



ACQUEDOTTO PUGLIESE S.p.A.

Consultazione pubblica avente ad oggetto l'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

*Risposte ai quesiti del documento per la consultazione 572/2021/R/COM
dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente*

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?*

Preliminarmente questa Società ritiene che la vigente regolazione in tema di modalità di effettuazione sia del 1° che del 2° controllo dei dati di qualità contrattuale non garantisca appieno 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.

Allo stesso tempo si ritiene che le proposte di modifica contenute nel DCO in oggetto non siano sufficienti a fornire un quadro complessivo per poter esprimere una valutazione esaustiva in merito alle modalità di verifica dei dati di qualità contrattuale del SII.

A tal proposito, si evidenzia che elemento determinante per poter esprimere da parte di questa Società una valutazione complessiva sulle modifiche poste in consultazione è che vengano fornite informazioni di dettaglio su come praticamente si procederà nell'esecuzione sia del primo che dell'ulteriore controllo, ed in particolare sui criteri di dimensionamento del campione di prestazioni oggetto del primo controllo e, nel caso in cui il gestore decida di non accettarne gli esiti, del secondo controllo.

Inoltre, si evidenzia che un utile contributo per il perfezionamento del sistema di autocontrollo da parte dei gestori potrebbe essere rappresentato dalla pubblicazione e condivisione, in maniera anonima, delle modalità di campionamento effettuate e dell'esito dei controlli che codesta Autorità andrà a svolgere.

Con riferimento al quesito Q2, si evidenzia che questa Società provvede, sulla base delle indicazioni desumibili dalla vigente RQSII, ad effettuare periodicamente simulazioni di verifiche, utilizzando lo strumento per la stima del numero di prestazioni non valide o non conformi disponibile sul sito internet di codesta Autorità.

A tal proposito si evidenzia che, per ciascun anno di riferimento, sono stati eseguiti cicli di verifica sulle relative prestazioni di qualità contrattuale.

Le prestazioni da verificare sono state selezionate con modalità casuale tra quelle di un medesimo anno per singolo ATO di riferimento, estraendole dall'insieme di tutte le prestazioni (popolazione) presenti nel registro dell'anno interessato previsto dall'art. 75 della RQSII.

La dimensione N della popolazione di riferimento, sulla base della quale applicare il calcolo statistico per ricavare N_1 e N_2 , è stata fatta coincidere con il totale delle prestazioni elencate nel registro per la specifica tipologia di prestazione.

Per le tipologie di prestazioni oggetto di applicazione di un fattore di scala previsto dalla RQSII ai fini dei Macro-indicatori MC1 e MC2, la popolazione N, da cui ricavare il campione, è stata preventivamente ridotta applicando il medesimo fattore di scala, sempre con modalità casuale.

I cicli di verifica eseguiti da questa Società applicando il metodo statistico hanno evidenziato risultati non omogenei tali da far protendere per l'esecuzione di nuovi controlli su campioni più numerosi che producano risultati reali senza l'applicazione del modello statistico

Con riferimento alla Q3, la proposta di codesta Autorità non appare condivisibile in quanto effettuare anche il 2° controllo con l'applicazione del medesimo metodo statistico utilizzato per il 1° controllo rappresenterebbe una ripetizione metodologica che, sulla base dell'esperienza derivante dalle simulazioni effettuate da questa Società, produrrebbe risultati tali da non giustificarne l'effettuazione. Inoltre, a nostro avviso, a parità di metodologia si introdurrebbe solo un aggravio per il gestore del Servizio Idrico Integrato che, tra l'altro, come prospettato da codesta Autorità nel DCO in oggetto, non potrebbe più avvalersi della riduzione del 75% sulla penale calcolata, come previsto per il 1° controllo.

Si propone, invece, che l'ulteriore controllo, richiesto eventualmente dal gestore del SII, sia effettuato con modalità diversa rispetto al 1°, come previsto nella vigente regolazione della qualità contrattuale.

Con riferimento alla Q4, si evidenzia la necessità che, nel caso in cui dovesse essere confermato lo svolgimento del 2° controllo tramite il medesimo metodo statistico utilizzato per il 1° controllo, anche la % di riduzione della penale calcolata, a parità di metodologia, debba rimanere invariata (75%).

Eventualmente, per diversificare il 2° controllo dal 1°, ferma restando la riduzione del 75% della penale calcolata, si propone di intervenire sul numero di prestazioni da sottoporre a verifica che, nel 2° controllo, potrebbe essere del 25% superiore a quello oggetto del 1° controllo.

Ad ogni buon conto, qualora codesta Autorità volesse applicare per il 2° controllo lo stesso metodo statistico del 1°, si propone di commisurare la % di riduzione della penale calcolata, in base all'esito del 2° controllo:

- nel caso in cui le risultanze del 2° controllo evidenzino un numero di prestazioni non valide (N1) e non conformi (N2) proporzionalmente inferiore a quello registrato nel 1° controllo, si suggerisce di applicare la penale considerando le prestazioni effettivamente riscontrate non valide e non conformi (n1 e n2);
- nel caso in cui le risultanze del 2° controllo evidenzino un numero di prestazioni non valide (N1) e non conformi (N2) proporzionalmente uguale o al massimo superiore fino al 5% rispetto a quello registrato nel 1° controllo, si potrebbe applicare la penale ridotta al 25% dell'ammontare calcolato come previsto per il 1° controllo;
- nel caso in cui le risultanze del 2° controllo evidenzino un numero di prestazioni non valide (N1) e non conformi (N2) superiore al 5% e fino al 25% rispetto a quello registrato nel 1° controllo, si potrebbe applicare una minore riduzione della penale da far coincidere con il 50% dell'ammontare calcolato;
- nel caso in cui le risultanze del 2° controllo evidenzino un numero di prestazioni non valide (N₁) e non conformi (N₂) superiore di oltre il 25% rispetto a quello registrato nel 1° controllo, si potrebbe applicare una minore riduzione della penale da far coincidere con il 75% dell'ammontare calcolato.

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? 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?*

In primo luogo, questa Società ritiene che le penalità unitarie previste dalla vigente RQSII per le prestazioni di qualità contrattuale stimate/riscontrate non valide e non conformi, definite da codesta Autorità a dicembre 2015 e pari rispettivamente a 800 e 300 euro, almeno in fase di prima applicazione e per un periodo non inferiore a 4 anni, vadano entrambe ridotte della metà.

Tanto anche in considerazione dell'elevata numerosità di prestazioni di qualità contrattuale eseguite annualmente dal gestore del SII (per AQP, nell'ordine di migliaia di prestazioni come nel caso dei preventivi per gli allacci idrici e fognari, fino a milioni di prestazioni come nel caso dell'emissione delle fatture agli utenti).

Con riferimento alla Q8, si evidenzia che il gestore del Servizio idrico integrato è già fortemente impegnato, sin dall'introduzione della RQSII, nel migliorare costantemente le performance di servizio reso all'utenza. Il miglioramento in termini di rispetto degli standard di servizio fa parte oramai degli obiettivi strategici che il gestore del SII si impone di perseguire costantemente, che esulano dalle modalità di controllo previste.

Ad ogni buon conto, si fa presente che la procedura di verifica dei dati, prevista dalla vigente regolazione della qualità contrattuale, prevedente modalità diverse tra 1° e 2° controllo, è diventata oramai una delle attività che questa Società svolge periodicamente, i cui risultati sono utilizzati per migliorare la gestione ed i processi su cui si basano le prestazioni di qualità contrattuale rese all'utenza.