

**Osservazioni di Eni S.p.A. al documento per la consultazione dell'Autorità per
l'Energia Elettrica e il Gas del 13 giugno 2013**

(DCO 303/2013/R/GAS):

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

San Donato Milanese, 14 agosto 2013

Con la presente Eni S.p.A. (di seguito, **eni**) formula le proprie osservazioni al documento di consultazione 303/2013/R/GAS (di seguito, Documento) *"Regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas per il quarto periodo di regolazione. Orientamenti finali"*.

Disciplina delle risposte motivate ai reclami e alle richieste di informazioni

Si ritiene opportuno che, al fine di tutelare i clienti nello stesso modo, vengano identificate modalità di regolazione dei reclami uguali tra società di vendita e distribuzione, uniformando gli standard ed evitando così discriminazioni sulla base del soggetto a cui il cliente finale invia il proprio reclamo.

Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità

Eni ritiene opportuno fissare un orario uguale per tutte le imprese distributrici, oltre il quale le richieste pervenute ai distributori vengono gestite come pervenute il giorno successivo.

Non si ravvisano criticità nel prevedere l'immediata fissazione di appuntamento con il distributore per le richieste inviate entro il termine previsto per il giorno di venerdì ma si ravvisa che:

Sarebbe opportuno misurare gli standard in termini di giorni lavorativi e non feriali per analogia con gli altri standard;

In assenza della standardizzazione del processo la fissazione da parte del venditore è comunque soggetta alla concessione di una fascia oraria da parte del distributore.

Attivazione e disattivazione della fornitura con esecuzione ritardata

Si ravvisa come in una prima fase si possa utilizzare l'appuntamento posticipato monitorando l'effettivo ricorso a questo strumento per verificare il reale interesse dei clienti all'introduzione della nuova attività.

In ogni caso il distributore potrebbe ampliare la disponibilità di date per l'appuntamento posticipato, fino ad un intervallo temporale di 2 mesi.

Applicabilità del preventivo rapido

Eni ritiene fortemente condivisa la necessità dell'introduzione del preventivo rapido nel settore del gas naturale. Allo scopo occorre procedere ad un'unificazione dei prezziari con standardizzazione dei criteri di applicazione.

Nelle more di questo processo si potrebbe individuare uno strumento informatico in cui i venditori inserendo alcuni parametri (ad esempio il codice PDR) possano ricevere in tempo reale la valorizzazione del preventivo per tutti i distributori operanti sul territorio nazionale.

Preventivazione di lavori

Eni ritiene opportune le proposte del Documento. Si ritiene altresì importante provvedere ad una standardizzazione delle modalità di accettazione del preventivo da parte del venditore (e quindi del cliente finale) in quanto le società di distribuzione operano in modo dissimile tra loro.

Occorre inoltre chiarire una modalità di pagamento dei preventivi che dia alla società di vendita la possibilità di saldare i lavori effettuati solo una volta realizzati (ossia contestualmente al pagamento del cliente finale).

Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

Con riferimento a quanto proposto al punto 14.38 lettera a) si chiede quindi conferma che la regolazione della qualità commerciale in materia di verifica del gruppo di misura

sia applichi del tutto anche nel caso di sostituzioni programmate dalle imprese distributrici.

Infine si ritiene utile chiarire che l'AEEG specifichi l'obbligo del cliente finale di pagare le fatture in attesa che arrivi il responso della verifica del misuratore.

Altri orientamenti

Si condivide che il distributore informi il venditore di eventuali richieste di prestazione non andate a buon fine ma ciò può essere utile nei limiti dell'erogazione di eventuali indennizzi; infatti per il venditore entrante non sarebbe possibile gestire tali pratiche.

Riteniamo, inoltre, che sia urgente chiarire in modo definitivo se i distributori possono o meno richiedere indennizzi ai clienti finali per comportamenti che producano "mancati appuntamenti". Alcuni distributori – infatti – applicano indennizzi, non in caso di assenza del cliente (fattispecie esplicitamente vietata dalla regolazione vigente) ma in caso dell'impossibilità di procedere con la prestazione richiesta per cause imputabili al cliente finale. Tale pratica appare in contrasto con quanto scritto al Documento al punto 14.48.

Infine, se viene confermata la possibilità per i distributori di applicare tali indennizzi, occorre definire le modalità con cui i venditori le trasferiscono ai clienti finali.

Si ribadisce, inoltre, che in caso di assenza del cliente occorrerebbe inserire almeno i seguenti obblighi minimi:

- Lasciare una notifica ad opera del distributore che informi il cliente dell'avvenuto passaggio e offra un canale di contatto diretto verso il distributore
- Contatto diretto telefonico del distributore verso il cliente nel caso si ravvisi l'assenza dello stesso (si ridurrebbero drasticamente i casi di mancato appuntamento).

Sistemi informativi e standard di comunicazione tra venditori e distributori

In riferimento ad dichiarato dell'Autorità che "terrà conto dei tempi necessari di adeguamento dei sistemi informativi .." [rif. 14.52] si ricorda che saranno da aggiornare anche i flussi e gli schemi XDS - XLM dello standard di comunicazione.