



Autorità di regolazione per energia reti e ambiente
Documento di consultazione 313/2020/R/com
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 (**Autorità**) 313/2020/R/com, recante *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 (DCO)* (prot. n. 115/20, termine invio osservazioni 15 settembre 2020, inviata via email a protocollo@pec.arera.it).

* * *

Energia Libera esprime apprezzamento per gli sforzi fatti dall'Autorità, dei quali il DCO fa parte, in questi difficili mesi di gestione dell'emergenza sanitaria. Cogliamo tuttavia l'occasione per evidenziare alcune 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. Non si vuole qui criticare la norma in sé, di cui si riconosce l'utilità, ma mettere in luce alcune casistiche in cui tale clausola ha causato difficoltà rilevanti alle società di vendita nello svolgere la propria attività, con forti disagi anche e soprattutto per i clienti finali.

In primo luogo, in un'ottica transitoria e fino a che i distributori non avranno recuperato le prestazioni di disattivazione arretrate, riteniamo utile riproporre quanto già noi segnalato in risposta al documento per la consultazione 193/2020/R/com. In particolare, auspichiamo che l'Autorità possa valutare l'introduzione di misure volte a prevenire la reclusione dei clienti richiedenti disattivazioni non eseguite e che, pertanto, maturano debenze di quote fisse e di quote energia basate su consumi stimati. Tale disciplina dovrebbe tuttavia prevedere strumenti volti a disincentivare eventuali comportamenti opportunistici che dovessero verificarsi, quali il perdurare dei consumi a fronte della richiesta di disattivazione, così da tutelare il sistema nel suo insieme.

Si evidenzia inoltre 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, 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 terzo luogo, 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, una quota pari a un quinto delle richieste 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 in caso il ritardo permanga il venditore si trova costretto ad aprire una nuova richiesta verso il distributore. Per ovviare a questa problematica potrebbe essere utile creare uno stato transitorio *ad hoc*, ad esempio “pratica sospesa causa Covid-19”, che consenta di tenere monitorato l’andamento della pratica tanto al venditore quanto al distributore. 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 segnala come il ricorso alla causa di forza maggiore da parte dei distributori stia creando contenziosi con alcune particolari tipologie di clienti (ad esempio gli operatori delle telecomunicazioni) sull’esecuzione di prestazioni quali le nuove attivazioni (ad esempio necessarie alla rete digitale di comunicazione). Non sempre infatti è chiaro quali tipologie di richieste possano essere riconducibili a servizi di pubblica utilità e quindi godere di assoluta priorità e se, in questi casi, l’esigenza di pubblica utilità prevalga sul diritto del distributore a non rispettare gli standard di qualità appellandosi alla causa di forza maggiore. In queste situazioni, i venditori si trovano a dovere fare da tramite tra le 2 parti in contenziosi di cui non hanno responsabilità, con rischi anche di tipo reputazionale nei confronti dei propri clienti.

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 2020 (deliberazione 219/2020/R/com), stanno mettendo a dura prova la capacità delle Aziende di gestire in maniera efficiente la morosità. Si auspica che l’Autorità possa tenere conto di questa rilevante criticità negli interventi regolatori futuri afferenti a questa tematica.