

**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”

**Osservazioni UTILITALIA**

## **PREMESSA**

La Federazione condivide il principale obiettivo posto alla base dell'intervento regolatorio in ambito di verifiche ispettive, ossia quello di individuare una procedura che sia omogenea e coerente relativamente alle modalità di esecuzione e di valutazione degli esiti dell'ulteriore controllo, anche al fine di ridurre gli oneri in termini di tempi e costi sia per l'Autorità, sia per tutti i soggetti regolati eventualmente sottoposti a verifica.

Si ritiene tuttavia che gli elementi messi a disposizione nel documento di consultazione in esame non siano sufficienti ad esprimere una valutazione esaustiva dell'intervento proposto. Ciò è dettato principalmente dal fatto che non vengono fornite informazioni di dettaglio su come praticamente si intenda procedere nella conduzione dell'ulteriore controllo, in particolare su come si preveda di identificare i criteri di dimensionamento del secondo campione che sarebbe oggetto di analisi nel caso in cui l'operatore decida di non accettare gli esiti del primo livello di verifica.

Tale aspetto va considerato anche alla luce del fatto che i soggetti regolati interessati non hanno una sufficiente esperienza nella conduzione del secondo livello di controlli, in quanto lo schema regolatorio attuale tende a privilegiare, per motivi di opportunità, il termine delle verifiche al solo primo livello di controlli. Per quanto concerne poi i gestori idrici, gli stessi non hanno esperienza di verifiche ispettive in questo ambito, neanche relativamente al primo controllo, pertanto la regolazione in oggetto richiederebbe una migliore calibrazione delle proposte in oggetto.

Per quanto sopra, potrebbe essere di supporto all'implementazione di questa procedura semplificata anche per il secondo controllo, come per il primo controllo, la condivisione dettagliata di ogni sua fase, mediante la predisposizione di linee guida o di un manuale, anche al fine di dare la possibilità agli operatori di effettuare eventuali simulazioni (anche con il supporto dello strumento di calcolo messo a disposizione dall'Autorità) in maniera quanto più coerente possibile con la verifica di ispezione effettiva.

Con specifico riferimento al settore idrico poi, anche in ragione del fatto che, come richiamato nello stesso DCO, sarà necessario effettuare controlli sulla qualità contrattuale in vista dell'erogazione degli incentivi, e che non sono ancora state mai eseguite procedure ispettive su questa materia di regolazione, si propone di prevedere una fase di sperimentazione condotta con verifiche "di prova", senza effetti economici, con conseguente pubblicazione e condivisione, in maniera anonima, delle modalità di campionamento effettuate e dell'esito dei controlli che l'Autorità andrà a svolgere.

Infine si rappresenta che la regolazione della qualità commerciale e contrattuale, per sua natura incentivante, dispone di una serie di leve che già contribuiscono al costante miglioramento delle prestazioni offerte dai soggetti regolati, in termini di rispetto degli standard prefissati,

relativamente alle prestazioni richieste. Basti pensare all'articolato quadro regolatorio del settore energetico prevista dal TIQE, dal RQDG e dal TIQV, nonché al citato meccanismo incentivante previsto dalla regolazione della qualità contrattuale nel settore idrico, il quale già prevede penali in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità, o ancora all'introduzione della *sunshine regulation* che, attraverso un meccanismo di tipo reputazionale basato sulla pubblicazione dei risultati raggiunti dai singoli operatori, ha come scopo proprio quello di stimolare questi ultimi al continuo miglioramento dei obiettivi fissati.

Pertanto, pur nella consapevolezza dell'imprescindibile importanza delle verifiche ispettive quale ulteriore strumento in grado di garantire la *compliance* regolatoria dei soggetti interessati, si ritiene che un'eventuale revisione della quantificazione unitaria delle penalità non sia giustificabile e che si debbano contemperare tutte le leve attualmente previste dalla regolazione vigente, le quali incentivano già adeguatamente gli operatori al costante miglioramento delle performance richieste.

Ulteriori considerazioni di dettaglio vengono riportate nel seguito.

## **OSSERVAZIONI PUNTUALI**

### **Motivazioni, oggetto dell'intervento e finalità della consultazione**

*Finalità della consultazione*

*Spunti per la consultazione rivolti a tutti i soggetti regolati*

- 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?*

**R1.** Se da un lato la proposta di modifica può portare, in via teorica, ad una maggiore uniformità e coerenza nella conduzione delle verifiche ispettive in fase di secondo controllo, dall'altro, come rappresentato in premessa, non si hanno a disposizione sufficienti elementi per valutarne l'effettivo impatto.

**R2.** Per quanto riguarda le esperienze dei gestori idrici, si rappresenta che alcuni di essi hanno provato ad utilizzare lo strumento messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità, riscontrando alcune criticità prevalentemente relative all'individuazione della dimensione del campione oggetto di analisi. Tale condizione, come anche rappresentato in premessa, va considerata alla luce del fatto che i gestori idrici non hanno esperienza di conduzione di questo tipo di verifiche. Sarebbe dunque di particolare supporto la previsione di indagini ispettive di prova, senza effetti economici, con conseguente pubblicazione e condivisione, in maniera anonima, delle modalità di campionamento effettuate e dell'esito dei controlli che l'Autorità andrà a svolgere.

**R3.** In analogia con quanto rappresentato precedentemente, non si hanno a disposizione sufficienti elementi per valutare la correttezza dell'affermazione secondo cui 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, sarebbe ampiamente tutelante. Si suggerisce di promuovere ulteriori specifici momenti di confronto in materia di quantificazione del secondo campione e di attuazione del menzionato metodo statistico.

**R4.** Non si ritiene condivisibile 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 propone infatti di considerare una percentuale crescente di riduzione della penalità almeno pari a quella prevista nel primo controllo, laddove il numero di prestazioni non conformi, non valide, sia proporzionalmente inferiore a quelle individuate in esito al primo controllo.

Si potrebbe comunque valutare la possibilità di prevedere una gradualità nelle percentuali di riduzione della penalità proprio in funzione dell'esito del secondo controllo. Qualora infatti il

numero di prestazioni non conformi/non valide rilevate nell'ulteriore controllo sia maggiore rispetto a quelle individuate nel primo, si propone l'applicazione di una minore percentuale di riduzione della penalità, commisurata all'aumento delle non conformità/non validità. In buona sostanza, partendo da una riduzione della penalità più alta se l'esito del secondo controllo individua un numero di prestazioni non conformi non valide inferiore al primo controllo, andando via via a ridurre la percentuale, man mano che il numero di prestazioni non conformi o non valide aumenta.

Spunti per la consultazione rivolti alle società di vendita

**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?*

**R5.** Fermo restando quanto precedentemente rappresentato, si condivide.

Spunti per la consultazione rivolti a clienti ed utenti e tutti gli ulteriori soggetti interessati

**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?*

**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?*

Testo integrato	TIQE	RQDG	TIQV	RQSII
<i>Commi</i>	121.1; 122.1	88.1; 89.1	50.1	89.1; 90.1
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)

**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?*

**R6.** Le modalità di verifica semplificate dei dati di qualità commerciale, laddove implementate, sono risultate idonee a fornire *ex ante* elementi di trasparenza agli operatori che si avvicinavano alla regolazione. Tanto premesso, si ritiene che, laddove si voglia valutare una siffatta estensione, si debba in ogni caso procedere all'avvio di procedimenti *ad hoc* coinvolgendo gli

operatori dei settori interessati anche in considerazione delle loro rispettive peculiarità. Si auspica pertanto che l'Autorità tenga conto delle specificità comunque significative che caratterizzano determinati servizi, come quello dei rifiuti, la cui regolazione della qualità commerciale è posta nelle sue fasi iniziali, o come il teleriscaldamento, nel quale le attività regolatorie in materia sono invece da più tempo avviate, anche tramite successive fasi consultive in cui sono stati espressi dagli operatori specifici orientamenti sul tema, cui si rinvia (cfr. le osservazioni Utilitalia al DCO 329/2021/R/TLR sul secondo periodo di regolazione della qualità commerciale del servizio).

**R7 - R8.** Sul tema si ribadisce quanto rappresentato in premessa. L'impostazione infatti di una regolazione per sua definizione incentivante, ha già in sé una serie di strumenti che contribuiscono al costante miglioramento delle performance dei soggetti regolati, in termini di rispetto degli standard prefissati. Pertanto non si ritiene condivisibile una revisione della quantificazione unitaria delle penalità. Allo stesso tempo si ritiene che le modalità proposte di effettuazione dei controlli possano sì contribuire al miglioramento delle risposte dei soggetti regolati, ma solo in parte, e se considerate alla luce di tutti gli ulteriori dispositivi con analogo scopo messi in campo dall'Autorità.

Pertanto, è da considerare, per quanto concerne il settore energetico, che la regolazione della qualità commerciale, considerato il suo connotato di regolazione sfidante, è stata caratterizzata, rispetto all'assetto vigente al momento in cui sono stati quantificati i valori unitari delle penalità per le prestazioni di qualità commerciale, da un progressivo incremento dei volumi, delle tipologie e della complessità delle prestazioni, portando quindi ad un incremento del rischio complessivo di incorrere in casi di non validità o non conformità dei riscontri. Tuttavia gli strumenti regolatori hanno provveduto ad incentivare costantemente il miglioramento delle prestazioni degli operatori. A ciò si aggiunge che, rispetto a tale momento iniziale, si è riscontrato altresì un consistente aumento della numerosità delle prestazioni richieste e processate.

Per quanto concerne invece il settore idrico, si evidenzia l'incremento costante della numerosità di prestazioni di qualità contrattuale che eseguono annualmente i gestori idrici, accompagnate da un meccanismo incentivante che prevedrà già l'applicazione di penalità nel caso di non rispetto degli standard.

Pertanto, per quanto precedentemente indicato, non si ritiene necessario né opportuno ipotizzare un incremento dei valori unitari. Al contrario si propone di prendere in considerazione l'opportunità di una riduzione degli stessi almeno della metà di quelli attualmente previsti.