

Onorevole  
Autorità di Regolazione per  
Energia Reti e Ambiente  
Direzione Infrastrutture, Energia e  
Unbundling  
Piazza Cavour, 5  
20121 Milano  
infrastrutture@arera.it  
info@arera.it

Roma, lì 15 settembre 2020

Risposta al 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

Onorevole Autorità,  
in allegato trasmettiamo le nostre osservazioni riguardo l'oggetto.  
Rimaniamo a disposizione per qualsiasi eventuale ulteriore chiarimento.  
Con massimo riguardo

allegato cdt

## RISPOSTA AL 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

#### OSSERVAZIONI GENERALI

In generale si esprime apprezzamento per gli sforzi compiuti da ARERA in questi mesi per gestire al meglio l'emergenza COVID-19, prima attraverso il confronto diretto con gli operatori nelle fasi iniziali e più cruciali dell'emergenza, poi dedicando le consuete audizioni annuali specificatamente alla raccolta di osservazioni e proposte in materia di servizi pubblici ed emergenza COVID-19 - con particolare riferimento alle possibili azioni regolatorie per fronteggiare gli effetti dell'emergenza e rimettere in moto i processi - e, da ultimo, con il DCO in oggetto. A tal riguardo, si ritiene particolarmente importante che l'Autorità esprima i propri orientamenti circa le possibili soluzioni regolatorie da applicare alle criticità rappresentate dalle imprese di distribuzione nelle lettere interassociative inviata lo scorso marzo ed aprile alla Direzione Infrastrutture Energia e Unbundling e poi ribadite in occasione delle citate audizioni annuali.

Tuttavia, si osserva come il **perimetro delle proposte contenute nel presente DCO**, riguardando la sola regolazione *output-based*, **sia piuttosto ridotto se confrontato con l'insieme delle criticità emerse negli scorsi mesi ed evidenziate dagli operatori in relazione all'emergenza epidemiologica**, criticità relative ad attività derivanti da altre prescrizioni regolatorie ma che hanno comunque subito gli effetti delle limitazioni e/o dei rallentamenti causati dall'emergenza sanitaria. Ci si riferisce in particolare al rallentamento delle attività di installazione e messa in servizio degli *smart meter* gas - a fronte del quale si reputerebbe opportuno che l'Autorità valutasse una rimodulazione degli obiettivi al 31.12.2020 e/o una proroga - nonché all'attenzione con cui andranno pianificati ed eseguiti eventuali nuovi interventi regolatori che richiedono sviluppi sui sistemi informatici delle aziende, già molto sollecitati per garantire l'operatività da remoto dei dipendenti e degli applicativi gestionali.

Pertanto, nel presente documento di risposta, oltre ad esprimere le proprie osservazioni in relazione agli specifici spunti di consultazione, si ritiene opportuno includere considerazioni anche in merito ad altri aspetti che si ritiene siano altrettanto meritevoli dell'attenzione e degli interventi dell'ARERA.

Si vorrebbero inoltre esprimere alcune considerazioni specifiche riguardanti l'applicazione della clausola di forza maggiore da parte di alcune imprese di distribuzione (sia del settore elettrico che del settore gas) avvenuta secondo modalità che hanno determinato criticità per le società di vendita e, di riflesso, per i clienti finali.

Infine, è opportuno premettere che **le osservazioni che seguono sono formulate sulla base della situazione dell'emergenza conosciuta ad oggi ed ipotizzando che non vi saranno in futuro altri periodi di blocco delle attività**. Si auspica pertanto un successivo confronto tra l'Autorità e le associazioni in merito alle tematiche trattate nel presente documento di consultazione, qualora l'emergenza dovesse evolversi negativamente e/o perdurare ancora nel tempo.

Si riportano di seguito le risposte ai singoli spunti per la consultazione.

\* \* \*

**S1. Osservazioni in merito alle misure straordinarie in materia di regolazione output-based del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (cap.2).**

Non si formulano particolari osservazioni in merito alle soluzioni proposte, in quanto specifiche per il settore elettrico.

**S2. Osservazioni in merito alle misure straordinarie in materia di regolazione output-based del servizio di distribuzione del gas (cap.3).**

Si riportano di seguito le considerazioni in merito agli orientamenti dell'Autorità riguardo le differenti tematiche prese in considerazione all'interno del documento di consultazione:

- a) ***Rallentamento nelle attività di sostituzione dei tratti di rete in materiali non conformi***: si concorda con l'opportunità di prevedere una proroga della scadenza entro cui le imprese di distribuzione del gas potranno presentare l'istanza di deroga ai termini temporali disposti dall'art. 14.9 della RQDG. Si ritiene tuttavia che tale proroga potrebbe essere ulteriormente estesa, ipoteticamente fino a settembre 2021, per permettere alle imprese di distribuzione di valutare al meglio le situazioni individuali e formulare le istanze in maniera ancor più ponderata.
- b) ***Rallentamento nelle attività di ispezione programmata delle reti***: si comprende l'orientamento dell'Autorità volto a dare la massima priorità alla sicurezza degli impianti. Si ritiene comunque opportuno che, in base all'evoluzione dello stato di emergenza nei mesi futuri, si continui a mantenere un dialogo costante tra imprese di distribuzione e l'Autorità circa lo stato di attuazione degli interventi di ispezione, al fine di valutare una possibile flessibilizzazione degli obiettivi previsti.
- c) ***Rallentamento degli interventi di adeguamento dei sistemi di protezione catodica***: non si hanno particolari osservazioni rispetto all'orientamento espresso dall'Autorità nel documento di consultazione per quanto concerne gli obiettivi previsti dall'art. 14.6 della RQDG, ferma restando la possibilità di

poter ricorrere alla causa di forza maggiore qualora, a causa della situazione emergenziale, le attività abbiano subito rallentamenti.

### S3. Osservazioni in merito alle valutazioni dell'Autorità in tema di applicabilità della clausola di forza maggiore per i casi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale (cap. 4).

Si concorda con quanto prospettato all'interno del documento di consultazione relativamente all'applicabilità della clausola di forza maggiore per i casi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale e alla deroga dall'obbligo di produrre documentazione specifica a supporto in relazione al periodo di blocco delle attività e poi, a causa dell'impedimento all'accesso nelle abitazioni (salvo i casi urgenti), fino alla disponibilità dei protocolli sanitari. Si concorda altresì con la proposta secondo cui l'applicazione di tali previsioni sia rapportata alla durata dello stato di emergenza sanitaria. È opportuno tuttavia ribadire che tali considerazioni sono fatte alla luce della situazione attuale e che in caso di un eventuale prolungamento dello stato di emergenza sanitaria sarà necessario fare opportune valutazioni in merito all'estensione dell'applicabilità della clausola per motivi legati all'emergenza.

Ad ogni modo, si fa presente che, in relazione a quanto previsto nella nota 6 del documento di consultazione, non è mai stata del tutto definita - su base omogenea per tutti gli operatori - la precisa categorizzazione delle prestazioni di qualità commerciale da considerarsi essenziali o meno durante il periodo del c.d. "lockdown". Si riterrebbe pertanto opportuno che la deroga dall'obbligo di produrre documentazione specifica a supporto della clausola di forza maggiore nel periodo di blocco delle attività venisse estesa a tutte le prestazioni di qualità effettuate durante tale periodo.

Con riferimento ad alcune specifiche casistiche che possono essersi verificate nel periodo successivo alla quarantena (e all'adozione dei protocolli sanitari, con eventuale mancata esecuzione di prestazioni per loro rispetto) si riterrebbe opportuno che l'ARERA chiarisse che il distributore - vista l'impossibilità di fornire, a giustificazione della mancata esecuzione della prestazione, una specifica documentazione redatta da pubblica autorità o una dichiarazione sottoscritta dal cliente finale - possa invocare la clausola di forza maggiore supportandola con sua documentazione interna (ad esempio, l'ordine di servizio sul quale il personale dell'impresa riporta le ragioni per cui la prestazione non è stata eseguita o è stata eseguita oltre i termini previsti dalla regolazione).

In relazione alla modalità di successiva gestione delle prestazioni non eseguite per forza maggiore, di seguito si riportano - suggerendo altresì possibili soluzioni - alcune considerazioni in merito a casistiche specifiche, in cui le impostazioni adottate nella pratica dagli operatori non sono risultate omogenee e possono quindi aver causato inefficienze gestionali.

Sono state infatti rilevate situazioni in cui, in caso di mancata effettuazione - causa COVID - di una **sospensione della fornitura per morosità**, alcuni distributori hanno proceduto e procedono ad annullare *in toto* la richiesta di intervento, senza dare al

venditore la possibilità di richiedere l'interruzione della fornitura o la risoluzione contrattuale e costringendolo quindi a ricominciare l'iter in un secondo momento. Con riferimento a tali casi si ritiene che andrebbe ribadito che la clausola di forza maggiore, già presente tra le causali di esito negativo previste dalla regolazione per le prestazioni di qualità commerciale, comporta la comunicazione di esito negativo della prestazione e non il suo annullamento, come sembra essersi verificato in alcuni casi.

Con riferimento a casistiche in cui, a causa di situazioni legate all'emergenza COVID-19, il distributore non abbia potuto procedere alla sospensione della fornitura di un cliente moroso, la cui **morosità** perduri da prima dell'inizio dell'emergenza, **si evidenzia la necessità che l'Autorità definisca una modalità che, nell'ambito dei flussi attualmente previsti per le prestazioni SM1 e SM2, preveda tempistiche più ridotte per questi casi** (ad esempio complessivamente 60 giorni dall'effettuazione del tentativo di sospensione), **consentendo, quindi, al Venditore di procedere in tempi brevi alla risoluzione contrattuale** (precedentemente denominata cessazione amministrativa) con il cliente finale, dato che le condizioni di mancato accesso potrebbero protrarsi per un periodo indeterminato.

In secondo luogo, in caso si ritiene invece che, più in generale, **per tutte le richieste di prestazione (e quindi anche per quelle non eseguite per causa di forza maggiore) andrebbe ribadito che la prestazione deve essere esitata in modo definitivo (positivo o negativo) affinché la società di vendita abbia contezza dello stato della sua richiesta**. Una mancata evasione, o ancora peggio, un esito positivo con promessa di effettuazione in futuro (magari specificata in nota, come alcuni operatori fanno e continuano a fare tutt'oggi in alcuni casi), sono da considerarsi modalità operative non efficienti e pertanto da considerarsi non corrette, poiché, in caso il ritardo permanga, il venditore si trova costretto ad aprire una nuova richiesta verso il distributore, ancora in pendenza della richiesta precedente. Si ritiene quindi appropriato identificare strumenti e/o modalità che consentano tanto al venditore quanto al distributore di mantenere monitorate efficacemente ed efficientemente le richieste di prestazione rimaste inevase a causa dell'emergenza COVID-19, ove fosse ritenuta derogabile la necessità di esitarle come positive o negative in assenza di una risposta definitiva.

Infine, più in generale, si coglie l'occasione per far presente come i ritardi derivanti dall'emergenza COVID-19, combinati con i recenti provvedimenti normativi in tema di morosità legati alla Legge di Bilancio 2019 (deliberazione 219/2020/R/com), stiano rendendo più difficoltosa, per gli operatori, una gestione efficiente della morosità. In tal senso si auspica che ARERA possa tenere conto di questa rilevante criticità negli interventi regolatori futuri afferenti a questa tematica.

### Altre osservazioni

Come anticipato nelle *Osservazioni generali*, le criticità rilevate dagli operatori per effetto della situazione emergenziale e dei limiti imposti per il contenimento del contagio hanno riguardato molteplici aspetti - non solo quelli legati alla regolazione *output-based* - in merito ai quali sarebbe necessario che l'ARERA adottasse opportune misure in esito alle conseguenze prodotte.

L'emergenza epidemiologica ha inevitabilmente rallentato i piani di installazione e

messa in servizio dei contatori elettronici, con la conseguenza che sarà quasi sicuramente impossibile rispettare gli obiettivi definiti dalla deliberazione 631/2013/R/gas e s.m.i. per l'anno in corso e che potrebbero prodursi effetti negativi anche sui *target* degli anni successivi al 2020. Sembra infatti improbabile che il ritardo accumulato nei mesi di blocco possa essere recuperato nella restante parte del 2020, dal momento che la produttività non è ancora tornata ad essere quella del periodo pre-COVID, anche a causa di alcuni limiti all'operatività delle imprese tuttora esistenti, in particolare per quanto concerne gli interventi da svolgere all'interno delle abitazioni.

Tutto ciò premesso, **si ritiene necessario che l'ARERA intervenga a sanare tali criticità valutando una rimodulazione dell'obiettivo previsto per fine anno e/o un suo rinvio al 31.12.2021, unitamente a una sospensione/revisione delle disposizioni della RQDG che integrano gli obiettivi di messa in servizio con ulteriori obiettivi derivanti dai contatori tradizionali - parzialmente accessibili e non accessibili - non letti almeno una volta nell'anno precedente** (artt. 91 e 92). Tali disposizioni rendono infatti ancora più difficile raggiungere un obiettivo (quello di messa in servizio dell'85%) che risultava essere sfidante già nel periodo precedente all'emergenza, a causa della presenza ancora non del tutto residuale di contatori tradizionali non accessibili/parzialmente accessibili.

In considerazione delle maggiori difficoltà causate dall'emergenza, si ritiene che l'ARERA potrebbe altresì considerare:

- un ripensamento circa l'attuazione dell'ipotesi illustrata nel DCO 487/2019/R/gas di eventuale superamento della facoltà di riclassificare gli *smart meter* non trasmettenti in modo stabile e continuativo (per i quali, tra l'altro, nei mesi scorsi non è stato spesso possibile neanche completare le attività di verifica - anche in loco - circa la possibilità di recuperare la capacità di trasmissione, ai fini della conseguente eventuale riclassificazione del contatore), valutando invece di mantenere tale possibilità di riclassificazione ancora per qualche tempo;
- l'introduzione di deroghe temporali per lo svolgimento delle verifiche metrologiche previste dal DM 93/17, nell'ambito delle prerogative assegnate dal DM stesso, o la sensibilizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico in tal senso, dando seguito a quanto già direttamente segnalato dalle associazioni degli operatori al Ministero stesso.

L'emergenza sanitaria ha poi prodotto importanti effetti anche sui sistemi informativi delle imprese di distribuzione, che durante tutto il periodo sono stati oggetto di interventi tesi a garantire la loro resilienza e la funzionalità da remoto del personale e degli applicativi gestionali ai fini dell'erogazione delle prestazioni essenziali.

Data l'importanza che attualmente tali sistemi ricoprono nell'ambito del servizio di distribuzione è fondamentale che ogni loro evolutiva sia adeguatamente sviluppata e testata, compito che oggi è reso sicuramente più complesso dal fatto che gli strumenti informatici si sono nel frattempo evoluti e che ogni test può produrre effetti su numerosi altri sistemi. Alla luce di ciò **si ritiene necessario che le tempistiche di introduzione delle novità regolatorie aventi effetti sui sistemi informativi e gestionali delle imprese debbano essere sempre valutate con ampio**

anticipo e che i nuovi meccanismi debbano acquistare efficacia solo una volta che i flussi e i processi siano stati dettagliatamente definiti. In tal senso, **il differimento di scadenze con ridotto anticipo** - quand'anche apprezzabile e indispensabile (come è il caso della proroga sui termini della deliberazione 271/2019/R/gas relativamente alla razionalizzazione dei flussi informativi dei dati di misura e dati tecnici dei punti di riconsegna) - **rischia di essere poco efficiente in termini di adeguata pianificazione delle attività e definizione delle priorità di azione, nell'interesse dell'intero sistema.**