



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Infrastrutture, Energia e Unbundling
Piazza Cavour 5
20121 Milano*

Milano, 15 Settembre 2020

<p>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”</p>

Con la presente breve nota vorremmo innanzitutto esprimere apprezzamento per gli sforzi compiuti in questi mesi difficili per gestire l’emergenza Covid-19, attività di cui il DCO in oggetto fa parte. Vorremmo tuttavia anche cogliere l’occasione per evidenziare **alcune specifiche criticità** della situazione attuale, criticità legate in particolare 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 vorremmo con ciò criticare la norma in sé, norma di cui ben capiamo il senso, ma semmai poter mettere in luce alcune casistiche in cui tale clausola ha causato **difficoltà rilevanti per le società di vendita nello svolgere la propria attività, con i risultanti forti disagi anche e soprattutto per i clienti finali**. In tal senso vorremmo innanzitutto chiedere che, terminato il periodo di emergenza, e comunque entro e non oltre il 31 Dicembre prossimo, ed in linea con le tempistiche già previste per il termine dell’applicabilità della clausola di forza maggiore, **siano previsti tempi certi entro i quali le imprese di distribuzione dovranno evadere le richieste di prestazione sinora rimaste senza esito**.

In primo luogo vorremmo segnalare come, 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 costringendo il venditore a ricominciare il processo in un secondo momento**. Per risolvere tale problematica riterremmo che andrebbe **concessa al venditore**, trascorso un dato periodo di tempo, almeno la **possibilità di procedere con una cessazione amministrativa, dato che le condizioni di mancato accesso potrebbero perdurare per un periodo indeterminato**.

In secondo luogo, in caso di richiesta di prestazioni, e/o soprattutto in caso di richiesta di dati tecnici per rispondere al reclamo di un cliente, abbiamo dovuto registrare un’**alta percentuale di ritardi**, 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 poi però in nota che la prestazione non è stata di fatto portata a termine, ma verrà effettuata in futuro, senza poi però dar effettivamente seguito a quanto comunicato**, così che in caso il ritardo permanga il venditore si trovi giocoforza suo malgrado costretto ad aprire una nuova richiesta verso il distributore.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Per ovviare a questa problematica riterremmo che potrebbe esser utile creare uno **stato transitorio ad hoc**, ad esempio "**pratica sospesa causa Covid-19**", che consenta di tenere effettivamente **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 di fatto tenute aperte dal distributore**. Segnalando tramite una tale definizione, o con soluzioni alternative, le pratiche ancora 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.

Riterremmo inoltre che **dovrebbe esser adottato un approccio di tipo "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 i conseguenti maggiori disagi per i soggetti coinvolti.

Vorremmo inoltre segnalare come il ricorso alla causa di forza maggiore da parte dei distributori stia **creando specifici contenziosi con alcune particolari tipologie di clienti** (ad esempio 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 di fatto loro malgrado a dover far da tramite tra le due parti in contenziosi di cui non hanno responsabilità, ma con rischi anche di tipo reputazionale nei confronti dei propri clienti**.

Più in generale vorremmo infine cogliere l'occasione per ricordare ancora una volta come i ritardi legati all'emergenza Covid-19, combinati con i recenti provvedimenti normativi sulla **morosità legati alla Legge di Bilancio 2019** (Delibera 219/2020/R/com), stiano mettendo a sempre più dura prova la capacità delle aziende di gestire in maniera efficiente la morosità. Auspichiamo quindi che si **tenga ben conto di questa rilevante criticità negli interventi regolatori futuri afferenti a questa tematica**.

Restando comunque a piena disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento ed eventuale opportunità di confronto in tema, rinnoviamo tutti i nostri più cordiali saluti.