

**Osservazioni di Eni Divisione Gas & Power al documento per la consultazione  
dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas del 17 giugno 2008:**

**DCO 19/08**

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

**San Donato Milanese, 15 luglio 2008**

Con la presente Eni S.p.A. – Divisione Gas & Power (di seguito, EDGP) formula le proprie osservazioni sul documento di consultazione DCO 19/08 (di seguito, Documento) "ORIENTAMENTI FINALI PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS NEL III PERIODO DI REGOLAZIONE (2009-2012)" dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito, AEEG).

### **CONSIDERAZIONI GENERALI**

Il Documento, affronta la revisione dell'impianto regolatorio in materia di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura del gas naturale, che ha impatti anche sull'attività di vendita, se non altro per il ruolo di interfaccia del venditore nei confronti delle società di distribuzione per conto del cliente finale. Riportiamo di seguito alcuni elementi che dovranno essere necessariamente presi in considerazione nel processo di revisione della qualità commerciale sia dei servizi di distribuzione e misura, sia della vendita di gas naturale. Infondo alle singole risposte, EDGP allega alcune considerazioni puntuali sulla *bozza di Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura*, che l'AEEG ha allegato al Documento.

Innanzitutto, riteniamo opportuno, a seguito di una disamina puntuale della bozza di Testo Integrato riportata dall'AEEG infondo al Documento, che siano rimossi tutti i riferimenti all'attività di vendita con riguardo, ad esempio, ai tempi per le rettifiche di fatturazione di cui all'art. 42. La regolamentazione completa riguardante il servizio di vendita del gas naturale, come comunicato dalla stessa AEEG in numerose occasioni, dovrà confluire, insieme a quella definita per l'energia elettrica, secondo quanto disposto dalla stessa AEEG nel futuro "*Testo integrato della regolazione della qualità del servizio di vendita*".

EDGP sottolinea la necessità, come riportato dall'AEEG nella Premessa del Documento, di sviluppare la nuova regolamentazione dei servizi di distribuzione e misura del gas naturale in armonia con la disciplina dello Standard Nazionale di Comunicazione, introdotta con la delibera n. 294/06 e s.m.i. ; in particolare, si sottolinea la necessità di arrivare al completamento dei lavori del Gruppo di Lavoro appositamente istituito dalla stessa AEEG sia dal punto di vista dell'analisi dei singoli flussi relativi alle prestazioni di cui alla delibera n. 168/04 e 138/04 entrambe come successivamente modificate e integrate (di seguito, 168/04 e 138/04), sia relativamente alle caratteristiche minime degli standard di comunicazione "evoluti" affinché sia garantita alle società di vendita una adeguata omogeneità e standardizzazione degli strumenti messi a disposizione da parte delle società di distribuzione, con particolare riguardo alla futura scadenza del 1° ottobre 2008. Nei singoli spunti di consultazione verrà proposta una serie di osservazioni di maggior dettaglio.

Il Documento affronta il tema della continuità del servizio di distribuzione, focalizzandosi sulle interruzioni dell'erogazione della fornitura di gas naturale da parte del distributore. EDGP intende proporre all'AEEG di riprendere il tema dei criteri identificativi dei cosiddetti *"clienti rilevanti ai fini della continuità del servizio"*. EDGP intende ribadire la necessità di procedere ad una armonizzazione della disciplina per l'individuazione di tali clienti tra il settore dell'energia elettrica e quello del gas naturale, anche a tutela degli stessi clienti finali.

In particolare, il quadro regolatorio attuale, infatti, ha introdotto tale figura mediante la delibera n. 138/04, prevedendo, da parte dell'utente della rete di distribuzione, la comunicazione dell'appartenenza o meno del cliente a tale categoria, in caso di richiesta di accesso per attivazione della fornitura (art. 13.3 lettera a9) 138/04). Tuttavia, ad oggi, non sono stati individuati puntualmente gli elementi che costituiscono il presupposto per l'appartenenza o meno dei clienti a tale categoria. La risoluzione di tale criticità definitiva contribuirebbe ad eliminare numerose incertezze relative all'individuazione di criteri quanto più oggettivi possibile e, in particolare, relativamente alle modalità operative di esecuzione di talune prestazioni quali la sospensione della fornitura.

**Spunto di consultazione Q.21: Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale**

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

EDGP ritiene utile ribadire la necessità di intervenire sul testo della delibera ARG/gas 51/08, nell'ottica di definirne in modo completo ed univoco tutto il processo di inoltro delle richieste di verifica dei gruppi di misura di gas naturale; per una disamina puntuale delle proposte di modifica e/o integrazione, si rimanda alle osservazioni ANIGAS inviate lo scorso giugno 2008, mentre si riportano di seguito le principali.

EDGP ricorda, come società di vendita, che non sempre un venditore è in grado di individuare puntualmente il costo della richiesta di verifica in base alle caratteristiche del punto di prelievo, poiché non è a conoscenza del dato "classe del contatore" e "anno di fabbricazione". Il primo dato, ad oggi viene comunicato dalle società di distribuzione 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 (c.d. *switch*). Per l'anno di fabbricazione non esiste, invece, alcun obbligo di comunicazione di questo dato in capo ai distributori, al pari della data dell'ultima richiesta di verifica relativa al punto di riconsegna.

Inoltre, con riguardo ai tempi per l'esecuzione dei lavori semplici e complessi di cui gli articoli 37 e 38 del Documento, si rileva che questi non sono coerenti con quelli previsti all'articolo 43.11 commi a) e b), nel caso in cui lavori richiesti prevedano il cambio del gruppo di misura; ciò vale a meno di interpretare la norma nel senso di tenere separate le attività di esecuzione dei lavori (e relative tempistiche) rispetto alla sostituzione dei misuratori. Considerato che nell'esecuzione dei lavori, ove si presenti la necessità, il distributore sostituisce il misuratore, la norma oggetto di discussione comporterebbe l'impossibilità di svolgere contemporaneamente le due attività.

Si propone, quindi, che quanto previsto dall'articolo 43.11 sia applicabile solo nel caso di campagne programmate di sostituzione dei gruppi di misura. Infatti, considerato che la società di vendita si pone come interlocutore per la programmazione dell'intervento fra distributore e cliente finale, il sovrapporsi in termini di tempistiche delle attività di cui sopra potrebbe comportare difficoltà nell'attuazione di quanto regolamentato, anche in considerazione delle difficoltà ancora ad oggi riscontrabili nello scambio di informazioni, non essendo stato ancora definito lo standard nazionale di comunicazione.

**Spunto di consultazione Q.22: Richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi e di verifica della pressione di fornitura**

*Condividete le proposte dell'Autorità in tema di richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi e di verifica della pressione di fornitura? Se no, per quali motivi?*

Con riferimento al tema dei preventivi per lavori e, in particolare, alle attività di presa in carico delle richieste di prestazione da parte del cliente finale, si ribadisce come già riportato nella risposta alla precedente consultazione (DCO 1/08) che il venditore riveste un ruolo di mero trasmettitore materiale tra il cliente finale e il distributore. Tale ruolo è coerente con il suo ruolo commerciale sancito dalla stipula di un contratto di somministrazione di gas naturale. EDGP sottolinea dunque che in assenza di un contratto stipulato tra un cliente finale e un venditore, quest'ultimo non dovrà essere obbligato a prendere in carico le richieste di prestazione ricevute dal cliente, se non in base ad una propria valutazione discrezionale circa, ad esempio, l'eventuale opportunità commerciale che potrebbe sorgere. Tali considerazioni sono indispensabili, in particolare, nei casi di richieste di allacciamento (realizzazione dell'impianto e installazione del contatore): a nostro avviso, in questo caso, e il cliente finale potrebbe inoltrare la sua richiesta di allacciamento anche direttamente al distributore, decidendo solo a valle della costruzione del proprio punto di riconsegna, a quale venditore rivolgersi per la stipula di un contratto di somministrazione di gas naturale. Ribadiamo che in assenza di contratto stipulato il venditore non ha alcun obbligo di trasmettere alcuna richiesta al distributore; in questi casi, a nostro avviso, la società di vendita può limitarsi, qualora contattata da un cliente,

a segnalargli il nominativo del distributore alla quale rivolgersi per l'esecuzione dei lavori propedeutici alla somministrazione di gas naturale.

Infine, vogliamo fare alcune osservazioni con riferimento all'art. 36.5 della bozza di Testo Integrato allegato al Documento. L'articolo prevede che per le richieste di preventivazione: *"il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dal distributore e di **accludere altresì lo schema del contratto di fornitura**".*

EDGP ribadisce che non è chiaro cosa debba intendersi in questo contesto per "schema del contratto di fornitura" ed in che cosa eventualmente lo stesso differisca da una proposta di contratto o dal contratto già stipulato con il cliente finale, in ogni caso l'obbligo di inserire tale elemento nell'offerta ci pare ridondante, per due ordini di motivi:

1. nel caso sia già stato stipulato un contratto tra il cliente finale che richiede la preventivazione ed il venditore (in questo caso obbligatoriamente, come da art. 34.2 della delibera 168/04), tale previsione non solo rappresenta a nostro avviso un inutile appesantimento della documentazione, ma potrebbe risultare addirittura fuorviante per il cliente finale;
2. nel caso in cui, invece, il cliente finale sia ancora un cliente "potenziale" per il venditore che decide comunque di fare da tramite nella gestione della richiesta di preventivazione (curando tutti i passaggi informativi tra cliente finale e distributore e sostenendo per questo dei costi), sarà convenienza del venditore stesso proporre un contratto di fornitura al cliente finale, quindi la previsione di un obbligo (su un generico "schema del contratto di fornitura" il cui significato è comunque da chiarire) ci sembra ridondante. EDGP ritiene indispensabile, nel rispetto del quadro regolatorio vigente, che il venditore debba essere libero di gestire la fase pre-contrattuale con i propri clienti con le modalità che ritiene più opportune.

Al limite, potremo intendere lo "schema del contratto di fornitura" come un opuscolo informativo sulle offerte in essere in quel momento, che potranno eventualmente non essere disponibili a completamento di tutto l'iter di attivazione.

**Spunto di consultazione Q.23: Allineamento del settore del gas al settore elettrico**

*Condividete le proposte dell'Autorità in tema di allineamento della regolazione della qualità commerciale del settore del gas a quella del settore elettrico? Se no, per quali motivi?*

EDGP, in tema di allineamento della regolazione sulla qualità commerciale tra settore del gas e settore elettrico, condivide in linea di principio il tentativo di armonizzare il quadro regolatorio, pur mantenendo alcune necessarie differenze in ragione delle peculiarità dei due settori.

Con riguardo alla riduzione del tempo massimo a disposizione della società di vendita per l'inoltro delle richieste ricevute dal cliente finale al Distributore (da tre a due giorni lavorativi), non si ravvisa la necessità di tale modifica. A nostro avviso, dal punto di vista del cliente finale è prioritario conoscere il tempo di esecuzione della prestazione e, qualora previsto, avere la garanzia di un indennizzo nel caso in cui non venga rispettato. I tempi attuali per l'inoltro alle società di distribuzione delle richieste da parte del cliente finale sono, ad oggi, già ragionevolmente dimensionati sia nell'ottica dell'interesse all'esecuzione della prestazione del cliente finale, sia per l'operatività delle società di vendita.

Un abbassamento dei tempi, inoltre, si scontrerebbe con l'assenza di uno Standard di Comunicazione Nazionale evoluto in grado di garantire alle società di vendita un vera gestione in tempo reale con costanti feedback sulle richieste di prestazione relative alla qualità commerciale; si ricorda che tale mancanza costituisce un forte freno ad una più efficiente gestione del cliente finale in un mercato ormai completamente liberalizzato, nel quale i venditori hanno tutto l'interesse ad acquisire clienti su qualsiasi rete di distribuzione, aspettandosi una opportuna quanto necessaria standardizzazione nelle modalità di erogazione dei servizi da parte dei vari distributori.

Si ricorda, inoltre, che il Gruppo di lavoro, appositamente istituito anche con la finalità di analizzare tutti i singoli flussi delle prestazioni di cui alla delibera n. 168/04 e 138/04 con esclusivo riferimento allo *switching*, non ha ancora concluso i lavori per l'applicazione

delle necessarie soluzioni di standardizzazione circa l'utilizzo della PEC. Come evidenziato in numerose circostanze, EDGP ritiene assolutamente prioritario riprendere i lavori del Gruppo di lavoro anche in vista dell'ormai imminente scadenza del prossimo 1° ottobre 2008, data a partire dalla quale dovranno essere obbligatoriamente utilizzate soltanto soluzioni evolute dalla cui standardizzazione ed omogeneizzazione non si potrà prescindere, pena una forte diminuzione della qualità del servizio offerto al cliente finale in relazione alle richieste interessate dalla delibera n. 294/06 e s.m.i., per ragioni indipendenti dalle società di vendita.

Quanto al tema delle rettifiche di fatturazione e relativi indennizzi, dalla lettura congiunta dell'articolato del DCO 19/08 e della consultazione sui servizi commerciali di vendita (DCO 18/08) è emersa una discordanza fra i due documenti, ad esempio, con riferimento ai seguenti temi:

1. data limite per l'esecuzione delle rettifiche (attualmente 60 o 90 giorni in ragione del calibro misuratore) che nel DCO 18/08 è uniformata a 60 giorni;
2. modalità di corresponsione degli indennizzi con riferimento all'art. 82 della Del. 333/07;

Si rinvia alle osservazioni al DCO 18/08 per un'analisi puntuale del tema.

Sarebbe opportuno che in esito ad entrambi i procedimenti di consultazione l'Autorità pubblichi un "flusso per il calcolo e la corresponsione degli indennizzi" a completamento dei flussi per la richiesta di verifica di fatturazione di cui all'art. 8.17 del DCO 18/08.

OSSERVAZIONI DI DETTAGLIO SULLA  
BOZZA DI TESTO INTEGRATO ALLEGATA AL DOCUMENTO

Definizioni:

*"accettazione del preventivo"*: Evidenziamo che il riferimento al "cliente", termine eliminato dall'art. 1 dovrà essere sostituito da "richiedente".

Inoltre EDGP ribadisce, come riportato in risposta ad una precedente consultazione DCO 9/08 - *Standard nazionale di comunicazione tra gli operatori del settore del gas naturale*, che la modalità di accettazione del preventivo, espressa a titolo esemplificativo in parentesi, dovrà essere riformulata con la finalità di introdurre l'obbligo per la società di distribuzione di fatturare i corrispettivi per l'esecuzione delle richieste di prestazione solo a valle della loro realizzazione. Si tratta di una richiesta a vantaggio del principio di certezza dei rapporti tra cliente finale, venditore e distributore, che gioverebbe al sistema gas con particolare riguardo alle controversie presenti su questo tema. La società di vendita, in questo modo, procederebbe alla fatturazione nei confronti del cliente finale solo nel momento in cui riceverebbe la fattura del distributore, evitando la richiesta di corrispettivi non dovuti al cliente (ancorché in merito ad un'attività di diretta competenza del distributore).

Più in generale, EDGP ritiene fondamentale uniformare ed allineare le attuali modalità di accettazione dei preventivi delle diverse società di distribuzione. Tale intervento avrebbe il pregio di consentire una indispensabile semplificazione per le società di vendita che si trovano ad interloquire con numerosi distributori.

*"codice di rintracciabilità"*: EDGP non ritiene tale codice coerente rispetto ai lavori del Gruppo di lavoro sullo Standard nazionale di comunicazione.

Come riportato dalla stessa AEEG nel DCO 9/08 precedentemente richiamato per ogni prestazione, sono presentati i *"Dati identificativi della richiesta"* che corrispondono ad una serie di codici individuati per rintracciare univocamente la richiesta in tutte le fasi di

gestione della stessa. Riteniamo, al limite, opportuno che l'AEEG spieghi nel dettaglio le caratteristiche di questo nuovo codice, al fine di una migliore coordinazione con il lavoro svolto.

*"data di comunicazione di ultimazione lavori", "data di messa a disposizione", "data di ricevimento"*: riteniamo opportuno precisare che le modalità di comunicazione prevedono, per gli scambi di informazioni tra venditore e distributore, esclusivamente i canali telematici, in particolare, Posta Elettronica Certificata - PEC. EDGP ribadisce la necessità di disciplinare, inoltre, i casi di malfunzionamento della PEC.

Art. 36.5

Si veda la risposta allo Spunto di consultazione Q 23.

San Donato Milanese, 15.7.2008