

**RISPOSTA DI ENEL SPA AL
DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 341/12
2 AGOSTO 2012**

**CRITERI DI REGOLAZIONE TARIFFARIA E DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E
MISURA DEL GAS PER IL QUARTO PERIODO DI REGOLAZIONE**

Inquadramento generale e linee di intervento

OSSERVAZIONI GENERALI

Le nostre osservazioni si concentrano sugli aspetti della consultazione che riteniamo possano avere ricadute gestionali/operative sulle proprie attività di vendita, quali la gestione commerciale e la bollettazione dei clienti finali.

In primo luogo, riteniamo opportuno evidenziare che la necessità di eventuali modifiche a sistemi già strutturati - come quelli di fatturazione - richiederà inevitabilmente tempi di implementazione sui sistemi valutabili nell'ordine di mesi. Auspichiamo quindi che l'adozione del provvedimento finale possa avvenire al massimo entro fine giugno dell'anno prossimo. Tale termine diventerà quanto più vincolante se, come preannunciato, l'Autorità vorrà rivedere profondamente l'attuale articolazione tariffaria.

Ci preme evidenziare fin da subito la nostra preoccupazione nel rimettere in discussione il processo di semplificazione degli ambiti tariffari avviato con l'ultimo periodo regolatorio. Processo che ha garantito lo sviluppo della concorrenza con evidenti benefici per il cliente finale.

Con riferimento agli aspetti relativi alla qualità commerciale, Enel ritiene condivisibili le iniziali proposte avanzate dall'Autorità, in modo particolare per quanto riguarda l'ipotesi di allineamento della regolazione gas al settore elettrico anche in tema di preventivazione dei lavori.

Da ultimo, riteniamo che nell'ambito del procedimento in oggetto la disciplina del servizio di misura dovrebbe avere particolare rilevanza anche attraverso l'elaborazione di uno specifico testo integrato, che tenga conto degli sviluppi legati al piano di installazione degli *smart meter* nel settore gas. Il miglioramento dei sistemi di misura è infatti un elemento fondamentale per garantire la corretta fatturazione del cliente finale e la definizione delle posizioni fisiche ed economiche delle società di vendita. In questa ottica, cogliamo l'occasione per evidenziare l'urgenza di una regolazione anche in tema di perdite di rete, perdite ad oggi ancora attribuite agli utenti. Come già avvenuto nel settore elettrico, sarebbe quindi opportuno introdurre una disciplina sulle "perdite standard" anche nel gas.

Per quanto riguarda comunque gli aspetti di dettaglio di interesse per la vendita, riportiamo di seguito alcune prime osservazioni rinviando alle successive specifiche consultazioni per ulteriori approfondimenti.

RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

S.1 Osservazioni sull'ipotesi di prolungamento del periodo di vigenza delle disposizioni della RTDG e della RQDG all'anno 2013.

Fermo restando la necessità di garantire la pubblicazione del provvedimento entro la fine di giugno del 2013, Enel ritiene condivisibile l'ipotesi di prolungare l'attuale periodo di vigenza della RTDG e della RQDG anche al prossimo anno.

Con l'occasione evidenziamo che le eventuali attività imposte al venditore dalla nuova regolazione dovranno essere adeguatamente remunerate per tenere conto degli oneri sostenuti.

S.4 Osservazioni sull'ipotesi di durata del periodo regolatorio.

Al fine di garantire agli operatori la massima certezza e stabilità regolatoria, Enel ritiene perseguibile l'ipotesi di una limitata estensione della durata del prossimo periodo regolatorio rispetto all'attuale durata quadriennale.

S.8) Osservazioni sulle ipotesi di revisione della struttura delle tariffe obbligatorie a copertura dei costi del servizio di distribuzione e misura.

In linea generale riteniamo condivisibili proposte di revisione volte a garantire una semplificazione dell'attuale struttura tariffaria.

Resta inteso che tali revisioni dovranno essere chiaramente note agli operatori coinvolti entro l'inizio della prossima estate al fine di garantire un tempestivo aggiornamento dei propri sistemi di fatturazione.

S.9) Osservazioni sull'ipotesi di far coincidere gli ambiti rilevanti ai fini della regolazione tariffaria e della qualità con gli ambiti di concessione secondo le nuove gare.

Seppur giustificabile ai fini della coerenza tra riferimento territoriale e copertura dei costi di rete, l'ipotesi di far coincidere gli ambiti rilevanti del prossimo periodo regolatorio con gli ambiti concessori delle nuove gare, a nostro avviso, è del tutto contraria alle logiche pro-concorrenziali e di semplificazione tariffaria fin qui adottate dall'Autorità.

In linea con tali principi gli ambiti tariffari del prossimo periodo regolatorio dovrebbero continuare ad essere definiti secondo unità territoriali il più estese possibili. In questa ottica si potrebbe anche ipotizzare la riduzione degli attuali 6 ambiti introducendo tariffe omogenee per macro-aree (Nord, Centro, Sud).

S.21) Osservazioni sulle ipotesi di regolazione della qualità commerciale

In linea generale Enel condivide l'elenco di obiettivi individuati dall'Autorità al punto 25.1 della consultazione.

In questa sede, tra i vari aspetti della qualità commerciale dei servizi di distribuzione gas, ci preme evidenziare 3 temi per noi di particolare rilievo:

- la revisione dell'attuale disciplina di preventivazione dei lavori nel settore gas;
- l'aggiornamento dello *standard* relativo alla verifica/sostituzione del gruppo di misura;
- l'introduzione di indicatori di trasmissione degli esiti delle prestazioni da parte dei distributori.

Relativamente alla preventivazione dei lavori, evidenziamo come oggi le modalità di offerta delle prestazioni di qualità commerciale (lavori semplici e/o complessi) variano sensibilmente in funzione del distributore coinvolto, con inevitabili effetti negativi sull'operatore delle società di vendita che agiscono in qualità di interfaccia del cliente finale.

L'estrema disomogeneità degli importi richiesti per l'esecuzione delle prestazioni, rese dietro il versamento di specifici e distinti corrispettivi, e la difformità nelle modalità di gestione/accettazione del preventivo, sia dal punto di vista della documentazione tecnica richiesta che dei termini di pagamento dell'importo (prima dell'esecuzione dei lavori o a seguito dell'accettazione del preventivo da parte del cliente), sono elementi che compromettono la tempestività di risposta del venditore alle richieste di preventivo del cliente. Viceversa il venditore dovrebbe essere sempre in grado - quantomeno per le operazioni più semplici - di fornire al cliente preventivi certi e nel più breve tempo possibile.

Alla luce di tali considerazioni, condividiamo la previsione di utilizzare, laddove possibile, anche nel gas modelli di preventivi rapidi (es. attivazioni).

In aggiunta alla "preventivazione" rapida dovrebbe inoltre essere definito dall'Autorità un prezzario di riferimento per le prestazioni ad ammontare predeterminabile (es. sospensione/riattivazione della fornitura). Oltre che in linea con le previsioni dell'articolo 5.4 della delibera 159/08, tale prassi sarebbe coerente con la misure già vigenti nel settore elettrico.

Con riferimento agli indicatori di qualità, si potrebbe ipotizzare, così come già avvenuto per l'elettrico, la progressiva trasformazione dello *standard* generale legato alla verifica/sostituzione del contatore in specifico. Sarebbe invece opportuno prevedere l'introduzione di uno specifico indicatore in merito ai tempi di esecuzione da parte del distributore delle verifiche di lettura per incongruenza dei dati di misura (es. autolettura vs lettura effettiva).

Con riferimento alla prestazione di "esecuzione lavori", suggeriamo invece di prevedere la possibilità di effettuare - in caso di misuratore accessibile e solo previo accordo con il cliente - interventi anche in assenza del cliente (es. cessazione con suggello).

Da ultimo, sarebbe il caso di valutare l'opportunità di prevedere per tutti gli indicatori di qualità di cui all'art. 34 del RQDG l'introduzione di *strumenti* volti a garantire la trasmissione degli esiti delle prestazioni in tempi certi dal distributore al venditore.

5.22) Osservazioni sulle ipotesi di regolazione della qualità del servizio di misura

Enel ritiene che la qualità della misura sia un elemento imprescindibile per dare certezza a processi, come la fatturazione e lo *switching*, fondamentali per garantire la concorrenzialità e la competitività nel mercato retail gas. Non possiamo quindi che convenire sulla necessità di interventi specifici volti a migliorare gli aspetti qualitativi del servizio di misura del settore gas.

In particolare Enel condivide l'ipotesi di introdurre specifici indicatori di *performance* delle letture di ciclo, *switching* e acquisite in caso di voltura caratterizzati da livelli tendenziali "convergenti" verso obiettivi minimi di raccolta della misura, differenziati eventualmente per tipologia e classe di accessibilità dei PdR (es. percentuale minima di misure effettive rilevate in un dato periodo sul totale delle misure gestite nel periodo di riferimento, percentuale minima di misure *switch* comunicate dal distributore nei tempi previsti, altro).

Con l'occasione sarebbe anche opportuno definire un indicatore di *performance* per monitorare i tempi di trasmissione al venditore delle ricostruzioni dei consumi gas per frodi e/o manomissioni dei contatori.

Rimanendo nell'ambito della misura gas, segnaliamo la necessità di definire, in anticipo rispetto al piano di sostituzione massivo dei gruppi di misura teleletti/telegestiti, le specifiche e le modalità – anche rispetto ai tempi - per la comunicazione alle imprese di vendita delle informazioni relative alle future sostituzioni, comprensive anche delle letture di rimozione dei vecchi contatori. Con l'occasione potrebbe essere introdotto un indicatore sui tempi di comunicazione delle sostituzioni al venditore.

Nell'ambito del processo di revisione della misura di *switching* - cogliamo l'occasione per evidenziare l'opportunità di introdurre nel settore del gas modalità di *pre-check* dando così modo agli operatori di verificare, già in fase di acquisizione, il corretto abbinamento tra i dati identificativi del PdR e quelli del cliente finale. Naturalmente l'introduzione di questo strumento dovrebbe essere accompagnata dalla necessaria standardizzazione dei flussi di comunicazione. Come richiesto per le altre prestazioni di qualità commerciale, sarebbe poi il caso di definire anche per lo *switching* indicatori volti a misurare la tempestività di invio dei dati da parte dei distributori.