

Osservazioni di Eni S.p.A. in merito al DCO 338/2019/R/gas del 31 luglio 2019

“Orientamenti per la durata del periodo di regolazione e per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel quinto periodo di regolazione”

San Donato Milanese, 25 settembre 2019

Con il presente documento Eni gas e luce S.p.A. (“**EGL**”) presenta le sue osservazioni al Documento di Consultazione 338/2019/R/gas (“**DCO**”) dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (“**ARERA**” o “**Autorità**”).

OSSERVAZIONI GENERALI

In generale riconfermiamo la condivisione degli obiettivi proposti già nel precedente documento di consultazione 170/2019/R/gas. Similmente, per quanto riguarda la semplificazione dei meccanismi di regolazione, torniamo a sottolineare che nel settore della distribuzione è necessario in prima istanza che la regolamentazione sia completata in quanto non lo è ancora su alcuni aspetti e riteniamo opportuno che siano previste non solo linee guida ma anche regole di dettaglio su alcuni ambiti tutt’ora non sufficientemente coperti (ad esempio la fatturazione verso gli utenti della distribuzione, la strutturazione/aggiornamento dei prezziari, modalità di gestione dei preventivi).

Un tema non trattato nel DCO (ed emerso invece nel 170/2019/R/gas) ma legato all’ambito della qualità commerciale è a nostro parere l’introduzione del principio per cui per ogni prestazione che non è soggetta a preventivo deve essere definito un corrispettivo unico a livello nazionale, eliminando così l’attuale variabilità dei prezziari dei distributori e stabilendo a cura di ARERA un unico prezzario nazionale; i corrispettivi del prezzario nazionale non devono prevedere eccezioni - come nel caso degli sconti zonali talvolta applicati dai distributori – affidando invece la gestione delle differenze ad appositi meccanismi perequativi. Pertanto, in attesa della definizione del prezzario nazionale, è urgente introdurre nel breve periodo delle regole per il processo di definizione e comunicazione dei prezziari dei distributori, prevedendo a cura di ARERA la modalità di messa a disposizione degli utenti e la cadenza di aggiornamento dei prezziari (periodico e a data fissa per tutti).

Come società di vendita, riteniamo opportuno soffermare la nostra attenzione sulla regolazione della qualità del servizio di distribuzione in senso più ampio, e torniamo a proporre interventi regolatori aggiuntivi:

1. In linea generale riteniamo opportuno individuare appositi *k.p.i.*, da scegliere nelle aree di maggior criticità del servizio di distribuzione, collegando al raggiungimento degli obiettivi un meccanismo di tipo bonus/malus che incida sulla remunerazione tariffaria.
2. Per quanto riguarda le prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione, riteniamo opportuni interventi regolatori mirati a:
 - introdurre una maggiore standardizzazione nei comportamenti dei distributori con riferimento sia alle modalità di gestione dei preventivi, oggi troppo differenziate sia in termini procedurali sia come modalità di pagamento;
 - standardizzare il processo di gestione degli indennizzi automatici a carico dei distributori, che i venditori devono corrispondere ai clienti.
3. Riteniamo inoltre ormai urgente un intervento di standardizzazione delle fatture di vettoriamento, sia come struttura che come modalità/formato di emissione e trasmissione agli utenti.

OSSERVAZIONI PUNTUALI: PARTE IV

Soffermandoci ora sulle proposte avanzate in questo DCO nella sezione sulla qualità commerciale, esprimiamo di seguito la nostra posizione:

- A. Sull'**aggiornamento degli standard** con riduzione dei tempi allineandoli con quanto già avviene in media, esprimiamo una posizione favorevole. In particolare riteniamo opportuno un accorciamento della fascia di puntualità per gli appuntamenti da 2 ore a 1 ora per venire maggiormente incontro alle esigenze del cliente. Ci preme inoltre evidenziare che alcune prestazioni ancora oggi non sono coperte da standard, come per esempio quelle non richieste direttamente da cliente ma che sono nei fatti momenti cruciali per gli stessi clienti finali: si pensi alla sostituzione del misuratore, per la quale pur essendo definita una tempistica di comunicazione al cliente finale (Del 631/13/R/gas), non è sottoposta a standard di qualità, nonostante si tratti di un momento importante per il cliente finale e per il venditore che gestisce la sua fornitura. A tale proposito richiediamo anche che venga inserito in delibera quanto già previsto da Acquirente Unico nella specifica tecnica dei flussi IGMG (trasmissione del flusso di sostituzione entro tre giorni lavorativi) che sarà in vigore dal 01/02/20, in modo che ci sia uno specifico obbligo di tempestività dedicato al tempo di notifica ai venditori del cambio misuratore, a garanzia anche dell'aggiornamento del SII. Si richiede inoltre che le eventuali violazioni in materia prevedano il riconoscimento di indennizzo.
- B. Sulla proposta relativa alla **verifica di pressione di fornitura**, in generale siamo favorevoli ad interventi che vanno verso un'uniformità di trattamento dei distributori nei confronti dei clienti, sia come prestazioni che come prezzi.
- C. Viceversa, sulla proposta di introdurre un **meccanismo che consenta all'impresa distributrice di fornire a pagamento servizi "accelerati"**, riteniamo che allo stato attuale una tale innovazione sia assolutamente prematura, sia per lo stato dell'arte dei servizi di distribuzione sia per la poca consapevolezza che i clienti ancora hanno in relazione ai ruoli dei diversi attori della filiera. Quello della distribuzione infatti non è un libero mercato, e tuttavia non è ancora sufficientemente regolato per cui temiamo che sia molto difficile individuare meccanismi che assicurino il mantenimento della qualità per il resto dei clienti finali in presenza di servizi aggiuntivi a pagamento. Secondo EGL gli sforzi della regolazione devono andare verso una completa e trasparente tracciatura e uno sviluppo maggiore dei servizi attuali anche tramite l'utilizzo di nuove tecnologie (esempio: geolocalizzazione operatori), nonché l'utilizzo sistematico dei weekend per l'effettuazione delle prestazioni: momenti in cui la possibilità di trovare i clienti aumenta esponenzialmente. In una fase successiva si potrà considerare l'opzione di servizi a pagamento ma a nostro avviso più per l'estensione dei servizi che per una mera riduzione delle tempistiche.