

**Osservazioni di Eni Gas e Luce S.p.A. 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”***

San Donato Milanese, 11 febbraio 2022

Il presente documento contiene le osservazioni di Eni Gas e Luce S.p.A. (di seguito EGL) al Documento per la Consultazione 572/2022/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”* (di seguito: DCO).

### **Osservazioni generali**

Condividiamo la proposta di applicare il metodo statistico nell’attività di verifica dei dati sulla qualità commerciale dei servizi regolati, al fine di ridurre gli oneri e costi gestionali sia per gli operatori che per ARERA, anche per il secondo controllo e anche nel caso delle verifiche legate al rispetto di quanto definito nel TIQV.

Tuttavia, è a nostro parere importante tener conto di alcuni elementi nell’implementazione di tale proposta:

- 1) È necessario che vengano definiti i criteri di quantificazione dell’ampiezza maggiorata del nuovo campione rispetto al primo e legando questo dato alla quantificazione della penalità in caso di nuovo esito negativo.
- 2) In ragione di quanto sopra esposto, esprimiamo parere negativo sull’applicazione dell’intera penalità a seguito di esito negativo del secondo controllo, preferendo una riduzione percentuale proporzionale all’ampiezza del secondo campione e/o percentuali differenziate per tipologia di inadempimento.

A tali aspetti ci sembra però anche necessario aggiungere altri due aspetti non toccati dal DCO ma necessari per un più corretto e chiaro svolgimento delle verifiche:

- 3) Le tempistiche per lo svolgimento delle verifiche, nel caso del secondo controllo, devono essere adeguate e coerenti all’ampiezza del nuovo campione, eventualmente lasciando agli operatori un periodo di preavviso maggiore nel caso di campioni statistici particolarmente estesi
- 4) 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 sugli spunti per la 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?

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?

La proposta è certamente condivisa ma a nostro parere richiede una più chiara specificazione in merito ai punti evidenziati nelle osservazioni generali: quantificazione dell'ampiezza del campione per il secondo controllo; riduzione della penalità proporzionale al campione e/o percentuali differenziate per tipologia di inadempimento; tempistiche di preavviso per lo svolgimento delle verifiche ispettive adeguate e coerenti all'ampiezza del campione statistico.

Con riferimento allo strumento per le simulazioni, ci riserviamo di presentare successivamente spunti di osservazione, in quanto per poterlo valutare è necessario prima di tutto conoscere con chiarezza i criteri per la definizione dell'ampiezza del campione per la verifica

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?

Si condivide, tenendo conto di quanto già evidenziato. In particolare, 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 dei 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?

Se con "a tutti i settori regolati" si intendono comprendere anche il teleriscaldamento/teleraffrescamento, allora riteniamo necessario che gli interventi per un settore non affrontato nel DCO debbano essere 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?