllo, ma in nessun caso viene fatto esplicito riferimento all'apprezzamento delle caratteristiche di conservatività del metodo stesso;
- la maggioranza dei soggetti che hanno risposto al quesito Q4 ha richiesto di fissare, in esito all'applicazione del metodo statistico all'ulteriore controllo, percentuali di riduzione della penalità superiori ai valori posti in consultazione, proponendo anche articolati criteri di calcolo delle percentuali di riduzione in funzione di altri fattori, tramite comparazione dei risultati dell'ulteriore controllo con quelli del primo controllo;
- nessuno dei soggetti che hanno risposto al quesito Q5 ha addotto motivazioni contrarie all'estensione dell'aggiornamento al TIQV, che risulta in particolare condivisa dai soggetti che operano nella vendita di energia elettrica e gas naturale, fatta salva la richiesta di tenere conto delle varie osservazioni formulate dai medesimi;
- dalle risposte al quesito Q6 è emerso un orientamento nel complesso favorevole all'estensione a tutti i settori regolati, da parte dell'Autorità, delle modalità di effettuazione dei controlli di qualità commerciale e contrattuale, fatta salva, nel caso del settore dei rifiuti anche differenziati, urbani e assimilati e del teleriscaldamento e teleraffrescamento, l'opportunità di avviare specifici procedimenti in materia;
- la maggioranza delle osservazioni pervenute in risposta al quesito Q7 propende, in particolare, per una riduzione dei valori delle penalità unitarie, con la richiesta di tagliarli del 50%; vi sono tuttavia anche alcuni soggetti che considerano plausibile un aggiornamento delle penalità unitarie per prestazioni non valide, ritenendo che non vadano variate le penalità per le prestazioni non conformi o che siano le sole a dover essere ridotte; 3 soggetti ritengono che la revisione non sia opportuna limitatamente al settore idrico, in relazione al quale vi sono anche alcune osservazioni che richiedono l'effettuazione di verifiche sperimentali senza effetti economici o di fornire delle linee guida all'effettuazione delle simulazioni e delle verifiche;
- i soggetti che hanno risposto al quesito Q8 hanno sottolineato l'idoneità degli strumenti previsti attualmente dalla regolazione per il miglioramento dei servizi (in particolare meccanismi incentivanti e regolazione *output-based*), dei quali l'effettuazione di controlli e verifiche costituiscono soltanto una parte, oppure

hanno proposto alcuni specifici aggiornamenti delle procedure di verifica e controllo dei dati;

- alcuni soggetti hanno richiesto chiarimenti in merito alle modalità di interlocuzione e contraddittorio con l’Autorità prima della conclusione del procedimento di verifica dei dati di qualità commerciale/contrattuale.

RITENUTO CHE:

- sia necessario fornire elementi di dettaglio sul dimensionamento dei campioni da utilizzare, tanto per il primo controllo che per l’ulteriore controllo e, in particolare, indicare, attraverso *range* dimensionali diversificati in base alla dimensione N della popolazione di prestazioni di riferimento da esaminare, i valori minimi e massimi delle dimensioni dei campioni; e che, nell’individuazione dei suddetti valori, si debba fare riferimento alle esperienze maturate in esito alle verifiche a oggi effettuate con l’applicazione del metodo statistico e si debbano altresì contemperare i vantaggi derivanti dall’incremento delle dimensioni dei campioni per l’ulteriore controllo con i maggiori costi connessi all’incremento medesimo (tenendo in considerazione, in particolare, che al crescere della dimensione dei campioni risulta diminuire, in modo marginale, lo scostamento positivo tra il numero effettivo delle prestazioni difformi e la stima calcolata con il metodo statistico senza che vari in modo sensibile la probabilità di ottenere una stima inferiore o uguale al suddetto numero effettivo);
- per le motivazioni sinteticamente richiamate al precedente punto, e meglio esplicate nel documento di analisi delle osservazioni, si debba quindi stabilire che le dimensioni dei campioni siano selezionate in base ai *range* seguenti, ove in via preferenziale le dimensioni n dei campioni per il primo controllo saranno prossime o uguali ai limiti inferiori e quelle per l’ulteriore controllo prossime o uguali ai limiti superiori:

N	n
Piccola ($N \leq 400$)	$10 \leq n \leq 20$
Media ($400 < N \leq 3.000$)	$20 \leq n \leq 30$
Grande ($3.000 < N \leq 10.000$)	$20 \leq n \leq 40$
Molto grande ($N > 10.000$)	$30 \leq n \leq 50$

- sia necessario esplicitare che le verifiche sono condotte analizzando campioni riferiti a una specifica prestazione per volta, senza dare luogo all’estrazione di campioni stratificati in base a differenti tipologie di indicatori; che il campione per l’ulteriore controllo è indipendente dal campione per il primo controllo e che nel corso dell’ulteriore controllo si verificano le medesime tipologie di prestazioni verificate con il primo controllo;
- dalle risposte al quesito Q3 emerge la necessità, a beneficio di una miglior esplicitazione delle caratteristiche del metodo statistico, di fornire ulteriori chiarimenti, riportati nel paragrafo finale del documento di analisi delle

osservazioni, sulla formula matematica utilizzata e sui principi sottesi, come anche espressamente richiesto da un raggruppamento di operatori;

- in ragione delle caratteristiche di conservatività del MOX, alle quali si aggiunge la riduzione delle stime, operata attraverso l'applicazione di franchigie correlate alla dimensione della popolazione da cui è estratto il campione, nel caso in cui in esito all'ulteriore controllo sia confermata la presenza nel campione di prestazioni difformi, sia opportuno applicare una percentuale di riduzione della penalità del 25%;
- infatti, la percentuale di riduzione del 25% della penalità risultante dall'ulteriore controllo possa costituire un'agevolazione sufficiente a compensare le sovrastime, data in particolare la rarità degli eventi in tal senso sfavorevoli, e dovendo giocoforza la suddetta percentuale essere significativamente inferiore a quella applicata in esito al primo controllo: ciò risulta infatti necessario al fine di disincentivare comportamenti meramente dilatori degli operatori, limitando le richieste di procedere all'ulteriore controllo ai soli casi in cui i medesimi operatori abbiano buone ragioni per ritenere anomali gli esiti del primo controllo;
- in relazione alla percentuale di riduzione della penalità non sia infine opportuno effettuare alcuna modulazione per comparazione con gli esiti del primo controllo, poiché tali modulazioni sono eccessivamente laboriose rispetto agli obiettivi di semplificazione posti a base della riforma che si intende attuare col presente provvedimento;
- sia possibile procedere con l'estensione al TIQV dei medesimi criteri proposti per la valutazione degli esiti dell'ulteriore controllo del TIQE, della RQDG e della RQSII, intervenendo in modo trasversale sui testi che regolano la qualità commerciale e contrattuale dei diversi settori e servizi;
- sia necessario rinviare a successivi provvedimenti, da adottare in esito ad apposita consultazione, l'estensione della disciplina oggetto del presente provvedimento anche al settore dei rifiuti anche differenziati, urbani e assimilati, nonché al settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento;
- sia ammissibile una riduzione del 12,5% delle penalità previste per prestazioni non conformi nel TIQE, nella RQDG e nel TIQV a fronte di un incremento del 50% delle penalità previste per prestazioni non valide per assenza degli elementi documentali minimi di riscontro. Nel caso della RQSII debbano essere mantenute penalità inferiori e, nello specifico, pari all'80% di quelle previste nei testi integrati relativi alla qualità commerciale degli altri settori;
- risultino, allo stato, sufficienti le attuali misure di enforcement in materia di qualità commerciale e contrattuale dei servizi regolati; per contro, non si ritiene possibile implementare le specifiche misure di enforcement proposte da taluni soggetti per le motivazioni illustrate nel documento di analisi delle osservazioni, cui si rinvia;
- non sia necessario adottare ulteriori e specifiche agevolazioni per le verifiche dei dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, in quanto la RQSII, pur se più recente della regolazione degli altri settori, risale comunque ormai al 2015 e, data l'esperienza ormai acquisita a seguito dei controlli effettuati ai sensi del TIQE

e della RQDG, nonché le forti analogie tra le prestazioni oggetto di verifica, non appaiono necessarie ulteriori sperimentazioni;

- sia necessario esplicitare che l'adozione da parte dell'Autorità del provvedimento che dispone il pagamento della penalità alla Cassa per i servizi energetici e ambientali avviene ai sensi dell'art. 16 del d.P.R. 244/01.

RITENUTO OPPORTUNO:

- concludere il procedimento, trasversale ai diversi settori e servizi, per l'effettuazione di un intervento di aggiornamento delle procedure di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e dei dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato;
- pubblicare il documento di analisi delle osservazioni e delle istanze pervenute in risposta al documento per la consultazione 572/2021/R/com, al fine di fornire, a parziale integrazione della motivazione del presente provvedimento, anche alcuni chiarimenti sulla formula matematica e sui principi sottesi al metodo statistico, a migliore esplicitazione delle sue caratteristiche di conservatività;
- disporre conseguentemente le modifiche alla disciplina contenuta nel TIQE, nella RQDG, nel TIQV e nella RQSII, nei termini sopra richiamati

DELIBERA

1. di concludere il procedimento, avviato con la deliberazione 571/2021/R/com, trasversale ai diversi settori e servizi, disponendo, nei termini di cui ai successivi punti 3, 4, 5 e 6, l'aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e dei dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato;
2. di pubblicare il documento recante l'analisi delle osservazioni pervenute in risposta al documento per la consultazione 572/2021/R/com;
3. di apportare le seguenti modifiche al TIQE, in particolare al Titolo 6 - "Modalità di effettuazione dei controlli dei dati" della Parte II "Distribuzione e misura dell'energia elettrica: regolazione dei livelli specifici e generali di qualità commerciale":
 - i. alla fine del comma 112.4 è aggiunto il seguente periodo:

“In caso di controllo di più di una tipologia di prestazioni di qualità commerciale è estratto un campione semplice per ogni distinta popolazione di prestazioni di riferimento. Per ogni popolazione di dimensione N la dimensione n del campione rispetta i seguenti limiti:

 - per $N \leq 400$: $10 \leq n \leq 20$;
 - per $400 < N \leq 3.000$: $20 \leq n \leq 30$;
 - per $3.000 < N \leq 10.000$: $20 \leq n \leq 40$;
 - per $N > 10.000$: $30 \leq n \leq 50$.”;

- ii. al comma 121.1, le parole dopo “il distributore è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie” sono sostituite con le seguenti:
 - a) “per ogni *N1*, una penalità unitaria pari a euro 1.500 (millecinquecento);
 - b) per ogni *N2*, una penalità unitaria pari a euro 350 (trecentocinquanta)”;
- iii. il comma 121.4 è sostituito dal seguente:

“121.4 Il distributore che intenda accettare l’esito del controllo dei dati di qualità commerciale, ne dà conferma all’Autorità nei termini previsti dalla comunicazione da parte dell’Autorità dell’esito del controllo dei dati di qualità e provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell’ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 121.3, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall’Autorità ai sensi dell’art. 16 del d.P.R. 244/01. Il distributore non è tenuto al pagamento qualora l’ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro mille (1.000).”;
- iv. la rubrica dell’articolo 122 “Penalità per prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi” è modificata in “Penalità per prestazioni di qualità commerciale stimate non valide o non conformi in caso di ulteriore controllo”;
- v. il comma 122.1 è sostituito dal seguente:

“122.1 L’ulteriore controllo di cui all’articolo 121, comma 121.5 è effettuato applicando la metodologia di stima statistica di cui all’articolo 120, commi 120.1 e 120.2 per verificare le stesse prestazioni di qualità commerciale oggetto del primo controllo; il distributore, qualora siano riscontrate prestazioni di qualità commerciale classificate come non valide e/o non conformi in base a quanto disposto dall’articolo 113 e dall’articolo 114, è tenuto al pagamento della penalità che risulta riducendo del 25% l’ammontare determinato in applicazione dei commi 121.1, 121.2 e 121.3. Il distributore non è tenuto al pagamento della penalità qualora l’ammontare complessivo sia inferiore a euro 1.000 (mille).”;
- vi. il comma 122.2 è sostituito dal seguente:

“122.2 Ai fini dell’ulteriore controllo il campione è estratto con le modalità di cui al comma 112.4 e con dimensione almeno pari a quella del campione estratto nel corso del primo controllo; il campione per l’ulteriore controllo è indipendente dal campione per il primo controllo.”
- vii. il comma 122.3 è abrogato;
- viii. il comma 122.4 è sostituito dal seguente:

“122.4 Fatto salvo quanto disposto dal comma 122.1, il distributore provvede, a seguito della comunicazione delle risultanze istruttorie e del successivo contraddittorio ai sensi dell’art. 16 del d.P.R. 244/01, al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 75% dell’ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 121.3, alla Cassa per i Servizi

- Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall’Autorità.”;
4. di apportare le seguenti modifiche alla RQDG, in particolare ai Titoli III – “Stima degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi” e IV – “Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi” della sezione IV “Verifica dei dati di qualità”:
- i. alla fine del comma 79.6 è aggiunto il seguente periodo:
“In caso di controllo di più di una tipologia di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale è estratto un campione semplice per ogni distinta popolazione di eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale di riferimento. Per ogni popolazione di dimensione N la dimensione n del campione rispetta i seguenti limiti:
 - per $N \leq 400$: $10 \leq n \leq 20$;
 - per $400 < N \leq 3.000$: $20 \leq n \leq 30$;
 - per $3.000 < N \leq 10.000$: $20 \leq n \leq 40$;
 - per $N > 10.000$: $30 \leq n \leq 50$.”;
 - ii. al comma 88.1, le parole dopo “l’impresa distributrice è tenuta al pagamento delle seguenti penalità unitarie”, sono sostituite con le seguenti:
 - a) “per ogni $N1$, una penalità unitaria pari a euro 1.500 (millecinquecento);
 - b) per ogni $N2$, una penalità unitaria pari a euro 350 (trecentocinquanta)”;
 - iii. il comma 88.4 è sostituito dal seguente:
“88.4 L’impresa distributrice che intenda accettare l’esito del controllo dei dati di qualità, ne dà conferma all’Autorità nei termini previsti dalla comunicazione da parte dell’Autorità dell’esito del controllo dei dati di qualità e provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell’ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 88.3, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall’Autorità ai sensi dell’art. 16 del d.P.R. 244/01. L’impresa distributrice non è tenuta al pagamento qualora l’ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro mille (1.000).”;
 - iv. la rubrica dell’articolo 89 “Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi” è modificata in “Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale stimati non validi o non conformi in caso di ulteriore controllo”;
 - v. il comma 89.1 è sostituito dal seguente:
“89.1 L’ulteriore controllo di cui all’articolo 88, comma 88.5, è effettuato applicando la metodologia di stima statistica di cui all’articolo 87, commi 87.1 e 87.2, per verificare i medesimi eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale oggetto del primo controllo; qualora siano riscontrati eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale classificati come non

validi e/o non conformi in base a quanto disposto dall'articolo 80 e dall'articolo 81, l'impresa distributrice è tenuta al pagamento della penalità che risulta riducendo del 25% l'ammontare determinato in applicazione dei commi 88.1, 88.2 e 88.3. L'impresa distributrice non è tenuta al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo sia inferiore a euro 1.000 (mille).”;

vi. il comma 89.2 è sostituito dal seguente:

“89.2 Ai fini dell'ulteriore controllo il campione è estratto con le modalità di cui al comma 79.6 e con dimensione almeno pari a quella del campione estratto nel corso del primo; il campione per l'ulteriore controllo è indipendente dal campione per il primo controllo.”

vii. il comma 89.3 è abrogato;

viii. il comma 89.4 è sostituito con il seguente:

“89.4 Fatto salvo quanto disposto dal comma 89.1, il distributore provvede, a seguito della comunicazione delle risultanze istruttorie e del successivo contraddittorio ai sensi dell'art. 16 del d.P.R. 244/01, al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 75% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 88.3, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall'Autorità.”;

5. di apportare le seguenti modifiche alla RQSII, in particolare al Titolo XII – “Verifica dei dati”:

i. alla fine del comma 80.4 è aggiunto il seguente paragrafo:

“In caso di controllo di più di una tipologia di prestazioni di qualità contrattuale, è estratto un campione semplice per ogni distinta popolazione di prestazioni di qualità contrattuale di riferimento. Per ogni popolazione di dimensione N , la dimensione n del campione rispetta i seguenti limiti:

- per $N \leq 400$: $10 \leq n \leq 20$;
- per $400 < N \leq 3.000$: $20 \leq n \leq 30$;
- per $3.000 < N \leq 10.000$: $20 \leq n \leq 40$;
- per $N > 10.000$: $30 \leq n \leq 50$.”;

ii. al comma 89.1, dopo le parole “il gestore è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie” sono sostituite con le seguenti:

- a) “per ogni $N1$, una penalità unitaria pari a euro 1.200 (milleduecento);
- b) per ogni $N2$, una penalità unitaria pari a euro 280 (duecentottanta)”;

iii. il comma 89.4 è sostituito dal seguente:

“89.4 Il gestore che intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, ne dà conferma all'Autorità nei termini previsti dalla comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità e provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 89.3, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del

- provvedimento adottato dall’Autorità ai sensi dell’art. 16 del d.P.R. 244/01. Il gestore non è tenuto al pagamento qualora l’ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro mille (1.000).”;
- iv. la rubrica dell’articolo 90 “Penalità per prestazioni di qualità contrattuale riscontrate non valide o non conformi” è modificata in “Penalità per prestazioni di qualità contrattuale stimate non valide o non conformi in caso di ulteriore controllo”;
- v. il comma 90.1 è sostituito dal seguente:
“90.1 L’ulteriore controllo di cui all’articolo 89, comma 89.5, è effettuato applicando la metodologia di stima statistica di cui all’articolo 88, commi 88.1 e 88.2, per verificare le medesime prestazioni di qualità contrattuale oggetto del primo controllo; qualora siano riscontrate prestazioni di qualità contrattuale classificate come non valide e/o non conformi in base a quanto disposto dall’articolo 81 e dall’articolo 82, il gestore è tenuto al pagamento della penalità che risulta riducendo del 25% l’ammontare determinato in applicazione dei commi 89.1, 89.2 e 89.3. Il gestore non è tenuto al pagamento della penalità qualora l’ammontare complessivo sia inferiore a euro 1.000 (mille).”;
- vi. il comma 90.2 è sostituito dal seguente:
“90.2 Ai fini dell’ulteriore controllo il campione è estratto con le modalità di cui al comma 80.4 e con dimensione almeno pari a quella del campione estratto nel corso del primo controllo; il campione per l’ulteriore controllo è indipendente dal campione per il primo controllo”.
- vii. il comma 90.3 è abrogato;
- ix. il comma 90.4 è sostituito dal seguente:
“90.4 Fatto salvo quanto disposto dal comma 90.1, il gestore provvede, a seguito della comunicazione delle risultanze istruttorie e del successivo contraddittorio ai sensi dell’art. 16 del d.P.R. 244/01, al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 75% dell’ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 89.3, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall’Autorità.”;
6. di apportare le seguenti modifiche al TIQV, in particolare ai Titoli III – “Stima dei dati non validi e non conformi” e IV – “Penalità per dati non validi e non conformi” della Parte V “Verifica dei dati”:
- i. alla fine del comma 41.4 è aggiunto il seguente periodo:
“In caso di controllo di più di uno degli indicatori di qualità di cui al comma 41.1 è estratto un campione semplice per ogni distinta popolazione di richieste/reclami di riferimento. Per ogni popolazione di dimensione N la dimensione n del campione rispetta i seguenti limiti:
- per $N \leq 40$: $10 \leq n \leq 20$;
 - per $40 < N \leq 3.000$: $20 \leq n \leq 30$;
 - per $3.000 < N \leq 10.000$: $20 \leq n \leq 40$;

- per $N > 10.000$: $30 \leq n \leq 50$.”;
- ii. al comma 50.1, le parole dopo “il venditore è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie”, sono sostituite con le seguenti:
 - a) “per ogni $N1$, una penalità unitaria pari a euro 1.500 (millecinquecento);
 - b) per ogni $N2$, una penalità unitaria pari a euro 350 (trecentocinquanta)”;
- iii. il comma 50.4 è sostituito dal seguente:

“50.4 Il venditore che intenda accettare l’esito del controllo dei dati di qualità commerciale, ne dà conferma all’Autorità nei termini previsti dalla comunicazione da parte dell’Autorità dell’esito del controllo dei dati di qualità e provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell’ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 50.3, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall’Autorità ai sensi dell’art. 16 del d.P.R. 244/01. Il venditore non è tenuto al pagamento qualora l’ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro mille (1.000).”;
- iv. dopo l’articolo 50 è introdotto il seguente articolo:

“Articolo 50bis

Penalità per dati stimati non validi o non conformi in caso di ulteriore controllo

- 50bis.1 L’ulteriore controllo di cui all’articolo 50, comma 50.5 è effettuato applicando la metodologia di stima statistica di cui all’articolo 49, commi 49.1 e 49.2 per verificare gli stessi indicatori di qualità oggetto del primo controllo; qualora siano riscontrati richieste/reclami classificati come non validi o non conformi in base a quanto disposto dall’articolo 42 e dall’articolo 43, il venditore è tenuto al pagamento della penalità che risulta riducendo del 25% l’ammontare determinato in applicazione dei commi 50.1, 50.2 e 50.3. Il venditore non è tenuto al pagamento della penalità qualora l’ammontare complessivo sia inferiore a euro 1.000 (mille).
- 50bis.2 Ai fini dell’ulteriore controllo, il campione è estratto con le modalità di cui al comma 41.4 e con dimensione almeno pari a quella del campione estratto nel corso del primo controllo; il campione per l’ulteriore controllo è indipendente dal campione per il primo controllo.
- 50bis.3 Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma 50bis.1, il venditore, a seguito della comunicazione delle risultanze istruttorie e del successivo contraddittorio ai sensi dell’art. 16 del d.P.R. 244/01, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta

al 75% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 50.3, alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento adottato dall'Autorità.”;

7. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

31 maggio 2022

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini