

# **Aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato**

Documento di consultazione ARERA 572/2021/R/com del 17 dicembre 2021

---

Osservazioni di Elettricità Futura  
11/2/2022



## Osservazioni generali

In linea generale, accogliamo positivamente la proposta di prevedere, per l'evoluzione dell'attività di verifica dei dati sulla qualità commerciale dei servizi regolati, l'applicazione del metodo statistico anche per l'ulteriore controllo. Tale soluzione, se adeguatamente implementata, può infatti contribuire a una riduzione degli oneri e costi gestionali e amministrativi sia per operatori che ARERA.

In tale ottica, evidenziamo di seguito gli aspetti principali della proposta di cui tenere conto per prevederne l'implementazione. Innanzitutto, occorre che si definisca con chiarezza l'ampiezza del campione statistico estratto per l'analisi tramite il metodo statistico nell'ulteriore controllo. Il DCO, infatti, si limita ad affermare che tale nuovo campione *“sia di dimensione maggiore rispetto a quella del campione esaminato nel corso del primo controllo, ma non sarà più necessario che la dimensione del nuovo campione si avvicini il più possibile alla dimensione della popolazione dalla quale è estratto”*, senza però quantificare di quanto maggiore. La dimensione del campione dati è un aspetto fondamentale, in quanto concorre a determinare l'entità dell'eventuale penalità applicata all'operatore.

Occorre quindi che ARERA nella Delibera in esito al DCO definisca i criteri di quantificazione dell'ampiezza del campione statistico, valutando ad esempio la fissazione di un *cap* dimensionale. Ciò consentirebbe all'operatore di valutare al meglio gli eventuali sforzi operativi e gestionali che sarebbero necessari nel caso in cui optasse per l'ulteriore controllo. In ogni caso, a nostro avviso, l'ampiezza del campione statistico per l'ulteriore controllo non dovrebbe comunque discostarsi troppo da quella prevista per il primo controllo, così da garantire la maggiore semplicità di estrazione, gestione e analisi dei dati per tutte le parti coinvolte.

Riteniamo in ogni caso opportuno prevedere la possibilità sia di chiedere il riesame della verifica di secondo livello (ad esempio nel caso in cui l'operatore ritenga che il campione individuato non sia rappresentativo del totale delle prestazioni verificabili), che, nel caso delle verifiche sulla qualità commerciale previste dal TIQV, in tale secondo livello sia prevista la possibilità per gli operatori di interloquire con ARERA per ottenere chiarimenti, con particolare riferimento agli standard di tipo più qualitativo (es. la completezza per i reclami scritti)

Un altro aspetto fondamentale oggetto del DCO è la proposta per rivedere al ribasso la percentuale di riduzione della penalità eventualmente applicata in caso di non conformità

individuata con il secondo controllo. Riteniamo che un abbassamento drastico da -75% a -25% della percentuale di riduzione della penalità nel secondo controllo, se non addirittura il suo annullamento, sarebbe eccessivamente penalizzante per gli operatori. Al fine di mantenere una gradualità tra le due fasi di controllo, la percentuale di riduzione per il secondo controllo dovrebbe essere corrispondente a quella prevista per la prima fase, cioè pari al 75%. La modifica proposta nel DCO, peraltro, si tradurrebbe nella pratica in una sorta di “deterrente” per gli operatori dal ricorrere al secondo controllo, in particolare per quelli che, con un buon livello di certezza, ritengono di non essere incorsi in nessun inadempimento. L'applicazione della medesima riduzione della penalità anche al secondo controllo, infatti, bilancerebbe la rinuncia all'esercizio del normale contraddittorio tipico dei procedimenti ordinari e all'attuale seconda fase del meccanismo di penalità attualmente previsto per i distributori che, come anche riportato nel documento di consultazione, può risultare anche più favorevole rispetto all'applicazione del metodo statistico.

Proponiamo inoltre di distinguere le non conformità relative a errori puramente formali - ad esempio nella registrazione dei dati o nei documenti di riferimento - dalle non conformità sostanziali che comportano un impatto diretto sui clienti. Pertanto, riteniamo che vadano scorporate dal calcolo delle eventuali penalità le non conformità puramente formali, in modo da valutare l'impatto effettivo sui clienti degli eventuali errori riscontrati.

Con particolare riguardo all'attività di vendita, una ulteriore proposta è quella di prevedere percentuali di rimodulazione della penalità, da differenziarsi sulla base della diversa gravità della non conformità rilevata in sede di verifica, attribuendo un peso minore a quelle che non incidono direttamente sulla chiarezza e sull'efficacia della risposta o che comunque abbiano un minor impatto nei suoi confronti. Ad esempio, se una risposta a reclamo scritto è chiara e completa di tutti gli elementi relativi alla risoluzione della lamentela del cliente, la mancanza di un elemento formale (come ad es. la tipologia di fornitura) non dovrebbe determinare l'applicazione della stessa penalità applicabile in caso di risposta ritenuta incompleta nella motivazione o poco chiara.

Una possibile soluzione alternativa potrebbe essere quella di prevedere percentuali di riduzione della penalità differenziate sulla base dei diversi indicatori utilizzati per la verifica degli standard di qualità commerciale sei servizi regolati.

Un altro tema non specificato nel DCO riguarda le tempistiche per lo svolgimento delle verifiche ispettive. Sebbene i 3 gg di preavviso possano essere sufficienti la messa a disposizione degli

elenchi delle prestazioni da sottoporre a verifica tramite metodo statistico, chiediamo che – anche considerato quanto espresso precedentemente sui dubbi relativi all'ampiezza del campione statistico per l'ulteriore controllo svolto secondo i nuovi criteri esposti nel DCO – venga garantito un principio generale per cui, per i controlli sia di primo che di secondo livello, le tempistiche previste per la fornitura degli elenchi e la successiva estrazione del campione siano adeguate e coerenti all'ampiezza del campione statistico, eventualmente lasciando agli operatori un periodo di preavviso maggiore nel caso di campioni statistici particolarmente estesi.

In conclusione, evidenziamo che le proposte di intervento illustrate nel presente DCO potrebbero trovare applicazione in un unico provvedimento di ampio respiro che abbia come oggetto anche le altre innovazioni e modifiche oggetto del tavolo di lavoro sulla revisione del TIQV avviato a novembre 2021. Nel caso delle verifiche sulla qualità commerciale previste dal TIQV, nel secondo controllo dovrebbe comunque essere prevista la possibilità di interlocuzione e di richieste di chiarimento con l'Autorità, in particolare con riferimento agli standard di tipo più qualitativo (v. la completezza per i reclami scritti).

## Osservazioni di dettaglio

*Q1. Si ritiene che la proposta di modifica garantisca la disponibilità di riferimenti chiari, stabili e oggettivi in relazione alle modalità di controllo dei dati e di determinazione delle conseguenze connesse all'individuazione di prestazioni non valide o non conformi?*

*Q2. Sono state effettuate simulazioni delle verifiche applicando il metodo statistico tramite lo strumento disponibile all'indirizzo internet <https://www.autorita.energia.it/mox/>? Come è stata condotta l'estrazione delle prestazioni da verificare e quali risultanze sono emerse dalle simulazioni?*

*Q3. Si condivide l'affermazione che l'effettuazione dell'ulteriore controllo con l'applicazione del metodo statistico sia equa, in quanto tale metodo, producendo intenzionalmente stime con un rischio di errore a sfavore dei soggetti controllati inferiore a quello di errore favorevole ai medesimi, è ampiamente tutelante?*

*Q4. Si condivide l'applicazione di una percentuale di riduzione, non superiore al 25%, della penalità risultante dalla riapplicazione del metodo statistico con l'ulteriore controllo, qualora in esito allo stesso sia riscontrata ancora la presenza di prestazioni non valide o non conformi?*

Q1-3-4. Condividiamo che l'utilizzo anche per l'ulteriore controllo del metodo statistico sia una soluzione capace di garantire riferimenti chiari stabili e oggettivi, ma per una corretta ed equa

implementazione della misura occorre tenere conto delle specificità evidenziate in premessa, ossia:

- Quantificazione precisa dell'ampiezza del campione statistico per l'ulteriore controllo, eventualmente con la fissazione di un cap dimensionale.
- Fissazione della percentuale di riduzione della penalità dopo il secondo controllo a livelli pari a quelli per il primo controllo
- Scorporo delle non conformità puramente formali.
- (per il servizio di vendita) Penalità differenziate in base alla gravità dell'inadempimento per il cliente.
- Tempistiche di preavviso per lo svolgimento delle verifiche ispettive adeguate e coerenti all'ampiezza del campione statistico.
- Possibilità di chiedere il riesame della verifica di secondo livello ad es. nel caso in cui l'operatore ritenga che il campione individuato non sia rappresentativo del totale delle prestazioni verificabili.

Q2. Ci riserviamo di comunicare in un secondo momento gli esiti delle simulazioni condotte utilizzando lo strumento messo a disposizione.

Affinché tali simulazioni possano essere realmente utili per l'operatore, evidenziamo, come indicato nella precedente risposta, l'importanza di conoscere con chiarezza i criteri per la quantificazione dell'ampiezza del campione statistico che sarebbe sottoposto a verifica, in modo da poter valutare appieno il funzionamento dello strumento messo a disposizione dall'Autorità.

*Q5. Si condivide che gli esiti dell'ulteriore controllo, attualmente non disciplinati dal TIQV, siano uniformati agli esiti previsti per la regolazione della qualità commerciale/contrattuale degli altri servizi o si ritiene, al contrario, che vi siano delle motivazioni specifiche connesse alle prestazioni erogate per essere sottratte a tale disciplina?*

Condividiamo con quanto proposto, sempre tenendo conto quanto espresso in premessa e in risposta ai precedenti quesiti.

Come anticipato in premessa, riteniamo poi necessario che, nel caso delle verifiche sulla qualità commerciale previste dal TIQV, nel secondo controllo dovrebbe comunque essere prevista la possibilità per gli operatori di organizzare momenti di interlocuzione e di chiarimento con

l'Autorità, in particolare con riferimento agli standard di tipo più qualitativo (v. la completezza per i reclami scritti).

*Q6. Si ritiene che le modalità di effettuazione dei controlli di qualità commerciale e contrattuale possano essere estese a tutti i settori regolati da parte dell'Autorità, in coerenza con l'aggiornamento posto in consultazione?*

Nel DCO sono consultate le modifiche inerenti i settori regolati elettrico, gas e idrico, e non quelli dei rifiuti e del teleriscaldamento/teleraffrescamento per i quali, come evidenziato nella premessa del DCO, le modalità per lo svolgimento delle verifiche ispettive non sono ancora state definite.

Se lo spunto di consultazione riguarda l'estensione del meccanismo in questione anche ai settori rifiuti e teleriscaldamento/teleraffrescamento, riteniamo pertanto necessario che gli interventi per i due settori siano esaminati preventivamente tramite un'apposita consultazione.

*Q7. Si ritiene opportuno che, tenuto conto del tempo intercorso dalla loro prima definizione, siano rivisti i valori unitari delle penalità per le prestazioni di qualità commerciale/contrattuale stimate o riscontrate come non valide e non conformi (vedi tabella seguente)? In che termini?*

*Q8. Si ritiene che le modalità proposte di effettuazione dei controlli contribuiscano al miglioramento della risposta dei soggetti regolati, in termini di rispetto degli standard prefissati, alle prestazioni richieste? Si ritiene che l'Autorità debba adottare misure differenti di enforcement in materia? Se sì, quali?*

Chiediamo che gli importi unitari delle penalità vengano ridotti del 50%, in quanto le attività di verifica svolte dall'Autorità dovrebbero, a nostro avviso, svolgere anche la funzione incentivare gli operatori a migliorare i loro processi interni, e non solo avere una finalità sanzionatoria. Del resto, le penalità anche ridotte potrebbero determinare comunque effetti economici non indifferenti, anche alla luce della finalità espressa nel documento di conseguire una maggior efficienza dei controlli.



Elettricità Futura è la principale associazione delle imprese elettriche che operano nel settore dell'energia elettrica in Italia. Rappresenta e tutela produttori di energia elettrica da fonti rinnovabili e da fonti convenzionali, trader, distributori, venditori e fornitori di servizi, al fine di contribuire a creare le basi per un mercato elettrico efficiente e per rispondere alle sfide del futuro.

[www.elettricitafutura.it](http://www.elettricitafutura.it) | [info@elettricitafutura.it](mailto:info@elettricitafutura.it)

