

**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 e proposte ANIGAS**

*Milano, 15 settembre 2020*

## Premessa

Anigas presenta le proprie osservazioni e proposte al DCO 313/2020/R/com (DCO) con cui l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Autorità) ha illustrato i propri orientamenti relativamente all'introduzione di modifiche 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 riferimento al servizio di distribuzione gas, gli orientamenti sono relativi alle attività di ispezione programmata della rete, alla sostituzione dei tratti di reti in materiali non conformi e ai target di messa in protezione catodica efficace delle reti in acciaio e alla applicabilità della clausola di forza maggiore.

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

In termini generali, relativamente agli orientamenti prospettati al capitolo 3 del DCO in materia di regolazione *output-based* del servizio di distribuzione del gas, non si evidenziano criticità in termini di rallentamento delle attività in esame, pertanto, si ritiene ragionevole quanto prospettato dall'Autorità.

Per quanto riguarda le valutazioni prospettate in merito all'applicabilità della clausola di forza maggiore, di cui al capitolo 4 del DCO, **premesso che il rispetto degli indicatori generali/specifici di qualità commerciale, in funzione delle reali possibilità di intervento da parte delle Imprese di Distribuzione (ID), rappresenta un obiettivo comune a tutti gli operatori coinvolti**, si riportano le seguenti considerazioni.

Come già segnalato, sia nel periodo di *lockdown* che nelle successive fasi di graduale ripresa delle attività, è stato necessario definire un equilibrio che contemperasse la necessità di garantire la continuità e la sicurezza del servizio con la tutela della salute dei consumatori e dei lavoratori.

In tale contesto, si inseriscono le varie circolari del Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE) volte a definire, di volta in volta, quali attività potessero essere riprese e con quali vincoli e prescrizioni, passando dalla sospensione totale delle attività, fatta eccezione per quelle funzionali a garantire la sicurezza e la continuità delle forniture, ad una piena ripresa.

In questo percorso, a metà giugno, sono state definite dal Ministero dello Sviluppo Economico le *“Linee Guida per lo svolgimento delle attività di distribuzione e vendita di energia con accesso all’interno delle singole abitazioni degli utenti”*, quale riferimento per la ripresa delle attività che devono essere svolte accedendo alle abitazioni dei consumatori finali.

Le ID hanno da sempre dimensionato le proprie risorse operative in relazione sia ai carichi di lavoro osservati negli ultimi anni che ai tempi di lavorazione unitari delle varie prestazioni. Peraltro, le richieste pervenute dalle Società di Vendita (SdV), al di là di fattori di stagionalità, conservano una loro continuità.

Nel 2020, tuttavia, gli eventi legati al Covid-19 hanno comportato, anche per effetto delle disposizioni legislative, rilevanti cali di attività nella fase emergenziale e successivamente l’avvio di un trend crescente che potrebbe proseguire nei prossimi mesi. Per maggiori dettagli si rimanda all’allegato alla lettera Anigas del 30 luglio scorso.

Relativamente ai tempi unitari di esecuzione delle prestazioni, peraltro, i Protocolli sanitari vigenti, **ed in particolare le Linee Guida MiSE** sopra citate, prevedono una serie di attività in capo alle ID finalizzate a garantire l’incolumità del lavoratore e ad evitare il rischio di contagio per se stesso e per il cliente finale (esempio: l’intervista che precede l’intervento, l’adozione/gestione di un ulteriori DPI, etc.) che **rendono estremamente complessi ed onerosi la gestione e lo svolgimento di tutte le attività che richiedono l’accesso alle abitazioni. In particolare, si segnala che tali attività aggiuntive comportano un allungamento dei tempi di esecuzione delle attività stimabile in circa il 20%.**

In considerazione di questi elementi, si ritiene che possa essere avviata una riflessione circa il mantenimento o una rimodulazione, in via transitoria per il 2020, delle previsioni indennitarie vigenti che sono tipiche di una situazione ordinaria (es: indennizzi per tempestività e puntualità) attraverso l’applicabilità della clausola di forza maggiore. Per le osservazioni di dettaglio si rimanda allo spunto S3.

Si segnala inoltre che gli effetti del periodo emergenziale stanno influenzando, in maniera molto significativa, anche sull’attività di raccolta delle misure, con particolare riferimento al tasso di successo delle attività di rilevazione in campo, aggravando così una situazione già critica (con un non trascurabile numero di letture con esito negativo nell’ultimo triennio, nonostante i numerosi tentativi di lettura effettuati dalle ID) derivante dal fatto che i contatori tradizionali rimasti in servizio sono installati, in gran parte, presso locali privati non accessibili (se non con la presenza di terze persone), oltre che caratterizzati da un’elevata dispersione sul territorio nazionale.

Dall'altro lato, l'attività di lettura è essenziale per tutto il sistema gas:

- per garantire certezza ai processi di fatturazione delle ID verso le SdV e ai processi di settlement;
- per mettere in condizioni le SdV di poter fatturare tempestivamente i consumi reali, anche alla luce della normativa relativa alla prescrizione dei corrispettivi risalenti a più di due anni, i cui effetti ricadono in prima battuta e in misura largamente preponderante sulla SdV, ma risalgono anche a monte della filiera e ricadranno sull'intero sistema (come prefigurato nel DCO 330/2020/R/gas di recente pubblicazione).

Si reputa dunque che possa essere favorito il completamento dei piani di sostituzione dei contatori tradizionali con quelli *smart* così da ridurre progressivamente la dimensione delle problematiche di accesso alle abitazioni. Ciò costituirebbe, inoltre, un'importante opportunità sia in termini di rilevazione delle misure, quindi dei conseguenti processi di fatturazione verso il cliente finale, sia in termini di gestione commerciale del Punto di Riconsegna e dei processi correlati.

Pertanto, si auspica che possa essere avviata in tal senso una riflessione sugli obblighi regolatori relativi all'attività di misura, alla luce dello stato di avanzamento dei piani di *roll-out* degli *smart meters* gas.

Infine si reitera la richiesta, già avanzata da Anigas nel giugno scorso insieme alle altre Associazioni di settore, 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 e RCV, rispettivamente per il mercato libero e per la maggior tutela per il settore elettrico, e QVD, per quello del gas, fissano la morosità riconosciuta sui dati storici (unpaid a 24 mesi) non rappresentativi della situazione attuale.

## **OSSERVAZIONI PUNTUALI AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE**

*Capitolo 3: Misure straordinarie in materia di regolazione output-based del servizio di distribuzione del gas*

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

Alla luce delle evidenze attuali, non si registrano criticità in merito al raggiungimento degli obiettivi previsti per le attività di sostituzione dei tratti di rete in materiali non conformi e di ispezione programmata delle reti nonché per gli interventi di adeguamento dei sistemi di protezione catodica.

Pertanto, si condivide quanto prospettato nel DCO.

*Capitolo 4: Applicabilità della clausola di forza maggiore per i casi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale*

***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).***

Posto quanto riportato nelle Osservazioni di Carattere Generale, **stanti i protocolli sanitari in essere fino al termine dello stato dell'emergenza, si ritiene opportuno che le ID possano derogare dall'obbligo di produrre documentazione specifica a supporto della attribuzione a causa di forza maggiore del mancato rispetto del tempo massimo previsto per una prestazione di qualità commerciale.**

**L'eventuale attribuzione a forza maggiore non è intesa in termini assoluti, ovvero si dovrebbe concretizzare esclusivamente per le richieste, si prospetta residuali, per le quali la complessità e l'onerosità di gestione e svolgimento delle attività, derivanti dai protocolli sanitari vigenti, rendono vano lo sforzo profuso dalle ID per adempiere ed effettuare in maniera puntuale le prestazioni che richiedono l'accesso alle abitazioni. Ciò in quanto la documentazione specifica a supporto dell'attribuzione della causa di forza maggiore è attualmente insita nei protocolli sanitari vigenti e nell'emergenza stessa che vincola la gestione del personale impiegato.**

Ciò garantendo massima trasparenza di informazione alle SdV affinché quest'ultime siano in grado di rapportarsi correttamente con i propri clienti finali. A tal proposito si propone di prevedere per tutte le prestazioni in ritardo a causa dell'emergenza sanitaria una tracciatura *ad hoc*, omogenea per tutte le ID, per monitorare lo stato di avanzamento delle pratiche aperte, inclusi 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.

Si ricorda inoltre che in caso di presenza nell'abitazione di persone sottoposte a sorveglianza sanitaria o isolamento fiduciario, comunicato al momento della richiesta della prestazione, il protocollo sanitario vigente prevede che possano essere svolti solamente gli interventi necessari per la sicurezza e per la continuità delle forniture. In merito, si chiede di chiarire se le prestazioni di qualità commerciale ritenute necessarie per la sicurezza e continuità della fornitura siano le attività finalizzate a garantire l'accesso alla fornitura, quali attivazioni o riattivazioni, in linea con quanto riportato nella nota 1 al comunicato Arera dello scorso 26 marzo o, se siano da ricomprendere anche altre prestazioni, nel caso esplicitandole.

Tutto ciò con la finalità di consentire alle SdV di dare un'informativa corretta e puntuale ai clienti e migliorare la gestione delle richieste di servizi, degli appuntamenti e degli eventuali reclami collegati, nonché evitare situazioni di criticità che si sono manifestate nel periodo di *lockdown*, con particolare riferimento alla prestazione di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale. In merito, si segnala che molti clienti hanno reclamato presso le SdV per le richieste di disattivazione della fornitura che non potevano essere eseguite durante il *lockdown*, ritenendo di non dover pagare per i mesi di mancata disattivazione; si richiede quindi che l'Autorità tenga conto di questo aspetto introducendo idonei meccanismi compensativi per evitare costi non recuperabili per le SdV.

Si ritiene inoltre che possa essere valutata una deroga all'applicazione dello standard specifico sulle risposte a reclami che siano legati ai ritardi nelle prestazioni svolte dalle ID riconducibili alla casistiche/problematiche sopra riportate. Tale deroga 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.

Altresì si ritiene necessario rivalutare, al termine dello stato di emergenza, l'opportunità di applicare la regolazione vigente alla luce delle disposizioni/protocolli sanitari che potrebbero restare ancora in essere.