

**RISPOSTA DI ENEL SPA AL
DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE**

17 GIUGNO 2008

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

OSSERVAZIONI GENERALI

Enel concorda con la volontà espressa dall'Autorità di rendere obbligatorio il sistema di incentivi e penalità per i recuperi di sicurezza. Nel contempo si sottolinea la necessità che l'obbligatorietà del nuovo sistema di incentivi e penalità sia introdotta in maniera graduale.

A questo scopo e come meglio dettagliato nelle risposte agli spunti, Enel propone il mantenimento dell'adesione volontaria al meccanismo di incentivi e penalità per i primi due anni del periodo regolatorio. In accordo con le proposte del documento di consultazione e al fine di sperimentare effettivamente il nuovo sistema, tale adesione volontaria avverrebbe a livello di ambito provinciale per i recuperi di sicurezza relativi al calcolo della componente "dispersioni".

Durante il transitorio dei primi due anni, trascorsi i quali il sistema diverrebbe obbligatorio, il soddisfacimento dei prerequisiti previsti per accedere agli incentivi potrebbe già essere richiesto a tutti i distributori.

Si ritiene in ogni caso che tutte le disposizioni relative all'applicazione del sistema di incentivi e penalità debbano trovare applicazione solo a partire dal primo anno del nuovo periodo di regolazione (2009).

Anche per quanto riguarda la qualità commerciale, Enel sottolinea la necessità di prevedere una gradualità nell'implementazione degli ulteriori obiettivi di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas al fine di permettere agli operatori un adeguamento dei sistemi e delle procedure alle numerose iniziative di miglioramento proposte nel presente documento di consultazione.

Oltre a esprimere osservazioni in risposta agli spunti di consultazione, raccogliendo l'invito formulato dall'Autorità, a fine documento sono state anche evidenziate alcune considerazioni sulla versione preliminare delle modifiche al Testo integrato della qualità dei servizi gas, riportato in Appendice 6.

RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

Spunto di consultazione Q.1: ambito provinciale di esercente per la misura dei recuperi di sicurezza

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di ambito provinciale di esercente per la misura dei recuperi di sicurezza? Se no, per quali motivi?

Come già evidenziato nelle osservazioni generali Enel concorda con la proposta di valutazione a livello provinciale della componente dispersioni dei recuperi di sicurezza anche se ritiene che questo debba avvenire in seguito ad un necessario periodo di sperimentazione. Enel infatti evidenzia che l'aggregazione a livello provinciale comporta un'attività di adeguamento dei sistemi e delle prassi operative. Soprattutto nel caso gli impianti siano fortemente dispersi nel territorio, devono essere posti in essere notevoli interventi di ottimizzazione e razionalizzazione dell'attività operativa al fine di raggiungere in maniera sostenibile i livelli di sicurezza richiesti. Si evidenzia inoltre la necessità di avere il tempo sufficiente per poter raccogliere ed elaborare dati e informazioni omogenei relativi alla nuova ripartizione territoriale. A tal fine Enel sottolinea la necessità di prevedere un periodo di due anni nel quale l'adesione al sistema di incentivi/penali a livello provinciale sia mantenuta volontaria.

Nel caso di un impianto che insiste su più province, si ritiene opportuno considerare come criterio di individuazione non la provincia in cui è presente la cabina di alimentazione (si potrebbero verificare cabine di alimentazioni dell'impianto situate in diverse province) ma la provincia con il maggior numero dei punti di riconsegna serviti dall'impianto in questione.

Spunto di consultazione Q.2: obblighi di servizio ed innalzamento del Q_{max}

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di obblighi di servizio e di innalzamento del Q_{max} ? Se no, per quali motivi?

Tenuto conto della importanza assunta dal tema delle dispersioni, Enel ritiene opportuno innalzare il valore del Q_{max} , fissato all'interno della proposta pari al 2,5%, ad un valore più congruo del 4% allo scopo di incentivare ulteriormente l'attività di riduzione delle dispersioni, così come già segnalato nelle osservazioni formulate alla precedente consultazione.

Inoltre in riferimento al requisito richiamato alla lettera c) del comma 4.14 (riguardo l'assenza di casi, emersi da un controllo effettuato dall'Autorità, di mancata o insufficiente odorizzazione) si

chiede di chiarire la base temporale oggetto di esclusione. Si ritiene opportuno prevedere tale esclusione in riferimento all'anno in cui è emersa la mancata o insufficiente odorizzazione.

Spunto di consultazione Q.3: Livello obiettivo

Condividete le proposte dell'Autorità in materia di fissazione del livello obiettivo? Se no, per quali motivi?

Enel condivide la proposta di un unico livello obiettivo pari a 7.5 a partire dall'anno 2009.

Spunto di consultazione Q.4: Livelli di partenza e tasso annuo di miglioramento

Condividete le proposte dell'Autorità in materia di livelli di partenza e di tasso annuo di miglioramento? Se no, per quali motivi?

In merito all'anno di riferimento da adottare per la determinazione dei livelli di partenza su base provinciale, Enel ritiene più opportuno estendere il riferimento temporale agli ultimi 3 anni (2006-2008) che possono fornire un valore di partenza più rappresentativo del reale livello dell'impianto. Il riferimento ad un anno unico quale valore di partenza potrebbe infatti comportare effetti quali, per esempio, l'attribuzione di penali ad esercenti che benché abbiano avuto un miglioramento nella gestione ordinaria da un anno all'altro, avendo ottenuto nell'anno di partenza un risultato particolarmente basso si troverebbero a confrontarsi con un livello di partenza non rappresentativo dello stato dell'impianto.

Considerando gli ambiti provinciali di Enel nel periodo 2005, 2006, 2007, pur registrando un generalizzato miglioramento del valore di "DT conv" nei tre anni, nel 60 % dei casi si sono registrati valori annuali di riferimento da un anno con l'altro con andamento oscillante rispetto agli anni precedenti.

In merito al valore da attribuire al tasso annuo di miglioramento, si ritiene opportuno adottare un valore massimo pari al 10%.

Spunto di consultazione Q.5: Livello di riferimento

Condividete le proposte dell'Autorità in materia di livello di riferimento? Se no, per quali motivi?

Enel concorda con la proposta.

Spunto di consultazione Q.6: Gradualità di passaggio dall'adesione volontaria al sistema obbligatorio di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza

Condividete la proposta dell'Autorità in tema di gradualità di passaggio dall'adesione volontaria al sistema obbligatorio di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza? Se no, per quali motivi?
Condividete la proposta dell'Autorità in tema di franchigia e di tetti massimi agli incentivi ed alle penalità? Se no, per quali motivi?

Si ritiene che prevedere per i distributori che servono fino a 50.000 clienti l'adesione volontaria per il primo biennio al solo sistema degli incentivi, vada in senso contrario rispetto al principio previsto dall'articolo 46-bis del decreto-legge 1 ottobre 2007, n. 159, che prevede l'incentivazione per l'aggregazione territoriale delle concessioni di distribuzione gas. Infatti, la possibilità di usufruire di un'esenzione, seppur temporanea, dal sistema delle penalità ed usufruire solo di eventuali incentivi, rappresenta un vantaggio per i piccoli distributori che determina un disincentivo all'aggregazione delle concessioni più piccole.

Al fine di evitare tale disincentivo Enel propone che si preveda in una prima fase (2009-2010):

- l'obbligatorietà del rispetto dei prerequisiti di accesso al sistema di incentivi/penali per tutti i distributori;
- la volontarietà di adesione al sistema di incentivi/penali (con obbligo di soddisfacimento dei relativi prerequisiti) per tutti i distributori a livello di ambito provinciale per i recuperi di sicurezza relativi al calcolo della componente "dispersioni".

L'introduzione dell'obbligo di adesione al sistema di incentivi/penali per tutti a partire dal 2011-2012.

Per quanto riguarda il tema di franchigia e di tetti massimi agli incentivi ed alle penalità, Enel condivide la proposta dell'Autorità.

Enel evidenzia però la necessità di incentivare comportamenti virtuosi attraverso la valorizzazione asimmetrica dei miglioramenti ottenuti. Tale valorizzazione asimmetrica deve tenere conto del livello di partenza dei distributori di gas e valorizzare differentemente, a parità di miglioramento, operatori che partono da livelli effettivi diversi. Ciò perché risulta molto più oneroso e difficile ottenere miglioramenti a partire da livelli più elevati prossimi al livello obiettivo.

Enel al riguardo propone l'introduzione di 4 fasce per differenziare i miglioramenti/peggioramenti in base ai livelli effettivi di partenza del singolo distributore rispetto il nuovo livello obiettivo:

1. livello di partenza $\leq 7,5$
2. livello di partenza $> 7,5$ e ≤ 12

3. livello di partenza >12 e ≤ 15

4. livello di partenza >15 .

Al mantenimento di valori del “DT conv” all’interno della prima fascia (quindi con livelli migliorativi rispetto al valore obiettivo – Liv ob-) dovrebbe essere garantito il premio per il mantenimento del valore “DT conv” al di sotto del livello obiettivo, a prescindere dalle variazioni rilevate. A partire dalla seconda fascia dovrebbe essere applicato un moltiplicatore maggiore di uno per i miglioramenti, mentre per i peggioramenti un moltiplicatore minore di uno. Tale rapporto dovrebbe poi ribaltarsi nella quarta fascia, con moltiplicatore maggiore di uno per i peggioramenti e tra zero e uno per i miglioramenti.

Riportiamo di seguito una ipotesi di differenziamento delle fasce:

- | | |
|--|---|
| 1. livello di partenza $\leq 7,5$ | premio per mantenimento del valore “DT conv” al di sotto del livello obiettivo, a prescindere dalle variazioni rilevate |
| 2. livello di partenza $> 7,5$ e ≤ 12 | moltiplicatori: miglioramenti x 1,1; peggioramenti x 0,9 |
| 3. livello di partenza >12 e ≤ 15 | moltiplicatori: miglioramenti x 1,0; peggioramenti x 1,0 |
| 4. livello di partenza >15 | moltiplicatori: miglioramenti x 0,9; peggioramenti x 1,1 |

In questo modo si otterrebbe l’effetto di incentivare maggiormente i distributori che partono da livelli migliori.

Inoltre Enel ribadisce ed evidenzia la necessità di premiare anche il mantenimento di livelli superiori al livello obiettivo. Un operatore in grado di mantenere livelli di eccellenza oltre a non dover subire penali dovrebbe essere incentivato per la conferma di livelli di performance già più elevati

Spunto di consultazione Q.7: Valorizzazione economica degli incentivi/penalità relativi alle dispersioni

Condividete la proposta dell’Autorità in tema di valorizzazione economica degli incentivi/penalità relativi alle dispersioni? Se no, per quali motivi?

In considerazione della proposta inizialmente avanzata dall’Autorità relativa ad un valore convenzionale medio annuo compreso tra i 130 e i 170 euro per cliente finale allacciato, Enel ritiene che per il primo anno tale valore possa essere fissato a 130 euro per cliente finale. Tuttavia propone che vada previsto un aumento di tale valore su base annuale, oltre che per un adeguamento monetario per tenere conto dei costi crescenti necessari per ottenere i progressivi

miglioramenti dei livelli di sicurezza nella distribuzione del gas, in linea con quanto richiesto dall'Autorità.

Spunto di consultazione Q.8: Procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità

Condividete la procedura proposta per la verifica delle dispersioni? Se no, per quali motivi?

Enel condivide la proposta di procedura di verifica avanzata dall'Autorità precisando che ritiene opportuno prevedere, in riferimento al processo di attribuzione di eventuali “non congruità”, una distinzione tra i casi di “non congruità” dovuti all'assenza di adeguata documentazione operativa attestante la tipologia di intervento effettuata, e i casi, meno impattanti, di “non congruità” dovuti all'errata attribuzione della corretta tipologia di segnalazione alle chiamate di pronto intervento.

Spunto di consultazione Q.9: Effetti economici delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità

Condividete le proposte sugli effetti economici delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità? Se no, per quali motivi?

Enel condivide la proposta.

Spunto di consultazione Q.10: Promozione degli investimenti per la sicurezza nella distribuzione di gas

Si condividono le proposte dell'Autorità in tema di promozione degli investimenti per la sicurezza nella distribuzione di gas? Ritenete che vi siano ulteriori tipologie di investimenti meritevoli di promozione specifica?

Enel condivide di prevedere fattori di amplificazione degli incentivi direttamente nell'ambito della formula relativa ai recuperi di sicurezza della componente sulle dispersioni, per l'installazione di sistemi tecnologicamente innovativi, per il telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio e per i sistemi di telecontrollo delle pressioni in esercizio in uscita dai gruppi di riduzione. Enel ritiene ragionevole, in linea con tale distinzione, prevedere per i fattori ε_{PC} e ε_P l'utilizzo di valori differenziati in considerazione del fatto che il primo possa essere riferito alla quantità della rete soggetta a protezione catodica provvista di sistemi di telecontrollo, mentre il secondo dovrebbe essere riferito al numero di impianti (ReMi e Gruppi di Riduzione Finale) dotati di telecontrollo.

Infatti sarebbe di difficile individuazione la quantità di rete sottesa al sistema di telecontrollo delle pressioni di esercizio. Enel inoltre ritiene eccessiva la percentuale di GRF da telecontrollare (tra il 10% il 30 %) suggerita dall'Autorità

Pertanto Enel propone di introdurre un diverso indicatore di telecontrollo delle pressioni in uscita dei GRF pari al rapporto tra i GRF con telecontrollo delle pressioni in uscita dei gruppi ed il totale dei GRF al 31 dicembre dell'anno precedente a quello preso in considerazione per gli incentivi/penalità, fermo restando il minimo di un GRF per impianto di distribuzione.

Di conseguenza il valore del fattore incentivante ε_p potrebbe essere differenziato come segue:

- per percentuali di GRF telecontrollati $\leq 5\%$, $\varepsilon_p = 0$
- per percentuali di GRF telecontrollati $> 5\%$ e $\leq 10\%$, $\varepsilon_p = 0.02$
- per percentuali di GRF telecontrollati $> 10\%$ e $\leq 15\%$, $\varepsilon_p = 0.04$
- per percentuali di GRF telecontrollati $> 15\%$, $\varepsilon_p = 0.06$

Inoltre Enel non condivide la parte relativa alla necessità di trasmettere nell'arco delle 24 ore i valori di pressione in uscita dai gruppi di riduzione che vengono memorizzati sulla periferica. Tale modalità risulterebbe onerosa (durata batteria, traffico telefonico) potendo le stesse informazioni essere trasferite con cadenza differita in relazione della profondità della memoria della periferica stessa.

Spunto di consultazione Q.11: Termini di comunicazione dei dati di qualità

Si condivide la proposta dell'Autorità in tema di anticipazione dei termini per la comunicazione dei dati di qualità del servizio? Ritenete che si debba fissare il termine del 31 dicembre di ogni anno entro il quale definire gli incentivi o le penalità relative all'anno precedente?

Enel condivide l'importanza di fissare tempi certi per la conclusione dei procedimenti inerenti l'applicazione di incentivi e/o penalità, anche se non si ritiene indispensabile che gli stessi debbano avvenire necessariamente entro l'anno successivo rispetto a quello considerato per il sistema incentivante. Alla luce di ciò non si considera praticabile la proposta dell'Autorità in merito ad un possibile anticipo del termine di comunicazione dei dati di sicurezza.

Enel segnala infatti la notevole quantità di dati di cui è richiesta l'elaborazione e il fatto che l'elaborazione di alcuni dati è possibile solo successivamente alla chiusura dell'anno e quindi l'attività di rendicontazione è possibile solo a ridosso del termine di comunicazione. Il sistema

attuale è già caratterizzato da tempi ristretti, un ulteriore riduzione potrebbe rendere difficile l'effettuazione di una corretta e precisa rendicontazione aumentando al possibilità di errori.

L'anticipazione al 28 febbraio di ogni anno del termine per la comunicazione dei dati di qualità comporterebbe, per le ragioni sopra indicate, notevolissime difficoltà per le imprese, mentre il posticipo di un mese del termine per la conclusione dei procedimenti inerenti l'applicazione di incentivi e/o penalità non pare comportare particolari criticità.

Spunto di consultazione Q.12: Obiettivo di regolazione B: componente degli incentivi relativa all'odorizzazione

Condividete la proposta dell'Autorità in tema di componente degli incentivi relativa all'odorizzazione? Se no, per quali motivi?

Enel condivide l'analisi svolta dall'Autorità riguardo al raggiungimento dei livelli necessari all'ottenimento degli incentivi per le misure del grado di odorizzazione, in particolare la volontà espressa dall'Autorità di incrementare il numero minimo annuo obbligatorio di misure del grado di odorizzazione.

Tale incremento dovrebbe però avvenire a fronte del mantenimento dell'importo dell'incentivo per la componente "odorizzazione", in considerazione da un lato dei maggiori costi che comporterà per i distributori l'incremento dell'attività prospettato e dall'altro in considerazione della proposta di introdurre vincoli più stringenti sull'effettuazione delle misure del grado di odorizzazione del gas.

Enel ritiene pertanto che l'opzione B.3 non dovrebbe prevedere il dimezzamento, rispetto alla situazione attuale, dell'importo della componente degli incentivi legata all'odorizzazione.

Spunto di consultazione Q.13: Obiettivo di regolazione C: miglioramento del servizio di pronto intervento e omogeneizzazione del comportamento tra i distributori

Condividete la proposta dell'Autorità in tema di miglioramento del servizio di pronto intervento e omogeneizzazione del comportamento tra i distributori? Se no, per quali motivi?

Enel condivide la necessità di introdurre i requisiti proposti nell'ambito del servizio di pronto intervento allo scopo di omogeneizzare l'attività dei distributori. Si ritiene tuttavia opportuno rivedere il limite massimo di 60 secondi fissato per l'obbligatorietà di risposta alle chiamate, tenuto conto che ancora oggi il numero di pronto intervento, messo a disposizione dei clienti finali, viene spesso contattato anche per problematiche e richieste che esulano dal pronto intervento, e che riducono notevolmente la percentuale sul totale delle chiamate di quelle di effettiva pertinenza del pronto intervento, con possibili risvolti anche sul livello di prestazione del servizio di risposta. Ciò

considerato Enel propone di inserire uno standard generale, che preveda una risposta entro 90 secondi (comprendendo anche l'eventuale tempo di permanenza in IVR - messaggio di benvenuto più il messaggio informativo privacy) almeno per l'80 % delle chiamate ricevute nell'anno, percentuale eventualmente da ridefinire dopo un primo periodo di osservazione.

Inoltre Enel propone che dal numero totale delle chiamate siano escluse quelle abbandonate in coda entro i 90 secondi o al ringing, ritenendo tali abbandoni riferiti a chiamate non pertinenti al pronto intervento gas, per le quali il cliente finale, a seguito del messaggio di benvenuto, comprende di aver contattato un numero non corrispondente alle sue esigenze.

Spunto di consultazione Q.14: Livello generale ed obblighi di servizio per pronto intervento

Condividete le proposte dell'Autorità in materia di livello generale e di obblighi di servizio per pronto intervento? Se no, per quali motivi?

Enel condivide la necessità di specificare le disposizioni per il servizio di pronto intervento in caso di impianti con un esiguo numero di chiamate così da garantire un livello generale ed un obbligo di servizio che non possono essere compromessi da un numero limitato di eventi o, nel caso peggiore, dal singolo evento. Enel tuttavia non condivide l'introduzione di una franchigia corrispondente ad un evento per impianti che servono meno di 1000 clienti finali perchè non sufficiente ad evitare l'ipotesi suesposta. A tal fine Enel ritiene più opportuno introdurre una franchigia riferita non tanto al numero di clienti finali serviti quanto al numero di chiamate ricevute nel corso di un anno pari a 3 chiamate per impianti con meno di 30 chiamate l'anno.

Spunto di consultazione Q.15: Sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo

Condividete la proposta in materia di sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo? Se no, per quali motivi?

Enel condivide la tempistica dell'obbligo di servizio di sostituzione e risanamento previsto dall'Autorità. Si ritiene tuttavia necessaria una definizione più dettagliata delle diverse tipologie di intervento di risanamento considerate nella presente consultazione dall'Autorità.

Spunto di consultazione Q.16: Registrazione e comunicazione in materia di protezione catodica delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale

Condividete la proposta in materia di registrazione e comunicazione in materia di protezione catodica delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale? Se no, per quali motivi?

Non si formulano osservazioni al riguardo.

Spunto di consultazione Q.17: Obblighi di messa in efficace protezione catodica o sostituzione dei tratti di rete di gas naturale in acciaio non protetto catodicamente

Condividete la proposta in materia di obblighi di messa in efficace protezione catodica o sostituzione dei tratti di rete di gas naturale in acciaio non protetto catodicamente? Se no, per quali motivi?

Enel condivide la necessità di garantire la messa in sicurezza di tutte le reti di distribuzione non ancora in protezione catodica.

Per quanto riguarda la tempistica necessaria alla completa messa in efficace protezione catodica delle reti, si evidenzia la necessità di un intervento da parte dell'Autorità al fine di chiarire il relativo ambito di applicazione. Dalla consultazione non emerge con chiarezza se l'obbligo di servizio richiesto ai distributori riguarda le reti nel proprio complesso o i singoli impianti per provincia.

Enel ritiene inoltre che le tempistiche proposte dall'Autorità siano da riferirsi alla messa in protezione delle reti in conformità alle linee guida APCE – Seconda Edizione, che prevedono la condizione di efficacia della protezione catodica identificata dal raggiungimento del parametro kt pari a 60 e la mancanza di protezione catodica delle reti se tale condizione non viene raggiunta per tre anni consecutivi. Enel pertanto propone che gli obblighi di servizio previsti dall'Autorità siano riferiti non alla condizione di efficacia della protezione catodica, ma a quella di protezione catodica della rete così come sopra definita.

Spunto di consultazione Q.18: Periodi di avviamento e di subentro

Condividete le proposte di riduzione della durata dei periodi di avviamento e di subentro ai soli fini della regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas? Se no, per quali motivi? Condividete gli ulteriori obblighi di comunicazione? Se no, perché?

Enel condivide la proposta dell'Autorità, che risulta indubbiamente ragionevole e di agevole applicazione, anche se di fatto introduce una regolazione asimmetrica per i subentri avvenuti nel corso del 1° semestre dell'anno (per i quali la durata del periodo di subentro per il soggetto subentrante varia da 1 anno a 6 mesi) e quelli avvenuti nel corso del 2° semestre (per i quali la durata del periodo di subentro, per il soggetto subentrante, varia da 1,5 anni a 1 anno).

Enel al riguardo, comprendendo lo scopo dell'Autorità di assicurare che i distributori garantiscano per il maggior tempo possibile i prefissati livelli di qualità e sicurezza, suggerisce, in alternativa a quanto proposto dall'Autorità ed in linea con quanto già evidenziato in risposta al primo documento di consultazione, di:

- mantenere per il distributore subentrante un periodo di subentro con termine al 31 dicembre dell'anno solare successivo, indipendentemente dal fatto che la data di subentro sia nel primo o nel secondo semestre dell'anno (in tal modo non ci sarebbe più l'asimmetria sopra evidenziata);
- non prevedere più periodo di subentro per il distributore uscente, allo scopo di garantire il mantenimento dei livelli di sicurezza e qualità commerciale per tutto il periodo di concessione fino alla data di subentro.

L'eliminazione del periodo di subentro per il distributore subentrante, inoltre, potrebbe anche essere prevista nel caso in cui il distributore subentrante coincida con l'uscente.

Spunto di consultazione Q.19: Obiettivo di regolazione D: esecuzione di lavori semplici

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di esecuzione di lavori semplici? Se no, per quali motivi?

Enel condivide la proposta dell'Autorità.

Spunto di consultazione Q.20: Gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale? Se no, per quali motivi?

Enel condivide la proposta dell'Autorità in merito alla estensione graduale della regolazione della qualità commerciale a tutti i distributori. Allo stesso tempo si ritiene opportuno rendere congruenti i tempi previsti dal piano presentato in sede di prima consultazione con il principio di gradualità temporale indipendente dalla dimensione dell'operatore, al fine di garantire a tutti gli operatori pari condizioni di regolazione.

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?

Enel ha accolto positivamente le decisioni assunte dall'Autorità con la pubblicazione della delibera ARG/gas 51/08.

In merito al tempo massimo per l'invio del resoconto della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale da parte del distributore al venditore, riportato al comma 43.14 della Parte III del Testo Integrato, si evidenzia tuttavia la necessità di un intervento da parte dell'Autorità al fine di chiarire il rapporto di tale indicatore con gli standard specifici sulla qualità commerciale del servizio di distribuzione. Tale chiarimento riguarda in particolare il fatto che tale indicatore diventi un nuovo

standard specifico o rimanga uno standard generale con introduzione (unico caso tra i livelli generali) di un indennizzo specifico con modalità di corresponsione che occorrerebbe altresì chiarire se limitate a quanto previsto dall'art. 43, comma 43.14, o se corrispondenti a quanto previsto per gli indennizzi a seguito di mancato rispetto di livelli specifici.

Si osserva inoltre che i tempi previsti nel documento per l'esecuzione dei lavori semplici e complessi di cui gli articoli 37 e 38 non sono coerenti con quelli previsti all'articoli 43.11 comma a) e b) nel caso che i lavori richiesti prevedano il cambio del gruppo di misura.

Pertanto si propone che quanto previsto dall'articolo 43.11 sia applicabile solo nel caso di campagne programmate di sostituzione dei gruppi di misura.

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?

Enel condivide la proposta in tema di richiesta di preventivo.

Per quanto riguarda la reintroduzione dello standard relativo alle verifiche della pressione di fornitura come standard specifico, si riterrebbe invece più opportuna una sua reintroduzione come standard generale (come nel primo periodo di regolazione), da trasformare eventualmente in standard specifico dopo un primo periodo di osservazione.

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?

Enel condivide l'intenzione dell'Autorità nel voler garantire un allineamento della regolazione sulla qualità commerciale dei settori elettrico e gas. In analogia con quanto già avvenuto nel settore elettrico ed al fine di permettere agli operatori un adeguamento dei sistemi e delle procedure, si ritiene tuttavia necessario realizzare tale obiettivo prevedendo anche nel settore gas un passaggio graduale verso i nuovi standard e livelli qualitativi.

A tal fine Enel propone il mantenimento nel corso del 2009 degli attuali standard, prevedendo un loro aggiornamento solo a partire dal 2010.

In particolare Enel, in coerenza con le tempistiche presentate nel precedente punto, ritiene opportuno fissare il tempo a disposizione del venditore per l'invio delle richieste al distributore in 2 giorni lavorativi solo dal 2010, garantendo invece il mantenimento degli attuali 3 giorni lavorativi nel corso del 2009.

Infine si ritiene opportuno che il tempo di rettifica di fatturazione di cui art. 42 dell'articolo debba essere allineato all'analogo articolo della delibera n. 333/07 per quanto riguarda lo scorporo dai tempi del venditore di quelli impiegati dal distributore per l'effettuazione di eventuali attività di verifica richieste dal venditore.

Spunto di consultazione Q.24: Atti autorizzativi ed anticipazione degli appuntamenti

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di atti autorizzativi e di anticipazione degli appuntamenti? Se no, per quali motivi?

Enel condivide quanto proposto dall'Autorità in merito agli atti autorizzativi.

Per quanto riguarda il tema della anticipazione dell'appuntamento, Enel reputa invece opportuno prevedere la possibilità di effettuare appuntamenti in anticipo come prassi per quei casi in cui il cliente finale accetti la visita dell'operatore dell'esercente arrivato sul posto dell'appuntamento prima dell'inizio della fascia precedentemente concordata. Si ritiene infatti che la possibilità di anticipare gli appuntamenti possa rappresentare un vantaggio per il cliente e un elemento fondamentale all'interno di un serio e concreto processo di miglioramento del servizio offerto ai clienti finali.

In merito al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, Enel riterrebbe opportuna l'introduzione di regole che evitino il verificarsi di casi di strozzature nell'offerta del servizio il lunedì, per via dell'accumularsi delle richieste pervenute il venerdì dopo il termine dell'orario di lavoro.

OSSERVAZIONI ALL'APPENDICE 6 "Versione preliminare delle modifiche al Testo integrato della qualità dei servizi gas"

Raccogliendo l'invito formulato dall'Autorità e allo scopo di fornire eventuali ulteriori suggerimenti oltre quanto già osservato in risposta agli specifici spunti di consultazione, si esprimono di seguito alcune osservazioni sulla versione preliminare delle modifiche al Testo integrato della qualità dei servizi gas, riportato in Appendice 6.

Tenuto conto della volontà espressa dall'Autorità di separare nel periodo di prossima regolazione gli aspetti inerenti la qualità dei servizi di distribuzione e misura da quelli aventi per oggetto la qualità di vendita, Enel ritiene opportuno prevedere di escludere, dal Testo integrato di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, gli indicatori ed gli obblighi che richiamano direttamente l'attività di vendita.

Il processo di rinnovamento della regolazione della qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di elettricità e gas (DCO 18/08) permette infatti la definizione di un testo unico in grado di raccogliere le disposizioni riguardanti unicamente i venditori.

In attesa tuttavia della pubblicazione di una versione definitiva del Testo integrato per la regolazione della qualità del servizio di vendita, allo scopo di distinguere con maggior chiarezza le responsabilità e le competenze tra le attività di distribuzione e vendita, Enel ritiene opportuno definire, all'interno dell'attuale "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas", una sezione provvisoriamente dedicata agli articoli inerenti l'attività di vendita.

In quest'ottica all'interno del Testo integrato in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura, potrebbe essere previsto un accorpamento in una parte specifica delle disposizioni relative all'attività di vendita, che transitoriamente sarebbero ancora comprese nel Testo integrato delle disposizioni in materia di distribuzione e misura del gas, ma verrebbero poi ad essere sostituite non appena definito ed emanato il nuovo Testo integrato in materia di qualità dei servizi di vendita nel mercato energetico.

Ciò, pur comportando al momento un piccolo sforzo redazionale, renderebbe più chiara la regolamentazione del settore, a vantaggio degli esercenti e dei clienti finali, che potrebbero più facilmente rintracciare le disposizioni di loro interesse, facilitando anche il raggiungimento dell'obiettivo indicato dal Regolatore alla lettera b), punto 1.3, del presente documento di consultazione: *"assicurare coerenza con gli obiettivi di sviluppo del mercato interno del gas e con la separazione tra attività di distribuzione e di vendita"*.

A titolo esemplificativo si indicano, di seguito, le disposizioni che vedono come attori principali gli esercenti di vendita e che pertanto si riterrebbe opportuno evidenziare in una parte specifica del Testo integrato.

Tali disposizioni/articoli riguardano:

- gli obblighi del venditore in merito al servizio di pronto intervento (art. 26.2, pag. 96);
- il tempo utile di invio per la richiesta di prestazione da parte del venditore al distributore (art. 34.4, pag. 113);
- lo schema relativo all'offerta per i lavori che il venditore ha l'obbligo di comunicare al cliente (art. 36.5, pag. 116);
- l'invio della richiesta di riattivazione della fornitura di un cliente finale dal venditore al distributore (art. 41.2, pag. 119);
- l'impegno del venditore di dettagliare, su richiesta del cliente finale, il calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione (art. 42.1, pag. 119);
- l'impegno da parte del venditore di motivare l'eventuale rifiuto di una richiesta di rettificare avanzata dal cliente finale (art. 42.2, pag. 119)

- l'impegno per il venditore di informare il cliente finale dei costi per la verifica del gruppo di misura (art. 43.2, pag. 120);
- gli obblighi del venditore in merito al tempo di trasmissione e alla definizione dell'importo del resoconto della verifica del gruppo di misura ricevuto dal distributore (art. 43.9, pag.121);
- il mancato addebito al cliente finale da parte del venditore dell'importo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura (art. 44.2, pag. 124);
- gli obblighi del venditore in merito al tempo di trasmissione e alla definizione dell'importo del resoconto della verifica della pressione di fornitura ricevuto dal distributore (art. 44.5, pag.124);
- la definizione del tempo di risposta del venditore a reclami scritti e richieste scritte di informazioni (art. 45.1 lettera b), pag. 125);
- la definizione del tempo di esecuzione delle prestazioni di competenza del venditore (art. 48.8 lettera b), pag. 128);
- i livelli specifici di qualità commerciali del servizio di vendita (art. 50.2 e art. 50.3, pag. 130);
- i livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita (art. 51.2 e art. 51.3, pag. 130);
- i casi di indennizzo automatico del venditore al cliente finale (art. 53.1 lettera b), pag. 131);
- la modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico del venditore al cliente finale (art. 55.3, pag. 134);
- le informazioni registrate dal venditore in caso di invio di prestazione ricevuta dal cliente finale al distributore (art. 56.5, pag. 136);
- l'obbligo di comunicazione del venditore all'Autorità del numero di indennizzi automatici ricevuti dal distributore e accreditati ai clienti finali e il relativo ammontare complessivo (art. 58.5 lettera b), pag. 138);
- le informazioni fornite dal venditore al cliente finale in merito ai livelli di qualità, specifici e generale, e agli indennizzi automatici (art. 59.2, pag. 139);
- le informazioni fornite dal venditore al cliente finale in merito ai livelli di qualità, specifici e generale, e agli orari di apertura degli sportelli (art. 59.3, pag. 139);
- la comunicazione da parte del venditore al cliente finale, in occasione di richieste di prestazione soggette a livelli specifici o generali di qualità di competenza del distributore, del codice di rintracciabilità (art. 59.5, pag. 139);
- le modalità di effettuazione dei controlli di dati di qualità nel caso del venditore (art. 62.1 lettera b), pag. 141);
- gli elementi di validazione e verifica di conformità dei dati di qualità nel caso del venditore (art. 63, pag. 146);
- le disposizioni transitorie per i venditori di gas naturale (art. 74, pag. 155).

Enel ritiene inoltre opportuno garantire la presenza di una serie di articoli sia nel Testo integrato relativo alla attività di distribuzione e misura che nel Testo integrato avente per oggetto l'attività di vendita. Tali articoli riguardano:

- la pubblicazione da parte dell'esercente sul proprio sito internet di un modulo scaricabile utile per l'invio di reclami scritti e di richieste scritte di informazioni (art. 45.5, pag. 125);
- le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità da parte dell'esercente (art. 52, pag. 131);
- i casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico da parte dell'esercente (art. 54.1 e art. 54.2, pag. 133);
- le modalità di corresponsione al cliente finale dell'indennizzo automatico da parte dell'esercente (art. 55.1 e 55.6, pag. 134);
- le informazioni e i dati di qualità relative alle prestazioni di qualità commerciale che l'esercente deve registrare (art. 56.1 e art. 56.2, pag. 135);
- le modalità che consentono la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati dall'esercente (art. 57, pag. 136);
- la comunicazione da parte dell'esercente nei confronti dell'Autorità di informazioni e dati utili (art. 58.1 e 58.2, pag. 137);
- le informazioni dell'esercente nei confronti del cliente finale (art. 59.1, 59.4, 59.6, 59.7 pagg. 138 e 139);
- i livelli specifici e generali di qualità definiti dall'esercente (art. 60, pagg. 139 e 140);
- la verifica dei dati di qualità (Parte IV, art. 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, pag. 141);
- le disposizioni transitorie in tema di controllo dei dati di qualità (art. 76, pagg. 155 e 156).

L'intestazione dell'articolo 55 è ripetuto due volte e genera un errore anche nella numerazione degli articoli successivi.

Analogamente a quanto osservato per le disposizioni inerenti l'attività di vendita, la disposizione di cui all'art. 8, comma 8.10, andrebbe inserita tra le disposizioni inerenti la qualità del servizio di trasporto gas, o in alternativa evidenziata anch'essa in una parte specifica, transitoriamente ancora compresa nel Testo integrato delle disposizioni in materia di distribuzione e misura del gas, in attesa di essere più coerentemente inserita tra le disposizioni relative alla qualità del servizio di trasporto gas.

Si formulano inoltre alcune ulteriori osservazioni puntuali al Testo integrato di cui all'Appendice 6 del documento di consultazione.

- Nella definizione di “accettazione del preventivo” (pag. 69 del documento di consultazione) occorre probabilmente sostituire il termine “cliente” (la cui definizione risulta soppressa) con il termine “richiedente”.
- Nella definizione di “distribuzione” (pag. 72 del documento di consultazione) occorrerebbe introdurre il riferimento alla deliberazione n. 11/07 (visto peraltro che la definizione della “deliberazione n. 311/01” risulta soppressa).
- La definizione di “grado di concentrazione dei clienti finali in un impianto di distribuzione (Z_{imp})” (pag. 73 del documento di consultazione) non ha più rilevanza e pertanto potrebbe essere non più prevista, visto che anche l’art. 33, comma 33.9, viene cancellato.
- L’obbligo di cui all’art. 32, comma 32.10, lettera c - (pag. 106 del documento di consultazione) (obbligo per il distributore di inviare una comunicazione scritta ai venditori per informarli del cambio del concessionario e del nuovo numero di pronto intervento con due mesi di anticipo) non si ritiene attuabile (come già evidenziato in risposta al primo documento per la consultazione). Nel caso infatti il subentro dovesse subire ritardi, possibili sia per motivi tecnici che di contenzioso tra le parti coinvolte (Comune, distributore uscente, distributore entrante, altre imprese che hanno partecipato alla gara per l’affidamento del servizio e che impugnano il provvedimento di aggiudicazione), potrebbero verificarsi casi in cui al cliente finale vengono comunicate informazioni errate o non ancora attuali, come, per esempio, un numero del servizio di pronto intervento del nuovo distributore non ancora attivo. Allo scopo di eliminare tale rischio Enel suggerisce che la comunicazione da parte del distributore ai venditori sia effettuata, come per le comunicazioni previste all’Autorità, obbligatoriamente entro 7 giorni solari dalla data di inizio della gestione.
- Art. 33, comma 33.22 (pag. 112 del documento di consultazione): circa le modalità di applicazione degli effetti economici si riterrebbe più coerente che le stesse debbano trovare applicazione a partire dai dati riferiti al primo anno del nuovo periodo di regolazione (2009), essendo il 2007 e gran parte del 2008 già conclusi.
- Nell’elencazione dei livelli specifici di qualità commerciale (art. 35, comma 35.1, pag. 114 del documento di consultazione) l’indicatore “fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati” non risulta coerente con quanto previsto all’art. 46 (Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale).
- All’art. 45, comma 45.1, lettera a) (pag. 125 del documento di consultazione) occorre probabilmente sostituire le parole “messa a disposizione al cliente” (la definizione di “cliente” risulta soppressa) con “messa a disposizione del richiedente”.
- Al Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi gas (art. 50 e art. 51 – pagg. 129 e 130 del documento di consultazione) è necessario correggere le date in relazione al nuovo periodo regolatorio (va sostituita l’indicazione “dall’1 gennaio 2006”). La medesima

osservazione vale anche per quanto indicato agli artt. 72 e 75 (pagg. 153, 154, 155 e 156, ove le indicazioni temporali si riferiscono al precedente periodo di regolazione).