

**Osservazioni di Eni gas e luce S.p.A. in merito al DCO 457/2019/R/eel del
13.11.2019**

***“ Aggiornamento infra-periodo della regolazione output-based della qualità dei
servizi di distribuzione e trasmissione dell’energia elettrica – Orientamenti finali”***

San Donato Milanese, 2 dicembre 2019

Con il presente documento Eni gas e luce S.p.A. (“EGL”) presenta le sue osservazioni al Documento di Consultazione 457/2019/R/eel (“DCO”) dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (“ARERA” o “Autorità”).

OSSERVAZIONI GENERALI

In risposta alla presente consultazione, ma anche con riferimento al DCO 430/2019/R/eel relativo agli indennizzi automatici per le interruzioni prolungate del servizio, vogliamo riproporre all’attenzione di ARERA un tema già oggetto di svariate segnalazioni ovvero la standardizzazione dei flussi degli indennizzi a carico dei distributori che devono essere erogati ai clienti attraverso i venditori; tema che non compare nelle consultazioni sui testi integrati relativi al prossimo quadriennio.

La **manca**za di **regolamentazione nei flussi relativi agli indennizzi** che i distributori sono tenuti ad erogare in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità e continuità del servizio comporta un notevole onere in carico ai venditori per il recupero delle informazioni.

Ogni società di distribuzione ha elaborato una sua soluzione personalizzata di gestione degli indennizzi, che richiede alla società di vendita sia un’onerosa attività di recupero delle comunicazioni, sia un lavoro di normalizzazione dei dati affinché siano elaborabili con procedure massive (di cui tra l’altro la scrivente società si è dotata proprio per rendere più efficiente, almeno per quanto di propria competenza, l’erogazione degli indennizzi).

In questa mancanza di standardizzazione possiamo identificare tre macro temi critici, tra loro interconnessi:

- (i) il canale di comunicazione delle informazioni;
- (ii) i tracciati e i formati utilizzati per l’invio dei dati;
- (iii) la periodicità di aggiornamento delle informazioni.

Descriviamo di seguito le criticità dovute all’eterogeneità rinvenuta nell’operato dei distributori con riferimento a questi 3 macrotemi.

- (i) Il **canale di trasmissione** dei dati più utilizzato risulta il singolo Portale, di cui sono dotati principalmente i maggiori operatori; pur trattandosi spesso di portali riconducibili a tipologie standard (citiamo, ad esempio, un tipo di portale ricorrente “Terranova”) non sempre le informazioni sono rese disponibili nelle stesse sezioni: questo aspetto oltre a rendere difficoltosa la ricerca, rende difficile una mappatura completa ed esaustiva di ciò che è stato pubblicato. La seconda modalità di trasmissione per ricorrenza è la posta elettronica certificata (PEC), che comporta una minor automazione ma per lo meno ha il vantaggio di rendere evidente la trasmissione del dato.
- (ii) Per quanto riguarda i **tracciati e i formati utilizzati per l’invio dei dati** sono presenti diverse prassi tra i vari operatori di rete. In linea generale, si osserva che i file messi a disposizione presentano eterogeneità sia per quanto riguarda la tipologia e numerosità di informazioni inserite, sia per quanto riguarda il formato. Un distributore, ad esempio, ci invia per ogni indennizzo le informazioni articolate in tre righe di dati, alcuni inviano formati .csv, .txt o .xls. Inoltre, non tutti i distributori forniscono informazioni utili per l’identificazione della

tipologia di indennizzo complicando il compito del venditore che, nell'erogazione dell'indennizzo, è tenuto ad informare il cliente del tipo di "fuori standard" che lo ha generato. Anche la compilazione dei tracciati presenta disomogeneità che impediscono una qualsiasi gestione massiva e automatizzata dei dati. Nelle trasmissioni delle informazioni tramite PEC, a volte i dati sono inseriti in file allegati alla comunicazione che presentano le eterogeneità sopra descritte; a volte i dati dell'indennizzo sono riportati all'interno del corpo del testo della PEC e altre volte ancora l'informazione deve essere reperita dalle fatture allegate in formato pdf. I problemi maggiori si hanno quando l'informazione deve essere reperita dalle fatture in formato elettronico. Ultimamente osserviamo, infatti, che alcuni Distributori minori per la trasmissione di indennizzi di numero limitato, utilizzano la fattura in formato elettronico e ciò rende ancor più critico il recupero dei dati e la loro gestione.

- (iii) Per quanto riguarda **l'aggiornamento delle informazioni**, l'assenza di una regola che stabilisca la cadenza di aggiornamento delle informazioni comporta un accesso ricorrente ed oneroso al portale del distributore. Inoltre, l'assenza di una regola nei tempi di messa a disposizione dei dati, soprattutto per quegli indennizzi (come le interruzioni di energia elettrica) che prevedono tempi stretti di erogazione, richiede al venditore una costante ed affannosa ricerca.

OMISSIS

Chiediamo quindi ad ARERA di avviare un lavoro di standardizzazione dedicato anche ai processi di riconoscimento degli indennizzi prevedendo processi allineati per entrambi i settori a diretta tutela dei clienti finali per una gestione più semplice ed efficace degli importi a loro dovuti.