

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 303/2013/R/GAS

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS PER IL QUARTO PERIODO DI REGOLAZIONE

Orientamenti finali

Osservazioni della società GDF SUEZ Energie S.p.A.

Con il presente documento la scrivente società esprime le proprie osservazioni al DCO 303/2013/R/GAS per gli spunti di competenza delle società di vendita (Parte II – Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas).

In linea generale si auspica che AEEG preveda tempi congrui di implementazione delle novità che saranno introdotte, soprattutto per le modifiche alle procedure riguardanti le prestazioni di qualità commerciali (per le quali si richiede un tempo di implementazione pari ad almeno 6 mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento finale, al fine di consentire agli operatori la corretta modifica dei propri sistemi informativi/procedure). A prescindere, non appare comunque possibile far partire le proposte modifiche alle prestazioni di qualità commerciale già a partire dal 1 gennaio 2014.

Aggiornamento degli standard di qualità commerciale. Le proposte avanzate dall'AEEG appaiono sostanzialmente condivisibili. Per tale tematica la scrivente società segnala la necessità che venga creato un flusso standardizzato tra società di distribuzione e società di vendita relativamente alla gestione di eventuali indennizzi da riconoscere da parte delle società di vendita ai clienti finali. Si propone pertanto che il file già previsto dall'articolo 9 della delibera 294/06 venga standardizzato, affinché possa essere utilizzato efficientemente dal venditore in fatturazione verso il cliente finale. A tal fine è necessario che la standardizzazione riguardi:

- Il formato del file: l'elenco dei clienti finali aventi diritto all'indennizzo dovrebbe essere in formato elettronico immediatamente utilizzabile dal venditore in fatturazione, ad esempio file excel
- Il contenuto informativo obbligatorio (non contenuto minimo), ossia IDPDR, codice fiscale e importo da riconoscere.

Tale previsione acquisisce ancora più importanza se verrà regolato quanto effettivamente previsto al paragrafo 14.44 lettera b) del documento.

GDF SUEZ Energie S.p.A.

Società del Gruppo GDF SUEZ

Via G. Spadolini, 7 – 20141 Milano – Italia

Tel. +39 02 329031 – Fax +39 3290.3200

www.gdfsuez.it

Capitale sociale Euro 5.985.000 i.v.
Iscrizione al Registro Imprese di Milano e Codice fiscale/Partita IVA n. 13422890155 - Iscrizione al REA di Milano n. 1649230
Società con Socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di GDF SUEZ Energia Italia S.p.A.

Disciplina delle risposte motivate ai reclami e alle richieste di informazioni. Si condividono gli orientamenti dell'AEEG.

Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità. Si apprezza il fatto che l'AEEG abbia recepito la proposta delle società di vendita di uniformare per tutte le imprese di distribuzione l'orario entro cui la richiesta di riattivazione viene considerata ricevuta nello stesso giorno (paragrafo 14.16). Differentemente la situazione non sarebbe gestibile per le società di vendita, in quanto comporterebbe per queste la necessità di adeguarsi alla prassi imposta da ciascuna impresa distributrice.

Per quanto riguarda l'immediatezza con la quale l'impresa di vendita è tenuta a fissare l'appuntamento con il cliente finale, si sottolinea come le tempistiche della società di vendita dipendano molto dai sistemi messi a disposizione dalla società di distribuzione (non tutte le società di distribuzione infatti ancora dispongono di portali web effettivamente evoluti) e dalla rintracciabilità dei clienti stessi.

Ai fini di tutela della società di vendita, si ritiene opportuno confermare la previsione di cui all'art. 40.3 della delibera ARG/gas 120/08 (*"Il venditore, prima di procedere all'invio all'impresa distributrice della richiesta di riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente finale l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute"*).

Nuovo standard specifico su ripristino della pressione di fornitura. Si condividono le proposte AEEG.

Attivazione e disattivazione della fornitura con esecuzione ritardata. Si ritiene che la proposta avanzata dall'AEEG sia percorribile solo se la normativa preveda che le imprese di distribuzione mettano a disposizione delle società di vendita un *range* temporale di date per la fissazione dell'appuntamento adeguato alle possibili richieste dei clienti (si ritiene infatti che andrebbe comunque individuato un limite temporale oltre il quale non è possibile per il cliente chiedere l'attivazione/disattivazione della fornitura, ad esempio non oltre un mese rispetto alla data di richiesta, o altro termine congruo individuato da AEEG).

Ad esempio, se AEEG dovesse prevedere che i clienti possano chiedere una attivazione/disattivazione della fornitura per una data che può arrivare fino ad un mese oltre la data della richiesta, le società di distribuzione devono rendere possibile la fissazione dell'appuntamento fino a tale data limite.

Viceversa, se le possibilità di presa dell'appuntamento da parte dei distributori fossero limitate e non coprissero il termine congruo individuato da AEEG, le società di vendita sarebbero costrette a "congelare" le richieste arrivate da parte dei clienti per poi riaprire la pratica quando la società di distribuzione rende possibile la fissazione dell'appuntamento per la data richiesta dal cliente finale. Tutto questo avrebbe un notevole impatto negativo sulle procedure delle società di vendita e, conseguentemente, anche sulle richieste dei clienti finali e pertanto non appare praticabile.

Applicabilità al settore gas del preventivo rapido. Come già avuto modo di segnalare nella risposta alla consultazione 501/2012, si ritiene che il preventivo rapido possa essere previsto solo nel caso in cui i prezzi delle prestazioni vengano uniformati a livello nazionale, superando l'attuale diversificazione non solo tra distributori ma anche tra diversi ambiti dello stesso distributore.

Considerazioni ulteriori dovrebbero essere svolte per le attivazioni ex delibera 40/04, che, per la modulistica che prevedono, difficilmente possono essere gestite con lo strumento del preventivo rapido.

Preventivazione lavori. Non si hanno particolari osservazioni alle proposte AEEG.

Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale. Si condivide la possibilità che il cliente finale richieda la verifica del gruppo di misura anche in caso di sostituzione programmata da parte della società di distribuzione.

Aggiornamento degli importi degli indennizzi automatici. Si rimanda a quanto espresso in tema di aggiornamento degli standard di qualità commerciale a pag. 1 del presente documento.

Penalità a carico dei clienti in caso di mancato rispetto dell'appuntamento. Si condivide la posizione dell'AEEG di non prevedere penalità a carico dei clienti finali, che potrebbero anche ingenerare contestazioni di fatture da parte dei clienti finali con ricadute sulle società di vendita.