



Autorità di regolazione per energia reti e ambiente
Documento di consultazione 338/2019/R/gas
Osservazioni di Energia Libera

Il presente documento contiene le osservazioni di Energia Libera al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**ARERA**) 338/2019/R/gas, recante *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 (DCO)* (prot. n. 84/19, termine invio osservazioni 25 settembre 2019, inviato via email a infrastrutture@arera.it)

* * *

Risposta ai singoli spunti di consultazione

S10. Osservazioni in merito agli orientamenti in materia di aggiornamento degli standard di qualità commerciale.

Si esprime apprezzamento per l'orientamento dell'Autorità, volto a ridurre i tempi previsti dagli standard di qualità portandoli a livelli più prossimi a quelli effettivi, in quanto recepisce nella regolazione gli effetti positivi dell'evoluzione tecnologica sull'efficientamento dei processi, con indubbio beneficio per i consumatori finali. Si auspica che tale orientamento si accompagni a un rafforzamento del monitoraggio dell'Autorità sul rispetto dei nuovi standard da parte di tutti i distributori, al fine di evitare che emerga o si accentui un *gap* prestazionale a livello territoriale.

S12. Osservazioni sugli orientamenti in materia di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale.

Si esprime apprezzamento per l'orientamento dell'Autorità che impone modalità migliorative del servizio di verifica della pressione e allo stesso tempo fissa un *cap* al costo della prestazione, a tutto vantaggio dei clienti finali.

S13. Osservazioni in merito all'introduzione di un meccanismo che consenta all'impresa distributrice di fornire a pagamento servizi "accelerati".

Energia Libera valua positivamente la proposta di introdurre servizi "accelerati", in quanto si configura come proposta commerciale in grado di rispondere all'esigenza, che i clienti finali ad oggi manifestano in un numero non limitato di casi, di eseguire determinate prestazioni a carico dei distributori con un certo grado di urgenza. Si segnalano tuttavia alcuni punti di attenzione di cui a nostro avviso l'Autorità dovrebbe tenere conto nell'eventualità che decida di proseguire nel disegno della disciplina afferente a questo tipo di servizi:

- l'appetibilità dei servizi "accelerati" e l'impatto del loro inserimento sulla qualità delle prestazioni per i clienti che non richiedono questa tipologia di servizio dipenderà da

un'attenta ponderazione del livello degli standard di qualità commerciale nel nuovo periodo di regolazione a carico dei distributori (livelli che l'Autorità intende ridurre rispetto agli attuali). Infatti:

- a) una lieve riduzione degli standard rispetto ai livelli attuali, che lasci ai distributori un margine rispetto ai livelli effettivi di servizio, potrebbe consentire a molti distributori di offrire servizi *accelerati* a pagamento, avendo allo stesso tempo il margine per allungare rispetto ad oggi i tempi di esecuzione per i servizi *non accelerati*, portando a un peggioramento del servizio per molti clienti seppur rimanendo nel rispetto degli standard di qualità;
- b) una riduzione significativa degli standard, fino ad un sostanziale allineamento con gli attuali livelli effettivi di servizio, consentirebbe solo a un numero limitato di distributori di proporre servizi *accelerati*, introducendo un *gap* prestazionale ai clienti su base territoriale;
- la proposta di servizi *accelerati* potrebbe portare a distorsioni nel caso in cui il maggiore ricavo che può essere ottenuto dal distributore tramite questi servizi fosse in grado di coprire l'erogazione di un maggior numero di indennizzi per il mancato rispetto degli standard di qualità per i servizi *non accelerati*;
- tenuto conto che l'introduzione di servizi *accelerati* richiederebbe adeguamenti significativi dei sistemi gestionali anche da parte dei venditori, si ritiene che la proposizione di tali servizi dovrebbe essere perseguita solo nella prospettiva che l'adesione da parte dei distributori sia sufficientemente ampia da giustificare i costi di investimento da parte della filiera;
- si suggerisce una valutazione degli indennizzi a carico dei distributori in caso di mancato rispetto delle tempistiche dei servizi *accelerati*, riflettendo sul fatto che il mancato rispetto di standard su prestazioni a costo maggiore dovrebbe ripercuotersi sul livello dell'indennizzo riconosciuto.

Infine, si chiede all'Autorità di chiarire l'orientamento sul percorso di unificazione dei corrispettivi delle prestazioni dei distributori, contenuto nel DCO 170/2019/R/gas e che non è stato riproposto nell'attuale consultazione, alla luce del fatto che tale percorso porterebbe al vantaggio di applicare ai clienti finali condizioni omogenee su tutto il territorio nazionale, superando al contempo le attuali difficoltà riscontrate dalle imprese di vendita di fronte alla forte variabilità dei prezzi dei distributori.

Alessandro Bianco - Segretario generale