

**RISPOSTA DI ENEL SPA AL
DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 303/2013/R/GAS**

11 LUGLIO 2013

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS PER IL
QUARTO PERIODO DI REGOLAZIONE – ORIENTAMENTI FINALI**

OSSERVAZIONI GENERALI

- Nell'ambito degli orientamenti finali in materia di qualità del servizio di distribuzione per il quarto periodo di regolazione, Enel intende esprimere alcune considerazioni in relazione ai soli aspetti commerciali di cui alla Parte II del presente DCO - "*Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas*".
- In particolare, come già evidenziato nelle risposte alle precedenti consultazioni in materia, riteniamo fondamentale definire un quadro regolatorio che renda possibile efficientare il servizio reso al cliente finale anche attraverso una semplificazione/razionalizzazione dei rapporti tra distributori e venditori. In tale ottica, riteniamo necessario:
 - un **rafforzamento della regolazione** della qualità del servizio di distribuzione e, più in particolare, di quella **relativa al servizio di misura**. Su tale ultimo aspetto, nel rimandare a quanto già evidenziato nella risposta al DCO 202/13, intendiamo ribadire la necessità di introdurre fin da subito misure che incentivino comportamenti virtuosi da parte dei distributori al fine di garantire il raggiungimento e il rispetto di standard di servizio adeguati. Nello specifico, non appare più procrastinabile la definizione di interventi volti a aumentare il numero di letture effettive al fine di migliorare il funzionamento dell'intera filiera gas (corretta attribuzione delle partite fisiche di gas; riduzione dei casi di fatturazione basata su stime; superamento delle attuali criticità connesse con lo *switching*) ovvero il grado di soddisfazione del cliente finale. Alla luce di ciò, si auspica, quindi, l'entrata in vigore di misure incentivanti per i distributori già a partire dal 1 gennaio 2014;
 - l'introduzione di **tempistiche relative alla trasmissione degli esiti** delle prestazioni eseguite da parte dei distributori, al fine di garantire una gestione efficace e tempestiva delle richieste inviate dai clienti finali. Ad oggi, infatti, questi ultimi risultano spesso fortemente penalizzati, non potendo procedere a richiedere nuove prestazioni fintanto che il distributore non provvede a registrare e comunicare correttamente al venditore l'avvenuta

esecuzione della prestazione precedentemente richiesta. Anche in questo caso, si potrebbe valutare l'opportunità di introdurre meccanismi di premi/penali;

- in ultimo, la definizione di un **contenuto minimo della risposta dei distributori** a richieste di dati tecnici inviate dai venditori a fronte di reclami o richieste scritte di informazioni del cliente finale. Tale norma, peraltro coerente con quanto già previsto in materia di risposta ai reclami (art. 10 del TIQV e art. 43 del RQDG), renderebbe più efficiente il processo di risposta al cliente finale e permetterebbe di eliminare i casi di risposte incomplete/errate da parte del distributore, che non solo causano ritardi gestionali ma, talvolta, non rendono neanche possibile per il venditore (che deve inviare nuovamente la richiesta verso il gestore della rete) rispettare i 40 giorni solari previsti dalla regolazione vigente.

- Con particolare riferimento agli orientamenti in consultazione, Enel intende evidenziare che:

- in relazione alla **riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità**, si sottolinea che è interesse del venditore fornire un servizio efficiente al cliente finale e, di conseguenza, provvedere in maniera tempestiva a fissare l'appuntamento per la riattivazione della fornitura. Ciò detto, occorre rilevare che l'immediatezza richiamata al punto 14.17 non è concretamente realizzabile, in quanto la gestione del processo non può essere in alcun modo automatizzata e dipende da circostanze (es. reperibilità del cliente finale) che non sono sotto il diretto controllo del venditore. Quindi, anche per le richieste di prestazioni inviate nella giornata di venerdì, gli appuntamenti continueranno a essere fissati il più rapidamente possibile ma comunque nell'ambito del giorno lavorativo previsto dal vigente standard generale di qualità. In ogni caso, se si volesse garantire una gestione immediata del processo e superare le problematiche dell'attuale modello, occorrerebbe considerare l'opportunità di modificare la regolazione vigente attribuendo al distributore stesso la responsabilità diretta di fissare l'appuntamento, come peraltro già previsto per altre prestazioni dall'art. 44.9 del RQDG;
- con riferimento all'**attivazione e disattivazione della fornitura con esecuzione ritardata**, riteniamo condivisibile l'introduzione di tale prestazione ma, al contempo, consideriamo particolarmente critica la constatazione di cui al punto 14.24 secondo la quale, ad oggi, non sarebbero ancora disponibili sistemi di comunicazione evoluti, peraltro essenziali per la gestione in tempo reale - e con procedure specifiche - della prestazione in esame. Dal 2010 è, infatti, divenuto obbligatorio per tutti i distributori gas dotarsi di canali evoluti e non è ammissibile che, a 3 anni di distanza, molti operatori siano ancora oggi inadempienti rispetto al disposto regolatorio. In tale contesto, riteniamo quindi necessario che siano presi al più presto provvedimenti nei confronti dei soggetti inadempienti;
- riteniamo importante che, anche nel settore del gas naturale, si proceda a introdurre il **preventivo rapido**, anche se solo limitatamente a un ristretto numero di prestazioni "base",

e auspichiamo una sua rapida evoluzione verso l'inclusione di ulteriori servizi. Sempre al pari di quanto già avvenuto nell'elettrico, ribadiamo inoltre l'opportunità di definire un prezzario unico nazionale di riferimento delle prestazioni con ammontare predeterminabile. Ciò detto, con specifico riferimento alla proposta di cui al punto 14.30, non riteniamo condivisibile l'introduzione di un obbligo per il venditore di informare il cliente, in sede di primo contatto, dei possibili costi connessi con le prestazioni di verifica del gruppo di misura e della pressione, in quanto gli esercenti la vendita non dispongono di tutte le informazioni necessarie per l'elaborazione della suddetta stima. In alternativa, in linea con le prassi già attualmente seguite, potrebbe essere previsto che il venditore informi il cliente solo in relazione alle regole e ai criteri procedurali connessi con le prestazioni in questione.

Rileviamo, inoltre, che, diversamente da quanto ipotizzato al punto 14.31 del documento per la consultazione, nel predisporre i propri sistemi informativi, il distributore debba definire modalità uniformi tra tutti i venditori ai quali comunicare, in maniera univoca, le modalità operative adottate;

- per quanto riguarda la **preventivazione di lavori**, ribadiamo che: i) il preventivo dovrebbe riportare modalità di manifestazione di accettazione che non solo non discriminino tra venditori – come correttamente ripreso nel DCO – ma che siano anche omogenee tra distributori; ii) l'accettazione del preventivo non deve essere subordinata al pagamento anticipato dell'importo;
- infine, in tema di **sospensione morosità**, non riteniamo condivisibile la proposta di cui al paragrafo "*Altri orientamenti*" di anticipare alle ore 14 per i giorni da lunedì a giovedì l'orario per l'invio da parte del venditore delle richieste di *switching* e di revoca della richiesta di sospensione della fornitura. La restrizione della finestra temporale giornaliera, infatti, penalizzerebbe il cliente finale che, nonostante abbia saldato la sua morosità, rischierebbe comunque di essere sospeso per il solo fatto che il pagamento, e la conseguente richiesta di revoca, sono pervenuti dopo le ore 14. Va, inoltre, sottolineato che la modifica proposta comporterebbe complessità operative per i venditori che dovrebbero gestire tempistiche diverse per le varie fasi del processo di sospensione morosità. Il termine di invio delle richieste dal lunedì al giovedì dovrebbe quindi rimanere fissato, anche nei casi di cui al 14.46, lettera b), per le ore 18.