



## Risposta di Enel 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**

##### ***Premesse generali***

Enel comprende l'orientamento dell'Autorità volto ad aggiornare le procedure di verifica dei dati di qualità commerciale, al fine di migliorarne alcuni aspetti applicativi e uniformarne l'applicazione tra i diversi settori e servizi.

Ciò premesso, pur condividendo l'orientamento dell'Autorità secondo cui l'applicazione del metodo statistico anche agli esiti dell'ulteriore controllo – effettuato a valle del 'rifiuto' da parte dell'operatore degli esiti della prima verifica - permetta di limitare i costi e i tempi della verifica stessa, nonché di semplificarne notevolmente le procedure, Enel ritiene che debba essere confermata, anche in questo caso, la riduzione della penalità complessiva calcolata al termine dell'ulteriore controllo. Al riguardo, pur apprezzando – come detto – le finalità di efficienza e semplificazione sottese all'intervento in questione, non si può non rappresentare qualche dubbio circa l'effettiva copertura normativa relativa al potere dell'Autorità di applicare simili penalità. In tale contesto la riduzione della penalità anche nell'ambito della seconda fase del controllo appare un contrappeso adeguato e necessario a fronte della rinuncia, da parte dell'operatore, alle ordinarie e ben più solide garanzie difensive previste in caso di contestazioni da parte dell'Autorità, nonché all'attuale seconda fase del meccanismo di penalità prevista dalla regolazione vigente che, come riconosciuto dalla stessa Autorità, in alcuni casi può risultare anche più favorevole rispetto all'applicazione del metodo statistico<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. par. 2.7 del DCO laddove si afferma che *"Dall'altro lato, inoltre, analogo rischio di vanificare tali finalità si manifesta nei casi in cui, nonostante i numeri di prestazioni non valide e/o non conformi verificati nel primo e nel secondo controllo siano coerenti tra loro, tuttavia, l'applicazione degli attuali meccanismi di penalità agli esiti del secondo controllo comporti l'applicazione di penalità notevolmente inferiore rispetto a quella che sarebbe applicabile in esito al primo controllo"*.

Si ritiene inoltre che agire drasticamente sulla percentuale di riduzione della penalità nel secondo controllo risulterebbe eccessivamente gravoso per gli operatori. Infatti, la proposta riportata in consultazione di ridurre le penalità solo nella misura del 25% (se non prevederne addirittura l'azzeramento) si tradurrebbe di fatto in un disincentivo per gli operatori a ricorrere al secondo controllo.

Pertanto, mutuando anche quanto già regolato per la prima verifica, in relazione alla quale è prevista una riduzione della penalità complessiva pari al 75%, si ritiene essenziale ed equo prevedere riduzioni di pari entità sulle penalità anche in esito alla seconda verifica.

A ciò si aggiunga che l'applicazione anche in seconda istanza di un medesimo metodo statistico, per quanto consolidato e accuratamente predisposto, comporta in ogni caso un certo grado di aleatorietà, conseguente alla selezione necessariamente casuale del campione, che potrebbe risultare non rappresentativo.

Pertanto riterremmo opportuno in ogni caso prevedere la possibilità di chiedere il riesame della verifica di secondo livello ad es. nel caso in cui il campione individuato si riveli non rappresentativo della generalità dei casi potenzialmente oggetto di verifica.

E' inoltre opportuno sottolineare la necessità che la selezione del campione per l'ulteriore controllo sia casuale, che la dimensione dello stesso sia contenuta e che non si discosti troppo da quella prevista per il primo controllo.

Si riportano di seguito due paragrafi di dettaglio con considerazioni specifiche sulla regolazione della distribuzione e della vendita, date le peculiarità delle singole regolazioni.

### ***Considerazioni sulla regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica***

Con riferimento al servizio di distribuzione elettrica, occorre premettere che la regolazione definita dal TIQE è estremamente dettagliata, sia per gli aspetti di continuità del servizio che per quelli di qualità commerciale. Conseguentemente, anche le modalità di effettuazione delle verifiche ispettive che l'Autorità conduce sui dati di performance forniti dagli operatori hanno un importante livello di dettaglio all'interno della regolazione.

In particolare, con riferimento alla verifica dei dati di continuità del servizio, il TIQE prevede un *Indice di sistema di registrazione – ISR<sup>2</sup>* che esprime l'adeguatezza complessiva del sistema di registrazione delle interruzioni da parte delle imprese di distribuzione. Tale indice prevede espressamente delle specifiche esclusioni che non comportano penalizzazioni per i distributori.

Si ritiene che tale approccio, che prevede esclusioni per alcune non conformità riscontrate in sede di visita ispettiva, sia applicabile anche per la regolazione della qualità commerciale al fine di distinguere tra non conformità relative a errori puramente formali - ad esempio nella registrazione dei dati o nei documenti di riferimento - e non conformità sostanziali che comportano un impatto diretto sui clienti.

Al fine di uniformare l'applicazione delle procedure di verifica dei dati e di incrementarne l'efficacia e l'equità, si ritiene quindi opportuno che venga previsto uno scorporo delle non conformità formali dal calcolo delle eventuali penalità in modo da tenere in considerazione l'impatto effettivo sui clienti degli eventuali errori riscontrati.

### ***Considerazioni sulla regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale***

Per quanto riguarda l'attività di vendita, riteniamo applicabili le considerazioni già svolte sulla necessità di prevedere la possibilità, per l'operatore, di optare per la penalità ridotta al 75% in caso di accettazione dell'esito del controllo, anche con riferimento al secondo livello. Non solo l'esclusione dell'applicazione di tale meccanismo disincentiverebbe il ricorso al secondo livello di verifica, nei casi in cui l'operatore non condivida l'esito del primo controllo, ma la riduzione della penalità anche nell'ambito della seconda fase del controllo sembra un bilanciamento adeguato e necessario a fronte della rinuncia, da parte dell'operatore, alle ordinarie e ben più solide garanzie difensive previste in caso di contestazioni da parte dell'Autorità, e conseguente avvio di procedimento sanzionatorio con le modalità ordinarie. Inoltre, in considerazione del fatto che la verifica delle prestazioni di qualità commerciale debba anche svolgere la funzione di impulso al miglioramento dei processi degli operatori, e non solo rivestire finalità sanzionatoria, chiediamo che gli importi unitari delle penalità vengano ridotti del 50%: in tal modo, le penalità da applicare potrebbero avere comunque importo rilevante, senza determinare effetti

---

<sup>2</sup> Come definito alla scheda n. 3 del TIQE

economici troppo impattanti per gli operatori, pur mantenendo il loro effetto incentivante al miglioramento del servizio.

Visto il particolare rilievo – anche percentuale – per i venditori della prestazione relativa al reclamo scritto tra quelle potenzialmente oggetto di verifica, chiediamo che venga attribuito un peso diverso alle non conformità della risposta al reclamo in base all’impatto delle stesse verso il cliente. In particolare, mantenendo inalterato il peso delle non conformità che incidano sulla chiarezza e sull’efficacia della risposta al cliente o che comunque abbiano un maggior impatto nei suoi confronti, qualora invece si riscontri, ad esempio, la mancanza di un elemento formale (come la data di invio del reclamo, o il fatto che la fornitura sia elettrica o gas, essendo elementi che il cliente ben conosce) riteniamo necessario ridurre il peso della relativa non conformità.

Riteniamo, inoltre, che vada esclusa dai casi di non conformità la risposta “incompleta” già rettificata dal venditore con successiva risposta, anche se con ogni probabilità non inclusa nel campione individuato.

\*\*\*\*\*

## **Risposte agli specifici spunti di consultazione**

Di seguito si riportano le risposte agli specifici spunti di 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?**

Come già ribadito nelle premesse al presente documento, si comprende l’orientamento dell’Autorità volto ad aggiornare le procedure di verifica dei dati di qualità commerciale.

Tuttavia, si ritiene che le modalità di verifica applicate ai dati di qualità commerciale debbano prevedere una differenziazione tra non conformità sostanziali e non conformità formali, quali quelle relative ad

errori puramente formali nella registrazione dei dati o nei documenti di riferimento, prevedendo di conseguenza lo scorporo di queste ultime dal calcolo delle eventuali penalità. Per gli ulteriori elementi a riguardo si rimanda alle osservazioni generali al presente documento.

Con particolare riferimento all'attività di vendita, come già anticipato, proponiamo di differenziare il peso delle non conformità in funzione della gravità delle stesse, attribuendo un peso minore alle non conformità che non incidano sulla chiarezza e sull'efficacia della risposta al cliente o che comunque abbiano minor impatto nei suoi confronti. Ad esempio, si ritiene che, in presenza di una risposta chiara e completa di tutti gli elementi relativi alla risoluzione di quanto richiesto dal cliente, la mancanza di un elemento formale (come ad es. la tipologia di fornitura) non possa determinare l'applicazione della stessa penalità applicabile in caso di risposta che si ritenga non adeguatamente motivata.

**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?**

La scrivente società, apprezzando la trasparenza dimostrata nella messa a disposizione degli operatori da parte dell'Autorità dello strumento *Mox*, ha svolto diverse simulazioni durante l'effettuazione delle attività interne di monitoraggio dei propri processi. In particolare, l'utilizzo di tale strumento ha permesso di simulare le possibili risultanze derivanti dalle verifiche effettuate, applicando il metodo statistico previsto dalla regolazione. Le simulazioni svolte hanno in generale evidenziato dei risultati in linea con quelli descritti dall'Autorità nel presente documento di consultazione.

**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?**

Fermo restando quanto riportato nelle premesse, si ritiene che l'applicazione del metodo statistico anche all'ulteriore controllo sia condivisibile, consentendo di contenere i tempi e i costi amministrativi del controllo.

**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?**

Come già riportato nelle premesse, si ritiene necessaria ed equa l'applicazione anche all'ulteriore controllo di una percentuale di riduzione della penalità di pari entità a quella prevista in esito al primo controllo, ciò tenuto conto della rinuncia dell'operatore alle più ampie prerogative difensive ad oggi peraltro garantite nel servizio di vendita in caso di rifiuto degli esiti del primo controllo. A questo va ad aggiungersi il fatto che, tale ulteriore controllo, è come il primo soggetto a una certa percentuale di aleatorietà, conseguente alla selezione del campione, tipica dell'applicazione dell'approccio statistico.

Si ritiene inoltre che agire drasticamente sulla percentuale di riduzione della penalità nel secondo controllo risulterebbe eccessivamente gravoso per gli operatori. Infatti, la proposta riportata in consultazione di ridurre le penalità solo nella misura del 25% (se non prevederne addirittura l'azzeramento) si tradurrebbe di fatto in un disincentivo per gli operatori a ricorrere al secondo controllo.

Come già descritto nelle considerazioni generali, riterremmo opportuno prevedere la possibilità di chiedere comunque il riesame della verifica di secondo livello ad es. nel caso in cui il campione individuato per il secondo controllo venga considerato dall'operatore non rappresentativo della generalità dei casi.

**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 la finalità sottesa a quanto proposto nel documento di consultazione, richiamando integralmente le considerazioni già svolte nelle premesse del presente documento con riferimento alla regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

**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?**

Non si hanno osservazioni in merito

**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?**

In considerazione del fatto che la verifica delle prestazioni di qualità commerciale debba anche svolgere la funzione di impulso al miglioramento dei processi degli operatori, e non solo rivestire finalità sanzionatoria, chiediamo che gli importi unitari delle penalità vengano ridotti del 50%: in tal modo, le penalità da applicare potrebbero avere comunque importo rilevante, senza determinare effetti economici eccessivi per gli operatori. Anche diminuendo le penali unitarie, tali penali costituirebbero comunque un incentivo per gli operatori ad operare meglio, anche a fronte della prospettata maggior efficienza dei controlli che è proprio il fine della proposta 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?**

Nell'ambito dei meccanismi di tipo *output-based regulation*, di cui la qualità del servizio offerta al cliente è l'elemento portante, le attività di rendicontazione delle prestazioni da parte degli operatori e le successive verifiche da parte dell'Autorità ne rappresentano una parte integrante. Con specifico riferimento alla qualità commerciale, oltre a tali aspetti, la regolazione già prevede, a maggiore tutela per i clienti finali, l'erogazione di indennizzi in caso di mancato rispetto degli standard da parte degli operatori. Tutto ciò premesso, si ritiene quindi che gli strumenti già in essere nell'ambito della regolazione della qualità del servizio garantiscano ampiamente il miglioramento delle performance da parte degli operatori nel rispetto degli standard prefissati.

