

Prot. AFIR-Retail/ER-cl/n-08

Milano, venerdì 11 febbraio 2022

Spett.le
Autorità di regolazione per Energia
Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e tutele dei
consumatori di energia
Piazza Cavour, 5
20121 – Milano
Email: protocollo@pec.arera.it

Oggetto: Risposta Edison DCO 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.

Gentilissimi,

si trasmettono con la presente le osservazioni di Edison S.p.a. in merito al documento di consultazione in oggetto.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi integrazione o chiarimento.

Distinti saluti,


Elisa Rondella

Direttore Affari Regolatori
Edison S.p.A.

Edison Spa

Foro Buonaparte, 31
20121 Milano
Tel. +39 02 6222 1

Capitale Soc. 5.377.000.671,00 euro i.v.
Reg. Imprese di Milano - Monza - Brianza - Lodi e C.F. 06722600019
Partita IVA 08263330014 - REA di Milano 1698754
Codice destinatario RWYUTBX

OSSERVAZIONI GENERALI:

Edison apprezza gli sforzi compiuti dall'Autorità nel presente Documento di consultazione (Documento) al fine di completare, per quanto riguarda il servizio di vendita, la regolazione delle modalità di verifica dei dati commerciali e ci tiene a richiamare l'importanza per gli operatori di poter fare affidamento su un quadro oggettivo, stabile e chiaro circa gli elementi in relazione ai quali, l'Autorità valuta la condotta nell'erogazione delle prestazioni di qualità commerciale.

Sottolineiamo che Edison è favorevolmente disposta ad accogliere le disposizioni dell'Autorità al fine di garantire una sempre maggiore qualità commerciale del servizio di fornitura del gas naturale e dell'energia elettrica nei confronti dei clienti finali, ancor di più in tale contesto che conduce verso la liberalizzazione del mercato per cui il venditore è giustamente il principale punto di riferimento per il cliente finale.

Edison ci tiene ad evidenziare come le proposte di intervento illustrate nel presente Documento 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.

Si riportano di seguito le osservazioni puntuali in merito agli specifici quesiti di consultazione contenuti nel Documento, con particolare riferimento agli aspetti relativi alla qualità commerciale dei servizi vendita di energia elettrica e gas naturale.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE:

S1. *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, si ritiene che, per garantire la disponibilità di riferimenti chiari, stabili e oggettivi in relazione alle modalità di controllo dei dati, debbano essere forniti maggiori dettagli in merito ai supporti e agli elementi documentali che le imprese oggetto di controllo dovranno produrre, nel concreto, durante le verifiche ispettive in materia di qualità commerciale del servizio di vendita.

A tal proposito, in particolare, si ritiene opportuno definire in modo esplicito la dimensione del campione oggetto delle verifiche ispettive, quanto nel primo controllo ma ancora di più nel secondo; ciò, insieme alle informazioni richieste nel capoverso precedente, permetterebbe una stima dell'effort necessario per portare avanti la seconda fase ispettiva. Per inciso, si auspica che si definisca 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 fornire, alle imprese di vendita, un ulteriore elemento per valutare, in caso di riscontrate prestazioni non valide/non conformi nel primo controllo statistico, se accettare gli esiti o richiedere di essere sottoposti ad un ulteriore controllo.

Affinché, inoltre, anche le modalità di verifica da parte dell'Autorità possano beneficiare, in termini di maggiore efficienza e rapidità di consultazione, dei vantaggi derivanti dall'evoluzione tecnologica (anche guidata dai provvedimenti e dalle specifiche tecniche dell'Autorità e di Acquirente Unico in veste di gestore del SII) che ha interessato i sistemi gestionali e di scambio informativo, si ritiene che, nell'ambito delle verifiche, debba essere confermata, e, anzi, debba essere dato esplicitamente maggiore 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 agli spunti S3 e S4, l'applicazione di una riduzione dell'eventuale penalità, calcolata in esito al secondo controllo, di almeno il 25%, si riterrebbe importante che venisse esplicitato che l'applicazione del metodo statistico, sarà condotta sull'intera popolazione di prestazioni in modo randomico e non su specifica tipologia di prestazioni, in quanto lo si ritiene più coerente con l'obiettivo di verifica della qualità commerciale.

Infine, sebbene le tempistiche definite all'Art.41 del TIQV, possano risultare adeguate allo svolgimento delle verifiche, si ritiene opportuno suggerire 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 Documento – venga garantito un principio generale per cui, per i controlli sia di primo che di secondo livello, tali tempistiche 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.

S2. *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?*

Edison si riserva di comunicare in un secondo momento gli esiti delle simulazioni ed evidenzia però, come già espresso in risposta al quesito precedente, l'importanza di conoscere quali potrebbero essere le dimensioni del campione oggetto di verifica per poter valutare appieno il funzionamento dello strumento messo a disposizione dall'Autorità.

S3. *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 accoglie positivamente la proposta di prevedere, per l'evoluzione dell'attività di verifica dei dati sulla qualità commerciale dei servizi regolati citati in questo Documento, l'applicazione del metodo statistico anche per l'ulteriore controllo ispettivo.

S4. *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 condivide l'orientamento prospettato nel Documento ma si confida venga valutata una percentuale di riduzione non inferiore al 25%. Peraltro, si ritiene che applicando tale percentuale di riduzione (o, ancor di più, pari allo 0%) il distacco tra quella prevista in caso di accettazione degli esiti del primo controllo ispettivo (pari al 75%) sia talmente ampio da far desistere gli operatori nel procedere alla richiesta di essere sottoposti al secondo controllo. A sostegno, dunque, della volontà degli operatori di accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità e il pieno rispetto delle disposizioni in materia di qualità commerciale si propone una percentuale di riduzione della penalità pari al 50%.

S5. *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?*

Si condivide l'orientamento proposto nell'ottica di allineamento delle modalità di verifica per tutti i servizi regolati dall'Autorità citati nel Documento, tenendo comunque conto quanto espresso in risposta ai precedenti quesiti.

S6. *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, si esprime un 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 da parte dell'Autorità.

S7. 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?

Testo integrato	TIQE	RQDG	TIQV	RQSH
<i>Contini</i>	<i>121.1: 122.1</i>	<i>88.1: 89.1</i>	<i>50.1</i>	<i>89.1: 90.1</i>
Prestazione non valida (N1) [€]	1.000	1.000	1.000	800
Prestazione non conforme (N2) [€]	400	400	400	300

Penalità per prestazioni non valide o non conformi (situazione attuale)

S8. 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?

Edison ritiene 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 punto di vista in merito all'entità dei valori unitari delle penalità ma si ritiene che per proporre un eventuale revisione, sarebbe necessario che l'Autorità condivida con gli operatori i criteri utilizzati per la loro valorizzazione, ad ogni modo tale variazione si ritiene al momento non necessaria. Si evidenzia però 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 di cui 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, il valore unitario delle penalità per prestazioni non conformi si ritiene debba essere mantenuto invariato.