

DCO 572/21/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 e proposte ANIGAS

Milano, 11 febbraio 2022

Premessa

Anigas presenta le proprie osservazioni e proposte al DCO 572/2021/R/com (di seguito DCO) con cui l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) illustra i propri orientamenti volti ad aggiornare le modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e dei dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

In termini generali, Anigas condivide la semplificazione prospettata in merito alle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas naturale, con particolare riferimento alla disciplina degli esiti dell'ulteriore controllo.

In particolare, si valuta positivamente l'applicazione del metodo statistico anche in occasione di ulteriore controllo degli operatori sottoposti a verifica, lasciando invariate sia l'effettuazione del primo controllo con procedura semplificata, sia la facoltà per il soggetto di rifiutare gli esiti del primo controllo.

Tale metodologia, se adeguatamente implementata, potrà contribuire ad aumentare l'efficacia dei controlli sia in termini di tempistiche che di costi gestionali, garantendo al contempo una maggiore omogenità dei criteri di verifica applicati tra il primo e il secondo controllo.

Rispetto a quanto prospettato dall'Autorità circa l'ampiezza del campione, stante il fatto che si applicherà il metodo statistico anche nel secondo controllo, si ritiene che **il nuovo campione possa avere dimensioni analoghe a quelle previste per il primo controllo** al fine di garantire uniformità di analisi dei dati per tutti i soggetti coinvolti.

Non si condivide invece **la proposta di non prevedere una riduzione della penalità, o in subordine una diminuzione di entità significativamente inferiore rispetto a quella del 75% prevista in caso di accettazione degli esiti del primo controllo**, qualora anche nell'ulteriore controllo emergano prestazioni non valide o non conformi e/o il soggetto regolato sottoposto a verifica non fornisca comprovata giustificazione in merito a dette prestazioni. **In particolare, si ritiene che il meccanismo di riduzione della penalità del 75% vada mantenuto anche nel secondo controllo.**

L'applicazione della medesima riduzione della penalità anche al secondo controllo, infatti, bilancerebbe la rinuncia all'esercizio del normale contraddittorio tipico dei procedimenti ordinari e all'attuale seconda fase del meccanismo di penalità attualmente previsto per i distributori che, come anche riportato nel DCO, può risultare anche più favorevole rispetto all'applicazione del metodo statistico.

Si ritiene in ogni caso opportuno prevedere la possibilità di chiedere il riesame della verifica di secondo livello, ad esempio, nel caso in cui l'operatore ritenga che il campione individuato non sia rappresentativo del totale delle prestazioni verificabili.

Si propone inoltre di distinguere le non conformità relative a errori puramente formali, ad esempio nella registrazione dei dati o nei documenti di riferimento, dalle non conformità sostanziali che comportano un impatto diretto sui clienti. Si ritiene pertanto che vadano scorporate dal calcolo delle eventuali penalità le non conformità puramente formali, in modo da valutare l'impatto effettivo sui clienti degli eventuali errori riscontrati.

Con particolare riguardo all'attività di vendita, una possibile soluzione alternativa potrebbe essere quella di prevedere percentuali di rimodulazione della penalità, da differenziare sulla base degli indicatori relativi alla diversa gravità della non conformità rilevata in sede di verifica, attribuendo un peso minore a quelle che non incidono direttamente sulla chiarezza e sull'efficacia della risposta o che comunque abbiano un minor impatto. Ad esempio, se una risposta ad un reclamo scritto è chiara e completa di tutti gli elementi relativi alla risoluzione della lamentela del cliente, la mancanza di un elemento formale (come ad esempio la tipologia di fornitura) non possa determinare l'applicazione della stessa penalità applicabile in caso di risposta ritenuta incompleta nella motivazione o poco chiara.

Infine, si ritiene che venga valutata l'opportunità di una riduzione ulteriore del 50% alla penalità prevista per le casistiche di non conformità (art. 81 della RQDG e art. 50 del TIQV). In tal modo, le penalità da applicare potrebbero avere comunque importo rilevante, senza determinare effetti economici eccessivi per gli operatori, in un periodo particolarmente delicato per l'economia in generale, anche in considerazione dello stato d'emergenza sanitaria dovuto alla pandemia. Anche diminuendo le penali unitarie, tali penali costituirebbero comunque un incentivo per gli operatori ad agire meglio, anche a fronte della prospettata maggior efficienza dei controlli che è proprio il fine della proposta in consultazione.

RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI DI 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?

Come già riportato nelle Osservazioni di Carattere Generale, si condivide la proposta di modifica, tuttavia, nel DCO non vi è un riferimento chiaro circa l'entità del campione da verificare.

Data l'importanza del campione (sia nel primo che nel successivo controllo), si propone quindi che nell'ulteriore controllo:

- venga estratto con modalità indipendenti rispetto a quelle utilizzate per il primo controllo (ad esempio, escludendo le prestazioni già sottoposte a controllo nella prima fase) garantendo comunque la verifica della completezza della performance dell'operatore, distinta per ciascuna prestazione;
- abbia dimensioni contenute e analoghe a quelle del primo.

Per le considerazioni già svolte nelle Osservazioni di Carattere Generale che qui interamente si richiamano, si ritiene che la riduzione della penalità complessiva nel secondo controllo debba essere confermata come pari al 75%.

In ogni caso, è opportuno prevedere la possibilità di chiedere il riesame della verifica di secondo livello, ad esempio, nel caso in cui l'operatore ritenga che il campione individuato non sia rappresentativo del totale delle prestazioni verificabili.

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?

Lo strumento reso disponibile per le simulazioni è stato utile per gli operatori in quanto ha consentito loro di comprendere il funzionamento dell'algoritmo di calcolo attraverso il caricamento di dati fittizi in funzione dei vari scenari ipotizzati.

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?

L'applicazione del metodo statistico anche per il secondo controllo, con le modalità proposte al Q1, si ritiene essere sufficientemente tutelante nel caso in cui l'operatore ritenga che il primo campionamento sia risultato sfavorevole e non rappresentativo dello standard di performance dell'operatore soggetto a verifica, rapportato all'intero perimetro delle prestazioni svolte.

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 evidenziato, applicando per entrambi i controlli un metodo statistico basato su un campione di dimensioni analoghe, si ritiene che la riduzione della penale debba essere pari al 75% anche per la verifica di secondo livello.

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?

In termini generali si condivide quanto prospettato, posto quanto già espresso.

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?

Nessuna osservazione a riguardo.

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)

Come già espresso nelle Osservazioni di Carattere Generale, si auspica che venga valutata un'ulteriore riduzione del 50% alla penalità prevista per le casistiche di non conformità.

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?

Al fine di incentivare gli operatori oggetto di verifica a mantenere un comportamento virtuoso, si richiede che venga valutata l'opportunità di introdurre un meccanismo "incentivante", in virtù del quale, in caso di esito positivo di un controllo (ad esempio, percentuale di difformità inferiore al 10%), l'operatore maturi una riduzione aggiuntiva del 10% delle penalità previste, da applicarsi al controllo successivo.