

Osservazioni DCO 313/2020/R/com “Misure straordinarie in materia di regolazione output-based dei servizi di distribuzione dell’energia elettrica e del gas in relazione all’emergenza epidemiologica Covid-19”

Con la presente nota esprimiamo apprezzamento per gli sforzi compiuti da ARERA in questi mesi difficili per gestire l’emergenza Covid-19, di cui il DCO in oggetto fa parte; tuttavia, coglieremmo l’occasione per evidenziare le criticità della situazione attuale, legate all’applicabilità della clausola di forza maggiore per i casi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale da parte delle imprese di distribuzione., che si riverberano sull’attività delle società di vendita e, in ultima istanza, sui clienti finali.

Ci preme infatti segnalare come ad oggi, a fronte di una situazione ben diversa rispetto a quella riconducibile alla fase acuta dell’emergenza e quindi al completo lock-down, mentre i clienti finali richiedono ai venditori la piena operatività per fare fronte alle proprie richieste, i venditori sono spesso posti nella condizione di non riuscire a farvi fronte (o farlo con difficoltà), a causa delle mancate risposte da parte delle imprese di distribuzione, che continuano ad addurre come giustificazione la clausola di forza maggiore causa COVID-19. A nostro avviso tale situazione penalizza in primo luogo i clienti finali, che spesso vedono le proprie richieste inevase a causa dell’inattività del distributore e che cercano di ottenere supporto dal proprio fornitore di energia, che però ha purtroppo ben poco controllo sulle attività del distributore. Pertanto, si propone che vengano chiaramente definite le “situazioni di emergenza” in cui può essere usata la clausola di forza maggiore, escludendole dalla normale prassi relativa ad indennizzi e reportistica ARERA sui reclami. Inoltre, riteniamo necessario che in tempi brevi, idealmente entro la fine del corrente stato di emergenza, sia smaltito il *backlog* che rallenta l’attività dei distributori, dal momento che i ritardi causati da pratiche ancora inevase risalenti a mesi fa generano forti disservizi per i clienti finali, sia per quelli ancora in attesa di una risposta, sia per quelli che inoltrino una nuova richiesta e la vedano rimanere senza esito per lungo tempo.

In aggiunta alle generali criticità della situazione attuale sopra illustrate, si coglie l’occasione per segnalare nel seguito alcuni aspetti specifici meritevoli di attenzione ed attinenti all’utilizzo della clausola di forza maggiore causa COVID da parte delle imprese di distribuzione.

In primo luogo, si fa presente che, in caso di mancato intervento causa Covid-19 di sospensione della fornitura per morosità, richiesto come da art. 4 del TIMOE e art. 5 del TIMG, alcuni distributori procedono ad annullare *in toto* la richiesta di intervento, non dando la possibilità di richiedere l’interruzione della fornitura o la risoluzione contrattuale e quindi costringendo il venditore a ricominciare il processo in un secondo momento. Per risolvere tale problematica, si ritiene che andrebbe concessa al venditore, trascorso un dato periodo di tempo, la possibilità di procedere con una cessazione amministrativa, dato che le condizioni di mancato accesso possono perdurare per un periodo indeterminato.

In secondo luogo, in particolar modo nel settore elettrico, in caso di richiesta di prestazioni, e/o soprattutto in caso di richiesta di dati tecnici per rispondere al reclamo di un cliente, si registra un’alta percentuale di ritardi, che si protraggono a volte per mesi. Inoltre, sempre sulla base della nostra esperienza, una quota pari a un quinto delle richieste nel settore elettrico viene evasa con esito positivo, quando in realtà il distributore specifica in nota che la prestazione non è stata portata a termine, ma verrà effettuata in futuro, senza poi

però dare seguito a quanto comunicato, così che nel caso il ritardo permanga, il venditore si trova costretto ad aprire una nuova richiesta verso il distributore.

Per ovviare a questa problematica, riterremmo che potrebbe essere utile creare uno stato transitorio ad hoc, ad esempio "pratica sospesa causa Covid-19", che consenta anche al venditore di tenere monitorato l'andamento della pratica. Tale "stato transitorio" potrebbe essere adottato in generale per tutte le prestazioni, di qualsiasi tipologia, che subiscano un ritardo per cause collegate all'emergenza sanitaria, ma che vengano tenute aperte dal distributore. Segnalando tramite tale definizione, o con soluzioni alternative, le pratiche rimaste aperte causa emergenza Covid-19, si potrebbe evitare l'invio di solleciti da parte delle imprese di vendita per le prestazioni in ritardo, facilitando così la gestione dell'emergenza per entrambi i soggetti.

Inoltre, si ritiene che dovrebbe essere adottato un approccio "FIFO" (first-in, first-out) nell'evadere le pratiche rimaste in sospeso durante i mesi dell'emergenza, in modo da risolvere per prime le situazioni che perdurano da più tempo, con conseguenti maggiori disagi per i soggetti coinvolti.

Infine, più in generale si coglie l'occasione per ricordare come i ritardi legati all'emergenza Covid-19, combinati con i recenti provvedimenti normativi sulla morosità legati alla Legge di Bilancio 2019 (del. 219/2020/R/com), stanno mettendo a dura prova la capacità delle aziende di gestire in maniera efficiente la morosità. Si auspica che ARERA possa tenere conto di questa rilevante criticità negli interventi regolatori futuri afferenti a questa tematica.