

# **DCO 572/2021/R/COM**

**AGGIORNAMENTO DELLE MODALITA' DI  
VERIFICA DEI DATI DI QUALITA' COMMERCIALE  
DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE, MISURA E  
VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS  
NATURALE E DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL  
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

***Contributo di Viveracqua e Water Alliance***

***11 Febbraio 2022***

**Indice del documento**

1. Premessa.....3

2. Motivazioni, oggetto dell'intervento e finalità della consultazione .....4

## **1. Premessa**

Come è ormai consuetudine, anche in questa occasione VIVERACQUA e WATER ALLIANCE intendono proporre all'Autorità una riflessione unitaria rispetto ai temi chiave del DCO 572/2021.

Questo documento è il frutto di una collaborazione su larga scala tra le 25 aziende riunite in VIVERACQUA e WATER ALLIANCE, rappresentative di 12,4 milioni di abitanti distribuiti su oltre 1.700 comuni serviti.

### **VIVERACQUA**

*Acque Veronesi*

*Viacqua*

*Acque del Chiampo*

*Etra*

*Livenza Tagliamento Acque*

*BIM Gestione Servizi Pubblici*

*Acque Venete*

*Veritas*

*Azienda Gardesana Servizi*

*Alto Trevigiano Servizi*

*Medio Chiampo*

*Piave Servizi*

### **WATER ALLIANCE**

*Acque Bresciane*

*Alfa*

*BrianzAcque*

*Como Acqua*

*Gruppo CAP*

*Gruppo TEA*

*Lario Reti Holding*

*MM*

*Padania Acque*

*Pavia Acque*

*SAL*

*Secam*

*Uniacque*

## 2. Motivazioni, oggetto dell'intervento e finalità della consultazione

*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?*

L'analisi della documentazione riguardante le modalità di controllo dei dati e la determinazione delle conseguenze connesse all'individuazione di prestazioni non valide o non conformi ha compreso le Delibere e i Documenti di consultazione pubblicati nel corso degli ultimi anni, anche di settori regolati diversi dal Servizio Idrico Integrato, per i quali tali controlli sono comuni già da diversi anni.

Tali modalità di controllo risultano nel loro complesso generalmente chiare, sono emersi tuttavia dei dubbi riguardanti i seguenti argomenti:

- Non risulta chiaro come venga quantificata la numerosità del campione di prestazioni, sia per quanto riguarda il 'campione semplice', ovvero il primo controllo, sia per il 'campione allargato', in caso di un ulteriore controllo. In Fig.1 del presente Documento di consultazione viene infatti definito il secondo campione  $n'$  come un campione estratto casualmente e maggiore di  $n$ . Sarebbe utile in proposito che l'Autorità rendesse noti i criteri di calcolo del dimensionamento dei campioni  $n$  e  $n'$  in modo da garantire maggior trasparenza e mettere il gestore nelle condizioni di poter effettuare le proprie valutazioni circa la possibilità di chiedere un ulteriore controllo con maggior consapevolezza.
- Il controllo ha come oggetto l'intero spettro delle Prestazioni di qualità contrattuale previste per il Sistema idrico integrato dalla RQSII oppure una sola prestazione (o un gruppo di prestazioni). Inoltre, nel secondo caso, come verrebbero identificate le prestazioni da verificare.
- Con quali modalità sia possibile esplicitare ufficialmente dal punto di vista numerico/matematico la formula che sottende il modello statistico sviluppato per la stima delle prestazioni non valide e non conformi riferite all'intera popolazione delle prestazioni di un gestore.
- In caso di richiesta di un ulteriore controllo, non risulta chiaro come il secondo campione  $n'$  debba essere considerato:
  - un ampliamento del primo campione  $n$  (potranno quindi essere ricomprese le prestazioni oggetto del primo controllo)
  - un campione differente dal primo  $n$  (possono essere estratte prestazioni non ancora verificate nel corso del primo controllo)
  - un campione *ex novo* (nel campione  $n'$  potranno essere estratte prestazioni già verificate tanto quelle non ancora verificate)

***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?*

Alcuni gestori, specialmente nei primi anni successivi alla pubblicazione della Delibera 655/2015/R/idr, hanno altresì cercato di ripercorrere i controlli dell'Autorità, al fine di verificare l'aderenza delle proprie procedure e modalità di registrazione alle prescrizioni della delibera sopra citata, nonché dell'accuratezza delle stesse.

Per garantire maggiore indipendenza di giudizio tali controlli sono stati, spesso, affidati a consulenti terzi, che hanno determinato il campione delle prestazioni da verificare in maniera casuale, nell'ambito di elenchi appositamente forniti dal gestore. Tali simulazioni hanno fornito utili suggerimenti, che sono stati adottati negli anni successivi per perfezionare il sistema di procedure interne volte a garantire la conformità della documentazione rispetto ai requisiti regolatori.

***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?*

Si condivide l'approccio proposto dall'Autorità di utilizzare il metodo statistico anche in caso di un ulteriore controllo, tale approccio consentirebbe un contenimento dei costi amministrativi sia da parte del gestore oggetto del controllo che da parte degli incaricati del controllo stesso. Il secondo controllo sarebbe inoltre maggiormente tutelante per il gestore in quanto fondato su un campione più rappresentativo del totale della popolazione.

Si richiama quanto già indicato nel Q1, ovvero la necessità di esplicitazione del metodo con il quale viene calcolata la numerosità del secondo campione, dal momento che il meccanismo di funzionamento del metodo statistico, a parità del tasso di non conformità e non validità rilevate, determina un maggior numero di non conformità per campioni di maggiori dimensioni.

***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?*

Si condividono innanzitutto le ragioni che hanno portato l'Autorità alla revisione dell'attuale regolazione circa la procedura di controllo dei dati di qualità commerciale/contrattuale dei servizi regolati e degli esiti dell'ulteriore controllo.

Si ritiene infatti corretto che un soggetto debba in ogni modo evitare un aggravio dei costi di verifica da parte dell'Autorità con temerarie richieste di un ulteriore controllo al solo fine di ottenere una minore penale economica. Tale richiesta appare invece giustificata nel caso in cui il gestore ritenga, sulla base della conoscenza dell'affidabilità e accuratezza delle proprie procedure e registrazioni delle prestazioni di qualità commerciale/contrattuale, che gli esiti della verifica dell'Autorità siano eccessivamente onerosi, ovvero

reputi che il campione estratto per la verifica presenti un tasso di non conformità e di non validità superiore a quello che suppone essere la reale situazione dell'intera popolazione delle prestazioni.

Pertanto, nel caso in cui il Gestore non accetti l'esito del primo controllo, in primo luogo si propone di continuare a garantire le riduzioni della penalità calcolata con il metodo statistico del primo controllo (percentuale del 75%) nel caso in cui il secondo campione – di dimensione superiore al primo, e quindi maggiormente rappresentativo della popolazione di prestazioni – presenti un tasso di non conformità e di non validità inferiore a quello riscontrato nel primo controllo. Tale esito dimostrerebbe infatti la non rappresentatività del primo campione estratto, nonché la buona fede del gestore che ha presentato la richiesta dell'ulteriore verifica.

In secondo luogo, si ritiene corretto che un abbassamento della percentuale di riduzione della penalità segua progressivamente il peggiorare degli esiti del secondo controllo, con tassi di non conformità e di non validità allineati o perfino superiori a quelli della verifica iniziale, applicando una percentuale di riduzione della penalità via via decrescente partendo da un limite massimo del 75% fino a un minimo del 25%.

***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?*

Si ritiene opportuno lasciare invariati i valori di penalità delle prestazioni non valide/conformi, secondo quanto stabilito nella delibera 655/2015 e successivi aggiornamenti, almeno per i primi 2 bienni di applicazione del meccanismo di premialità/penalità posto in consultazione.

***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?*

Si condivide quanto proposto in termini di effettuazione dei controlli.

Si suggerisce, però, di prevedere ulteriori forme di mitigazione in base al livello dei sistemi interni di verifica della Qualità posti in essere dal Gestore, come ad esempio presidi strutturali di compliance, effettuazione di self audit e adozione di procedure formalizzate (ISO 9001, ecc...).