



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Accountability e Enforcement
Corso di Porta Vittoria 27
20122 Milano*

Milano, 11 febbraio 2022

**Osservazioni al Documento per la Consultazione 572/2021/R/com
“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”**

Osservazioni di carattere generale

Apprezziamo certamente gli sforzi compiuti con il Documento in oggetto per completare la regolazione delle modalità di verifica dei dati commerciali per quanto riguarderebbe il servizio di vendita, ricordando altresì l’importanza per gli operatori di poter fare affidamento su di un quadro oggettivo, stabile e chiaro sugli elementi in relazione ai quali saranno valutate le condotte nell’erogazione delle prestazioni di qualità commerciale.

Riporteremmo quindi subito a seguire osservazioni puntuali sugli specifici quesiti del Documento, con particolare riferimento agli aspetti relativi alla qualità commerciale dei servizi vendita dell’energia elettrica e del gas naturale.

Osservazioni di carattere puntuale

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?

Come anticipato nelle osservazioni di carattere generale, riterremmo che per garantire la disponibilità di riferimenti chiari, stabili e oggettivi in relazione alle modalità di controllo dei dati dovrebbero esser forniti **maggiori dettagli in merito ai supporti e agli elementi documentali che le imprese oggetto di controllo dovranno in concreto produrre durante le possibili verifiche ispettive in materia di qualità commerciale del servizio di vendita.**



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

A tal proposito riterremmo in particolare opportuno **definire in modo esplicito la dimensione del campione oggetto delle verifiche ispettive**, quanto nel primo controllo ma ancor più nel secondo. Ciò, insieme alle informazioni esplicitate nel capoverso precedente, permetterebbe una miglior stima dello sforzo necessario per portare avanti la seconda fase ispettiva. Auspicheremmo altresì in tal senso che venga definito un valore percentuale o un range dimensionale dei campioni relativi alla prima e alla seconda verifica ispettiva, o perlomeno un limite massimo dimensionale, in modo da poter fornire alle imprese di vendita un ulteriore elemento per valutare, in caso di riscontrate prestazioni non valide/non conformi nel primo controllo statistico, se eventualmente accettarne gli esiti o richiedere di esser sottoposti ad un ulteriore controllo.

Affinché le modalità di verifica possano inoltre beneficiare, in termini di maggior efficienza e rapidità di consultazione, dei vantaggi derivanti dall'evoluzione tecnologica (anche guidata in tal senso dai provvedimenti e dalle specifiche tecniche ARERA ed AU come gestore SII) che ha interessato i sistemi gestionali e di scambio informativo, riterremmo che nell'ambito delle verifiche debba esser confermata, e anzi, debba esser dato esplicitamente **maggior spazio, alla possibilità per gli operatori oggetto di verifica di produrre i dati necessari ai fini del controllo su supporti informatici, tabelle, report estratti dai sistemi informatici delle imprese medesime.**

Ai fini di una maggior chiarezza e prevedibilità dei possibili esiti delle eventuali verifiche ispettive, oltre alla necessità di confermare (come sarà evidenziato in modo più dettagliato in risposta ai successivi spunti Q3 e Q4) l'applicazione di una riduzione dell'eventuale penalità calcolata in esito al secondo controllo di almeno il 25%, riterremmo importante che venga **esplicitato che l'applicazione del metodo statistico, nell'ambito dell'eventuale secondo controllo, verrebbe effettuata per l'intera popolazione di prestazioni in modo random e non su specifica tipologia di prestazioni**, in quanto lo riterremmo più coerente con l'obiettivo di verifica della qualità commerciale.

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?

I nostri associati si riserverebbero di **comunicare in un secondo momento gli esiti delle simulazioni**, evidenziando altresì anche in tal senso l'**importanza di conoscere quali potrebbero essere le dimensioni del campione oggetto di verifica**, per poter valutare appieno il funzionamento dello strumento messi a disposizione.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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?

Condivideremmo la proposta di prevedere per l'evoluzione dell'attività di verifica dei dati sulla qualità commerciale dei servizi regolati citati nel Documento l'applicazione del metodo statistico anche per l'ulteriore controllo ispettivo. Evidenzieremmo però anche come **per poter comprendere appieno le modalità di funzionamento del metodo statistico sarebbe necessario conoscere, come già indicato nelle risposte precedenti, quali potrebbero essere le dimensioni del campione oggetto di verifica.** Vorremmo inoltre evidenziare in tal senso la **necessità di mantenere comunque una percentuale di riduzione della penalità di almeno il 25%**, come riportato al successivo spunto di consultazione.

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?

Condivideremmo l'orientamento prospettato nel Documento, ritenendo che debba esser valutata **una percentuale di riduzione non inferiore al 25%**. Riterremo peraltro in tal senso come applicando una tale percentuale di riduzione (o, ancor di più, pari a 0%) il distacco tra quella prevista in caso di accettazione degli esiti del primo controllo ispettivo (pari al 75%) sia talmente ampio da far demordere gli operatori nel procedere alla richiesta di essere sottoposti al secondo controllo. A sostegno quindi della volontà degli operatori di accertare pienamente la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati ed il pieno rispetto delle disposizioni in materia di qualità commerciale, proporremo **una percentuale di riduzione della penalità pari al 50%.**

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?

Condivideremmo l'orientamento propostoci nell'ottica di un **allineamento delle modalità di verifica per tutti i servizi regolati** citati nel Documento, quali distribuzione, misura e servizio idrico, tenendo comunque conto di quanto già espresso in risposta ai precedenti quesiti.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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?

In linea generale esprimeremmo **parere favorevole relativamente all'estensione delle modalità di effettuazione dei controlli di qualità commerciale e contrattuale in ottica di armonizzazione delle stesse regole da applicare a tutti i settori regolati.**

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?

Riterremmo utile che **anche i soggetti destinatari dell'applicazione delle penalità per le prestazioni di qualità commerciale/contrattuale stimate o riscontrate come non valide e non conformi possano fornire un loro contributo in merito all'entità dei valori unitari delle penalità e relativamente ad un'eventuale loro revisione, che al momento riterremmo non necessaria.**

Anche in virtù di quanto esposto considereremmo imprescindibile che siano **condivisi con gli operatori i criteri utilizzati per la loro valutazione.**

Evidenzieremmo inoltre il diverso impatto, in termini di conseguenze potenzialmente derivanti per i fruitori di un servizio, tra prestazioni non valide (e che quindi potrebbero risultare non effettuate correttamente, o delle quali potrebbe risultare non possibile verificarne la reale effettuazione) e non conformi (potendo la non conformità risultare anche soltanto un difetto di forma o lievi imprecisioni). In questo senso si potrebbe **valutare una revisione del valore unitario delle penalità per prestazioni non valide, ma al contempo riterremmo che il valore unitario delle penalità per prestazioni non conformi debba esser mantenuto invariato.**

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



Paolo Ghislandi