

**Osservazioni di Eni Gas e Luce S.p.A in merito al DCO 193/2020/R/eel
del 29 maggio 2020**

***“EVOLUZIONE DELLE DISPOSIZIONI DI CUI ALLE DELIBERAZIONI
DELL’AUTORITÀ 116/2020/R/COM, 149/2020/R/COM E
192/2020/R/COM ADOTTATE PER VIA DELL’EMERGENZA COVID-19”***

San Donato Milanese, 15 giugno 2020

Il presente documento contiene le osservazioni di *Eni Gas e Luce S.p.A* al documento per la consultazione *193/2020/R/eel* (DCO) avente ad oggetto “*Evoluzione delle disposizioni di cui alle deliberazioni dell’Autorità 116/2020/r/com, 149/2020/r/com e 192/2020/r/com adottate per via dell’emergenza COVID-19*” dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (nel seguito ARERA o Autorità).

Considerazioni generali

Eni Gas e Luce S.p.A. in linea generale condivide gli orientamenti dell’Autorità finalizzati a disciplinare le modalità e le tempistiche di versamento a saldo degli ammontari fatturati dai distributori e non pagati dai venditori in relazione alle previsioni di cui alla delibera *116/2020/R/com* e s.m.i., il versamento di detti ammontari da parte dei distributori CSEA e la conclusione delle deroghe alla gestione delle garanzie.

Relativamente al meccanismo introdotto dalla delibera *116/20*, infatti, abbiamo particolarmente apprezzato la possibilità per i venditori di poter usufruire di un allentamento delle tempistiche di pagamento delle fatture di distribuzione nel periodo caratterizzato dall’emergenza sanitaria; l’impatto della morosità in questo periodo, infatti, è stato particolarmente pesante per i venditori, non solo per i problemi che possono aver avuto i clienti a pagare le fatture durante il lockdown, ma anche perché il blocco delle azioni di morosità in senso lato (non limitato agli interventi di sospensione della fornitura ma esteso anche alle comunicazioni di sollecito) ha tolto ai venditori un’importante leva per la riscossione dei propri crediti.

Per questo, in linea di principio, **condividiamo l’utilizzo di strumenti, come quelli introdotti dalla delibera *116/20* e prospettati nella presente consultazione, che prevedono una seppur parziale condivisione di responsabilità fra gli operatori della filiera e, dunque, una compartecipazione fra distributori e venditori degli impatti causati da eventi critici esogeni che coinvolgono tutto il sistema.**

Tuttavia, evidenziamo che **alle criticità sopra esposte se ne sono aggiunte altre, sempre legate all’emergenza COVID, con impatti diretti sui venditori**, criticità che rischiano di acuirsi nelle prossime settimane/mesi e dare luogo a vere e proprie ondate massive di reclami e contenziosi. In particolare, **un’area della relazione con il cliente che è risultata tra le più impattate dall’emergenza COVID è quella dei servizi di rete richiesti dai clienti e dell’utilizzo dei portali dei distributori da parte delle società di vendita.**

Infatti, durante il periodo di lockdown, come società di vendita abbiamo ricevuto molte comunicazioni dalle aziende di distribuzione che ci informavano di aver ridotto la loro operatività sul territorio ai soli servizi essenziali di continuità e sicurezza. Le comunicazioni ricevute erano molto eterogenee e, per la maggior parte, non indicavano quali fossero i servizi sospesi, ma in alcuni casi chiedevano ai venditori di sospendere le richieste non essenziali e non procrastinabili (senza tuttavia indicare le tipologie di prestazioni ritenute tali); alcuni distributori avevano addirittura inibito totalmente l’uso dei portali, impedendo dunque alle società di vendita di trasmettere le richieste dei clienti finali secondo quanto previsto dalla regolazione. In questo contesto, Eni gas e luce si è data delle linee guida per la gestione delle richieste dei clienti che hanno dovuto tenere conto dell’eterogeneità di comportamenti sia tra distributori diversi sia, nel tempo, relativamente alla stessa società di distribuzione. Questo ha generato, oltre ad un aumento dell’operatività dei processi di back office, diversi problemi con i clienti finali. I clienti infatti, seppure avvisati della possibilità di rallentamenti nell’esecuzione delle prestazioni richieste o dell’impossibilità temporanea di presentare le richieste stesse a causa di legittimi impedimenti della società di distribuzione, hanno continuato e continuano a reclamare nei nostri confronti, come gestore della fornitura a 360°.

Nel corso dei mesi la situazione al livello generale è migliorata e l’esecuzione della maggior parte dei servizi di rete è ripresa o comunque è stata riprogrammata, tuttavia permangono diffuse criticità legate ad alcune tipologie di prestazioni, perché, pur essendo gradualmente ripresa l’attività, si è comunque accumulato un

grande numero di richieste arretrate da gestire che ci ha causato notevoli problemi con i clienti finali. **In particolare, i problemi principali per la nostra società hanno riguardato le disattivazioni della fornitura richieste dai clienti finali nel mercato gas**, per le quali abbiamo accumulato un ingente numero di richieste non gestite dal distributore nella fase di lockdown, richieste che abbiamo dovuto reiterare più volte (poiché costantemente annullate dalla rete) e che stanno comportando segnalazioni da parte dei clienti, i quali dichiarano di non voler sostenere costi secondo loro non dovuti (essenzialmente le quote fisse che hanno continuato a maturare nei mesi in cui l'intervento non era gestito dal distributore). E' del tutto verosimile che, nelle prossime settimane/mesi, buona parte di queste segnalazioni esiterà nel mancato pagamento delle fatture e, dunque, in un aumento del contenzioso con costi totalmente a carico delle società di vendita. Il problema è particolarmente rilevante sui contatori gas inaccessibili, per i quali l'impossibilità di eseguire la disattivazione da parte di alcuni distributori viene riferita alla circolare del MISE del 30 aprile 2020, che ha specificato che *"le attività da svolgere con accesso all'interno delle singole abitazioni degli utenti, qualora non necessarie e urgenti ai fini della sicurezza e della continuità della fornitura (...)potranno essere effettuate solo a seguito della definizione di specifici protocolli sanitari riconosciuti o sottoscritti da parte del Governo o delle Amministrazioni competenti a tutela della salute anche degli stessi utenti."* A nostro avviso, invece, le disattivazioni dovrebbero essere annoverate proprio fra le attività necessarie ai fini della sicurezza della fornitura e, qualora ci fosse stata una interpretazione univoca in tal senso diffusa fra tutti i distributori, il problema delle disattivazioni non si sarebbe verificato. Il tema sarà oggetto di una segnalazione ad hoc che riporta alcuni dettagli e dati quantitativi su questo fenomeno.

Chiediamo dunque ad ARERA di prevedere, al di là delle proposte della presente consultazione, idonei correttivi che permettano di riportare la situazione ad un livello sostenibile per le imprese. Ad esempio facciamo riferimento a:

- una **rivalutazione straordinaria della QVD/PCV** per tenere conto non solo dell'aumento straordinario della morosità ma anche dei maggiori costi gestionali sostenuti dai venditori nel corso del 2020; in particolare i problemi di gestione dei servizi di rete che si sono verificati in maniera straordinaria nel settore gas hanno già causato un aumento dei costi operativi legati alla gestione delle segnalazioni dei clienti e alla ripresa delle pratiche per la rischedulazione degli appuntamenti con attività di contatto dei clienti; inoltre, dalle segnalazioni già pervenute prevediamo un aumento della morosità legato in particolare a questo problema;
- una **deroga per il 2020 sulla pubblicazione comparativa delle performance dei venditori** inserite nel Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici e nel Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie, visto che le performance dei servizi di customer care sono da considerarsi inevitabilmente falsate a causa della situazione di emergenza;
- un'intervento di chiarimento sulla **sulla gestione dei servizi di rete** per evitare che il problema sopra descritto si riproponga in futuro; l'intervento dovrebbe a nostro avviso chiarire 2 aspetti:
 - o in caso di impossibilità, da parte del distributore, ad eseguire un servizio di rete, la richiesta dovrebbe essere sempre sospesa e non annullata dal distributore; questo perché l'annullamento della richiesta comporta l'onere aggiuntivo per il venditore di provvedere a ritrasmetterla nuovamente più volte fino a che non viene accettata ed è evidente che si tratta di passaggi del tutto inutili in una situazione (come quella che si è concretamente verificata) in cui il venditore non può sapere quando riprenderà l'attività da parte del distributore;
 - o l'intervento di disattivazione su richiesta dal cliente dovrebbe essere annoverato fra le attività *"necessarie e urgenti ai fini della sicurezza e della continuità della fornitura"*, al pari dell'attivazione; questo perché, proprio per ragioni di sicurezza, una fornitura non dovrebbe essere lasciata aperta in assenza di un soggetto che ne usufruisce, anche per evitare problemi nel caso in cui un secondo soggetto subentri abusivamente nella fornitura.

Osservazioni ai singoli spunti di consultazione

Q1. Si considera correttamente tratteggiato il meccanismo per il saldo degli ammontari non versati ai sensi delle misure urgenti connesse all'emergenza epidemiologica COVID-19 adottate dall'Autorità?

Si condividono le proposte per le motivazioni esplicitate in premessa. In particolare, si condivide la possibilità di saldare gli ammontari ancora dovuti alle società di distribuzione in applicazione della delibera 116/20 con possibilità aderire ad un piano di rateizzazione e senza il pagamento di interessi, in coerenza con quanto previsto sul mercato finale.

Q2. Si considera correttamente individuata la forchetta di percentuali indicata quale quota massima da riconoscere come anticipazione del "Meccanismo Progresso OGdS"?

Premesso che accogliamo con favore la volontà di ARERA di prevedere un meccanismo ad hoc per il settore elettrico che consenta – con riferimento al periodo aprile-giugno 2020 - di anticipare ai venditori parte degli ammontari che saranno recuperati a regime con il Meccanismo progresso OGdS di futura introduzione, si richiede che vengano esplicitati i seguenti aspetti:

- chiarire che i distributori procederanno al calcolo dell'ammontare *Antpreg*, comunicando il risultato ad ogni venditore, secondo uno specifico algoritmo definito da ARERA che consenta l'individuazione univoca di tale ammontare;
- definire l'algoritmo di calcolo del termine OGdS_{nv} in maniera univoca; in particolare va chiarito come ripartire l'ammontare non pagato dal singolo venditore fra la quota OGdS e la quota trasporto, visto che il calcolo non viene fatto sull'intera fattura di distribuzione ma soltanto sulla parte non pagata, il cui importo è una percentuale del totale che non ha alcuna correlazione diretta con gli OGdS (ad es. si potrebbe adottare un criterio basato sulla percentuale, calcolando la percentuale rappresentata dagli OGdS sull'intera fattura ed applicando tale percentuale alla quota di fattura non pagata per ottenere la corrispondente quota di OGdS non versati);
- chiarire che il termine Q_{max} è l'ammontare massimo (comprensivo di OGdS e oneri di trasporto) per cui potenzialmente il singolo utente non sarebbe incorso nelle procedure di inadempimento in ragione delle disposizioni della deliberazione 116/2020/R/COM, *indipendentemente dall'ammontare del pagamento effettuato*: l'ammontare Q_{max} dovrebbe essere un valore teorico che non cambia in base al comportamento del venditore;
- definire un meccanismo che preveda la chiusura contabile delle fatture di trasporto oggetto di riduzione per effetto dell'applicazione dell'ammontare *Antpreg*, in modo da permettere la riconciliazione del ciclo attivo e passivo di fatturazione.

Per quanto riguarda, inoltre, il Meccanismo progresso OGdS, si auspica che ARERA addivenga ad una rapida definizione ed introduzione di un meccanismo che consenta ai venditori di recuperare gli ammontari degli OGdS versati al distributore e non riscossi dai clienti finali, attraverso una procedura di agevole gestione.

Q3. Si ritengono correttamente individuate le modalità e le tempistiche di versamento alla CSEA e al GSE degli ammontari per Oneri generali di Sistema?

Q4. Per il solo settore elettrico, si condividono i criteri orientati alla semplificazione procedurale tratteggiati per il meccanismo di versamento degli ammontari per oneri generali di sistema oggetto di rateizzazione incassati dagli utenti e dell'eventuale reintegro in favore delle imprese distributrici?

Non abbiamo osservazioni puntuali.

Q5. Si ritiene condivisibile l'intervento prospettato a tutela delle imprese che hanno beneficiato nel periodo di vigenza della deliberazione 116/2020/R/COM della specifica deroga correlata al giudizio di rating?

Non abbiamo osservazioni puntuali.