

**Osservazioni di Eni Gas e Luce S.p.A in merito al DCO 313/2020/R/com
del 4 agosto 2020**

***“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”***

San Donato Milanese, 15 settembre 2020

Il presente documento contiene le osservazioni di *Eni Gas e Luce S.p.A* al documento per la consultazione 313/2020/R/com (DCO) avente ad oggetto “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” dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (nel seguito ARERA o Autorità).

Considerazioni generali

Eni Gas e Luce S.p.A. interviene nella presente consultazione solo per gli aspetti che vedono coinvolti (indirettamente) i venditori e quindi in particolare sul capitolo 4 del DCO.

Dopo i mesi di fermo quasi totale delle prestazioni a causa del lockdown, negli ultimi mesi molte attività sono state sbloccate ed è finalmente diminuito il carico di richieste rifiutate/sospese/non prenotabili da parte dei Distributori anche se non si può ancora affermare che si sia tornati ai livelli previsti pre-covid. La ripresa dell’operatività dei distributori sta anche comportando lo smaltimento delle richieste arretrate. Per questa ragione consideriamo ragionevole terminare la gestione particolare dei ritardi causa Covid con il termine dello stato di emergenza.

Se viceversa, l’Autorità riscontrasse a fronte di dati oggettivi, l’impossibilità di rientrare nuovamente nel rispetto delle tempistiche pre-covid, ci preme sottolineare che l’eventuale provvedimento dovrebbe tener conto delle ricadute che ciò comporterà per tutta la filiera fino al rapporto con i clienti finali.

D’altra parte, le linee guida definite dal Mise in merito lo scorso giugno, se da una parte permettono di poter operare con la necessaria sicurezza, comportano complessità organizzative sia per i distributori, chiamati a operare sul campo, ma anche per i venditori incaricati di gestire la relazione con i clienti (si pensi in particolare alla gestione delle prestazioni che richiedono la fissazione dell’appuntamento, attività tipicamente svolta dalle società di vendita, e che richiede la raccolta e il trattamento di dati relativi allo stato di salute dei clienti). Pertanto, l’eventuale permanenza di tali procedure dovrebbe a nostro parere essere tenuta in considerazione rispetto alla regolazione che deve essere rispettata sia dai venditori che dai distributori.

Emerge inoltre che gli effetti del periodo emergenziale stiano influenzando significativamente anche sull’attività di raccolta delle misure che è essenziale per tutto il sistema gas, sia per garantire certezza ai processi di fatturazione dei distributori verso i venditori e ai processi di settlement; sia per mettere in condizione i venditori di poter fatturare tempestivamente i consumi reali, anche alla luce della normativa relativa alla prescrizione dei corrispettivi, i cui effetti ricadono in prima battuta e in misura largamente preponderante sui venditori, ma risalgono anche a monte della filiera e ricadranno sull’intero sistema (come prefigurato nel DCO 330/2020/R/gas di recente pubblicazione). Pertanto, auspichiamo che venga avviata una riflessione sugli obblighi regolatori relativi all’attività di misura in relazione alla prescrizione, compresi gli obblighi di installazione e messa in servizio degli smart meter gas.

Osservazioni specifiche sul capitolo 4

Entrando in particolare nella questione del far rientrare la causa COVID automaticamente come causa di forza maggiore anche dopo la fine dello stato di emergenza, riteniamo che la previsione dovrebbe eventualmente essere limitata ai soli casi che riguardano interventi che richiedono necessariamente l’accesso all’interno delle abitazioni nelle quali sono presenti persone in isolamento fiduciario/quarantena.

Inoltre, si propone di prevedere per tutte le prestazioni in ritardo a causa dell'emergenza sanitaria una tracciatura ad hoc, omogenea per tutti i distributori, per monitorare lo stato di avanzamento delle pratiche

aperte con la finalità di dare un'informazione corretta e puntuale ai clienti e migliorare la gestione delle richieste di servizi e degli eventuali reclami collegati. Si evidenzia infatti, che durante il periodo di lockdown i venditori hanno riscontrato diversi problemi causati dall'eterogeneità dei comportamenti dei distributori, fatto del tutto comprensibile durante fase acuta dell'emergenza, ma che ha avuto effetti negativi sulla relazione con i clienti. In particolare, nei mesi del lockdown i venditori hanno ricevuto comunicazioni dalle ID che informavano di aver dovuto ridurre 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 esattamente 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 di minori dimensioni avevano addirittura inibito totalmente l'uso dei portali, impedendo dunque ai venditori di trasmettere le richieste dei clienti finali secondo quanto previsto dalla regolazione. Questo ha generato, oltre ad un aumento dell'operatività dei processi di back office, diversi problemi con i clienti finali i quali, 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 a reclamare.

Nel corso dei mesi la situazione al livello generale è decisamente migliorata e l'esecuzione dei servizi di rete è ripresa ed è stato riprogrammato lo smaltimento delle richieste rimaste inevase, anche se con tempistiche diverse sui diversi territori e in relazione alle diverse prestazioni. Proprio per questo è necessario evitare che ulteriori eventuali rallentamenti nello svolgimento delle prestazioni possano causare problemi ai venditori nella gestione della relazione con i clienti. Si propongono quindi i seguenti interventi:

- Definire, come già detto, una tracciatura ad hoc, omogenea per tutti i distributori, per monitorare lo stato di avanzamento delle pratiche aperte, definendo anche la definizione di regole precise per il trattamento dello stato della pratica (evidenziando gli eventuali ko riconducibili ai casi nei quali nel corso della verifica da parte dell'addetto dell'impresa di distribuzione che esegue l'accesso presso l'abitazione privata, il cliente finale, diversamente da quanto in precedenza comunicato, segnala che nell'abitazione sono presenti persone sottoposte a sorveglianza sanitaria o isolamento fiduciario) e per lo smaltimento del backlog.
- Prevedere idonei correttivi per i venditori per evitare pregiudizi derivanti dai ritardi nell'esecuzione dei servizi di rete. In particolare, proponiamo di valutare una deroga all'applicazione dello standard specifico sulle risposte a reclami che siano legati ai ritardi nelle prestazioni svolte dal distributore (servizi di rete e raccolta misure) a causa dell'emergenza COVID; tale deroga a nostro avviso non dovrebbe essere legata temporalmente alla durata dello stato di emergenza, o all'anno 2020, ma dovrebbe applicarsi a tutti i reclami (indipendentemente da quando verranno presentati) legati alle casistiche descritte; questo perché, per ovvie ragioni, il reclamo può essere presentato anche molto dopo la data prevista per l'esecuzione della prestazione.
- Inoltre, si richiede di chiarire, in modo che l'interpretazione sia omogenea per tutti i distributori, quale sia l'elenco delle prestazioni da considerare "necessarie e urgenti ai fini della sicurezza e della continuità della fornitura", prestazioni che devono quindi essere effettuate anche in caso di presenza di una persona in quarantena, come previsto dalle linee guida pubblicate dal MISE. Ciò si rende necessario perché ad oggi non c'è una definizione omogenea che consenta ai venditori di dare una corretta informazione ai clienti, aspetto ancora più critico se si considera che solitamente i venditori sono i soggetti che tipicamente gestiscono la fissazione dell'appuntamento e quindi, nel caso in cui durante il contatto telefonico per la fissazione dell'appuntamento il cliente dovesse dichiarare il contagio o lo stato di quarantena, il venditore dovrebbe essere in grado di stabilire con certezza se la prestazione richiesta è comunque da eseguire (perché rientra tra quelle essenziali) oppure da riprogrammare dopo la fine della malattia/quarantena, informando correttamente il cliente. In particolare, si segnala che un'area di criticità che si è già manifestata al livello di reclami è quella relativa ai ritardi nell'esecuzione della prestazione di disattivazione della fornitura richiesta dal cliente: in molti casi, infatti, queste prestazioni sono state considerate non eseguibili nella fase di lockdown perché non annoverabili fra quelle necessarie e urgenti ai fini della sicurezza e della continuità della fornitura. Molti clienti hanno iniziato

quindi a reclamare, dichiarando 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 è stato eseguito); è quindi del tutto verosimile che, nei prossimi mesi, buona parte di queste segnalazioni esiterà nel mancato pagamento delle fatture e, dunque, in un aumento del contenzioso con costi a carico delle società di vendita. Chiediamo pertanto di:

- pubblicare un elenco puntuale delle prestazioni e attività di competenza delle imprese di distribuzione classificandole in base al criterio di necessità ed urgenza ai fini della continuità e sicurezza della fornitura;
 - chiarire che la prestazione di disattivazione della fornitura richiesta dal cliente sia da considerarsi proprio fra le attività necessarie ai fini della sicurezza 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;
 - prevedere un correttivo per i clienti che hanno reclamato per i casi di disattivazioni ritardate a causa del lockdown, disponendo che in tali casi, in via eccezionale, le quote fisse della tariffa non sono dovute (e attivando un meccanismo perequativo per il recupero da parte delle imprese di distribuzione).
- Infine si richiede di individuare tempestivamente una soluzione strutturale per compensare la morosità straordinaria già in atto nel 2020 e che si proietterà nel 2021, sia per i venditori del mercato libero che per quelli in tutela, in entrambi i settori, elettrico e gas, in quanto le componenti PCV QVD, per quello del gas, fissano la morosità riconosciuta sui dati storici (unpaid a 24 mesi) non rappresentativi della situazione attuale.