

Milano, 10 febbraio 2022

c.a. Direzione Accountability
e Enforcement

**Autorità di Regolazione per
Energia Reti e Ambiente**

*Documento caricato sul portale
ARERA dedicato*

Prot. REISAR 13/2022

Oggetto: Osservazioni al DCO 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”.

Con riferimento al DCO in oggetto, si trasmettono in allegato le osservazioni del Gruppo Italgas.

Cogliamo l’occasione per porgere cordiali saluti.

Nunzio Ferrulli

EVP Relazioni Istituzionali e Affari Regolatori

(Documento firmato digitalmente)



OSSERVAZIONI AL
DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE
n. 572/2021/R/COM DEL 14 DICEMBRE 2021

*“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”*

1. PREMESSA

Italgas accoglie favorevolmente la proposta di semplificazione delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale/contrattuale mediante applicazione del metodo statistico anche in occasione di ulteriore controllo degli operatori sottoposti a verifica. Si condivide infatti che tale metodologia comporti un'agevolazione dei controlli in termini di tempi e costi impiegati. Inoltre, l'applicazione della metodologia proposta garantisce una maggiore omogeneità dei criteri di verifica applicati tra il primo ed il secondo controllo. Si ritiene altresì opportuno che l'Autorità fornisca indicazioni sui criteri per estrarre i campioni, anche in riferimento alle diverse tipologie di pratiche oggetto di verifica.

Di seguito si riepilogano i principali aspetti oggetto di considerazioni.

- Dimensionamento del campione del secondo controllo

Con l'introduzione del metodo statistico anche per l'ulteriore controllo, si ritiene che l'estensione del campione possa essere analoga a quella prevista per il primo controllo, così da garantire uniformità di estrazione, gestione e analisi dei dati per tutte le parti coinvolte. Parallelamente, si ritiene opportuno che il campione del secondo controllo sia estratto in modo indipendente (*ad esempio, escludendo le prestazioni già sottoposte a controllo nella prima fase*); inoltre, trattandosi di metodo statistico su campioni di pari dimensioni, si ritiene che la percentuale di riduzione della penale nel secondo controllo debba essere non inferiore al 40%.

- Quantificazione delle penalità

Fermo restando quanto sostenuto al punto precedente, si propone che la riduzione della penale nel secondo controllo sia crescente in funzione del delta positivo di validità/conformità (*difformità*) riscontrato tra gli esiti dei due controlli, come meglio descritto nella risposta al quesito Q1.

Infine, limitatamente al periodo nel quale è in vigore lo stato di emergenza sanitaria dovuto alla pandemia, si ritiene vada applicata una riduzione ulteriore del 50% alla penalità prevista per le casistiche di non conformità (*art. 81 della RQDG*).

Relativamente al settore idrico, si ritiene opportuno prevedere una specifica gradualità temporale per l'applicazione delle penalità, anche in ragione della recente applicazione dei criteri di qualità contrattuale, al fine di garantire agli operatori le tempistiche idonee per adeguare i processi e garantire il rispetto degli standard di qualità.

2. RISPOSTE PUNTALI AI QUESITI DELL'AUTORITA'

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?

Nella proposta formulata dall'Autorità, si rileva incertezza sull'entità del campione da verificare nell'ulteriore controllo. Si propone quindi che l'entità del campione del secondo controllo possa essere di dimensioni analoghe a quelle del primo, purchè tale campione sia estratto in maniera indipendente (*ad esempio, escludendo le prestazioni già sottoposte a controllo nella prima fase*); ciò al fine di mantenere paragonabili l'impegno, in termini di tempi e costi, dei due controlli. In tal caso, si ritiene però che la riduzione della penale nel secondo controllo non possa essere inferiore al 40%. Si ritiene che la riduzione della penalità sia crescente in funzione del delta positivo di validità/conformità (*difformità*) riscontrato tra gli esiti dei due controlli. Ovvero, qualora la percentuale di difformità nel secondo controllo dovesse risultare inferiore più della metà rispetto a quella riscontrata nel primo controllo, si applichi una penalità ridotta al 65%; qualora invece la percentuale di difformità riscontrata in esito al secondo controllo uguagli o perfino superi quella del primo controllo, si minimizzi la riduzione al 40%. Nei casi intermedi di percentuale di difformità tra primo e secondo controllo, si applichino delle fasce di riduzione progressive fra il 65 e il 40%.

In ogni caso, al fine di consentire all'operatore di poter simulare autonomamente le verifiche che verranno svolte dall'Autorità e poter disporre in tali occasioni di elementi e valori di confronto sulla qualità delle proprie prestazioni, si ritiene utile che l'Autorità definisca in maniera più precisa i criteri di estrazione e la numerosità del campione che intende sottoporre a verifica (*nel primo e nel secondo controllo*).

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 risultato utile ai fini della comprensione del funzionamento dell'algoritmo di calcolo definito dall'Autorità. E' stato quindi utilizzato con dati fittizi in funzione dei vari scenari ipotizzati. Come detto al quesito precedente, per una simulazione affine ai controlli svolti dall'Autorità, è necessario conoscere i criteri di estrazione e la numerosità del campione (*anche in riferimento a ciascuna tipologia di prestazione*), che l'Autorità utilizzerà in ciascuna verifica.

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?

Come descritto al quesito Q1, si ritiene che l'applicazione del metodo statistico anche per il secondo controllo sia tutelante ai fini di scongiurare un primo campionamento ritenuto particolarmente sfavorevole e non rappresentativo dello standard di performance dell'operatore regolato, 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?

Utilizzando per entrambi i controlli un metodo statistico basato su un campione di dimensioni analoghe, si ritiene corretto applicare una riduzione della penale non inferiore al 40%, modulata secondo il criterio illustrato nella risposta al quesito Q1.

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)

Limitatamente al periodo nel quale è in vigore lo stato di emergenza sanitaria dovuto alla pandemia, si ritiene corretto applicare una riduzione ulteriore del 50% alla penalità prevista per le casistiche di non conformità (art. 81 della RQDG).

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?

Si propone l'introduzione di un meccanismo "incentivante", in virtù del quale, in caso di esito positivo di un controllo (*percentuale di difformità inferiore al 10%*), l'operatore maturi una riduzione aggiuntiva del 10% delle penalità previste, da applicarsi al controllo successivo. Ciò al fine di incentivare gli operatori oggetto di controllo a perpetuare nel comportamento virtuoso.

Per quanto riguarda il settore idrico, per il quale tra l'altro il fenomeno della morosità è in aumento con forti ripercussioni economiche sul gestore, si ritiene opportuno prevedere una gradualità dell'introduzione delle penalità, anche in ragione della recente applicazione dei criteri di qualità contrattuale, al fine di garantire agli operatori le tempistiche idonee per adeguare i processi e garantire il rispetto degli standard di qualità.