

**RISPOSTA DI 2i RETE GAS 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**

OSSERVAZIONI GENERALI

2i Rete Gas formula di seguito le proprie osservazioni in merito agli orientamenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito anche solo Autorità o ARERA) contenuti nel documento per la consultazione 572/2021/R/com (di seguito anche solo DCO), circa 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, relativamente alla disciplina degli esiti dell'ulteriore controllo previsto in caso di rifiuto, da parte del soggetto regolato, degli esiti del primo controllo svolto con procedura semplificata.

Secondo quanto già evidenziato in altre occasioni, si sottolinea in via generale - anche in questo caso - l'importanza di disporre sempre di riferimenti chiari, stabili ed oggettivi relativamente alle modalità con cui l'Autorità effettuerà le proprie verifiche; esigenza, questa, peraltro opportunamente indicata e richiamata nel presente DCO.

Come ricordato in occasione della risposta al precedente DCO 338/2019/R/gas, gli elementi contenuti nella sezione IV della RQDG rappresentano, infatti, importanti indicazioni di riferimento anche per le attività aziendali interne di monitoraggio dei processi, a verifica e garanzia della loro *compliance* con quanto prescritto dalla regolazione.

Con l'occasione della presente consultazione (pur indirizzata ad una revisione delle modalità di effettuazione dell'ulteriore controllo), si ritiene quindi utile evidenziare che, in riferimento alle disposizioni relative alla qualità commerciale contenute nella sezione IV della RQDG, si ritiene vi siano taluni aspetti - come, ad esempio, quelli relativi agli elementi/documenti indispensabili per la validazione dei dati e ai criteri di conformità dei dati validi - che necessiterebbero:

- di un maggior grado di dettaglio (magari in analogia a quanto già in essere per alcuni elementi inerenti le verifiche sui dati di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione);
- e, in una certa misura, anche di un aggiornamento rispetto all'evoluzione intervenuta negli anni relativamente ai sistemi informativi e agli strumenti di comunicazione e scambio dei dati tra imprese di distribuzione e società di vendita (da qualche anno a questa parte anche tramite il Sistema Informativo Integrato - SII), evoluzione - questa - accompagnata e definita, spesso sin negli aspetti più di dettaglio, dalla regolazione dell'Autorità e dalle specifiche tecniche del SII.

Quanto sopra potrebbe risultare certamente molto utile per una sempre migliore impostazione delle attività di registrazione ed archiviazione dei dati e della documentazione relativa alle prestazioni di qualità commerciale, anche al fine di rendere più agevoli possibile, efficaci e rispondenti alle esigenze di controllo le operazioni di riscontro in sede di verifica ispettiva riguardo a quanto analizzato e alla relativa documentazione esaminata.

Di seguito si riportano osservazioni e considerazioni in merito ai diversi spunti per la consultazione, con particolare riferimento agli aspetti correlati alle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas, per la specifica esperienza sviluppata in proposito.

* * *

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?

Si ritiene ragionevole la proposta dell'Autorità di mantenere la possibilità per l'impresa di rifiutare gli esiti del primo controllo e di valutare gli esiti dell'ulteriore controllo sulla base delle prestazioni non valide o non conformi stimate applicando nuovamente il metodo statistico su un campione più ampio e con diversa modulazione dei risultati, a condizione che:

- vengano esplicitati, almeno in via generale, i criteri di selezione del campione più ampio, confermando in particolare (ad esempio, per quanto riguarda la distribuzione e misura gas, nel dettato dell'art. 87 della RQDG 2020-2025) l'applicazione del metodo statistico per popolazioni di riferimento omogenee, ossia estendendo le risultanze in termini di non validità e non conformità di una singola tipologia di prestazione oggetto di campionamento (ad es. l'attivazione della fornitura) solo alla popolazione di riferimento campionata per quella medesima specifica tipologia di prestazione (diversamente, si produrrebbe l'illogica conseguenza di estendere indebitamente le non validità e non conformità relative alla gestione di un tipo di prestazione anche ad altre tipologie di prestazioni che sono strutturalmente diverse e, soprattutto, caratterizzate da aspetti procedurali differenti);
- sia applicata una percentuale di riduzione della penalità di almeno il 25%, come verrà più specificamente espresso in risposta allo spunto per la consultazione Q4;
- per il primo controllo con procedura semplificata venga ovviamente mantenuta invariata l'attuale impostazione (come peraltro sembra già previsto nel DCO, secondo quanto esplicitamente indicato al punto 2.8, riguardo all'oggetto dell'intervento)¹.

Per garantire la disponibilità di riferimenti chiari, stabili e oggettivi in relazione alle modalità di controllo dei dati, come anticipato nelle *Osservazioni generali*, andrebbero, inoltre, fornite maggiori indicazioni (quale riferimento anche per l'effettuazione del primo controllo in via semplificata) in merito ai criteri documentali sulla base dei quali saranno effettuate le verifiche ispettive. Sulla base di quanto già indicato nella RQDG 2020-2025 (art. 80) relativamente agli elementi indispensabili per la validazione, si ritiene infatti che sarebbe utile e opportuno fossero forniti maggiori dettagli in merito alla documentazione e/o suo contenuto che l'Autorità si attende sia prodotta dal soggetto controllato durante una verifica ispettiva per attestare e documentare la corretta realizzazione delle prestazioni. In particolare, anche tenuto conto dell'evoluzione tecnologica dei sistemi informatici e di scambio di

¹ L'attuale impostazione della prima verifica, ferma restando l'opportunità evidenziata nelle *Osservazioni generali* di dettagliare maggiormente gli elementi/documenti indispensabili per la validazione dei dati e i criteri di conformità dei dati validi, si ritiene infatti adeguata ed appropriata, in quanto tiene in giusta considerazione la presenza di una pluralità di tipologie di prestazioni e anche l'articolato dislocamento territoriale che può caratterizzare l'effettuazione delle prestazioni di qualità commerciale della distribuzione, elementi ed aspetti in funzione dei quali è appunto previsto lo svolgimento dei controlli per specifica tipologia di prestazione di qualità commerciale, per realtà territoriale (provincia) e anno di effettuazione delle prestazioni (cfr. comma 79.4 della RQDG).

informazioni e dati tra i soggetti sottoposti alla regolazione dell'Autorità (sistemi il cui sviluppo è stato largamente accompagnato dalla regolazione - a partire dalle deliberazioni 138/04, 294/06 e dai successivi provvedimenti correlati, oltre che dai provvedimenti e dalle corrispondenti specifiche tecniche per gli scambi informativi con il SII riguardo prestazioni di qualità commerciale, da cui discendono anche i requisiti e le caratteristiche di funzionamento dei sistemi delle imprese per lo scambio dei dati con il SII stesso), andrebbe più chiaramente esplicitata la rilevanza e l'utilizzabilità della documentazione "anche informatica" per attestare informazioni relative all'esecuzione delle prestazioni. In altre parole, andrebbe esplicitata e/o chiarita la possibilità di attestare la corretta esecuzione della prestazione ricorrendo ad elenchi, tabelle e/o report informatici rinvenienti dai sistemi aziendali contenenti i dati oggetto di verifica. Oggi, infatti, la raccolta e registrazione di tali dati è effettuata con modalità che tendono sempre maggiormente verso processi *paperless*. Poter, pertanto, alleggerire il carico documentale cartaceo, ed il conseguente lavoro di registrazione e archiviazione garantirebbe, peraltro, un conseguente snellimento ed efficientamento dei processi operativi aziendali correlati all'esecuzione delle stesse prestazioni di qualità commerciale. In quest'ottica sarebbe certamente utile che, come già evidenziato, fossero chiariti maggiori dettagli in merito ai requisiti ed alle caratteristiche ritenuti necessari affinché anche tali modalità evolute di produzione delle evidenze documentali possano essere considerate valide e conformi ai sensi degli artt. 80 e 81 della RQDG.

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?

Sì, sono stati effettuati campionamenti per alcune province con l'individuazione delle eventuali prestazioni non valide (NV) e non conformi (NC) e con il conseguente calcolo della presunzione di effettiva numerosità delle stesse prestazioni NV e NC tramite l'applicazione del metodo MOX.

Le prestazioni riepilogate nella Tabella Q sono state preventivamente suddivise per singola specifica tipologia (attivazioni, disattivazioni, preventivazioni lavori semplici, preventivazioni lavori complessi, ecc.). Da ogni singola tipologia di prestazioni, così come dall'elenco degli appuntamenti riepilogati nella Tabella R, è stato eseguito un campionamento casuale di prestazioni (e così si è proceduto a fare anche per la tipologia di prestazione "appuntamento") per le quali è stata effettuata la valutazione di validità e conformità con i criteri previsti dalla sezione IV della RQDG.

Le risultanze della valutazione, con riferimento alle singole specifiche tipologie di prestazione e agli appuntamenti, e la conseguente applicazione del metodo statistico (per calcolare le NV e le NC che potrebbero essere presenti, per estensione, nella provincia in esame sul totale della popolazione di prestazioni omogenee), hanno permesso di valutare la *performance* relativamente ad ogni singola tipologia di prestazione e agli appuntamenti rapportati alla popolazione della corrispondente tipologia di prestazioni svolte nella provincia di riferimento, nell'anno considerato.

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?

Si condivide, fermo restando quanto rappresentato in risposta al successivo spunto per la consultazione Q4 relativamente alla necessità di prevedere una percentuale di riduzione di almeno il 25% alla penalità risultante dall'applicazione del metodo statistico al nuovo, più ampio campione oggetto dell'ulteriore 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?

Si condivide e si ritiene ragionevole mantenere la previsione di una percentuale di riduzione della penalità di almeno il 25%, tenuto conto che, per effetto dell'applicazione del metodo statistico anche agli esiti dell'ulteriore controllo (non potendo quest'ultimo, per le numeriche delle prestazioni di qualità commerciale, estendersi alla totalità delle prestazioni effettuate dall'impresa), non è possibile escludere del tutto il rischio che l'estensione all'intera popolazione delle risultanze del secondo controllo possa penalizzare il soggetto regolato rispetto alla reale entità numerica delle prestazioni non valide/non conformi.

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?

Non si formulano particolari osservazioni in merito al presente spunto per la consultazione, rivolto specificamente alle società di vendita, anche se si ritiene ragionevole e coerente che gli esiti dell'ulteriore controllo siano uniformati agli esiti previsti per la regolazione della qualità commerciale/contrattuale degli altri servizi.

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 formulano particolari osservazioni in merito al presente spunto per la consultazione, rivolto specificamente a soggetti diversi rispetto ai gestori dei servizi, anche se si ritiene ragionevole e coerente che le modalità di effettuazione dei controlli di qualità commerciale e contrattuale possano essere estese a tutti i settori regolati da parte dell'Autorità.

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?

Sebbene il presente spunto per la consultazione sia rivolto a soggetti diversi rispetto ai gestori dei servizi e fermo restando che, dal punto di vista di un operatore, si ritiene che i valori delle penalità costituiscano in generale uno stimolo già adeguato, si ritiene utile fornire un contributo rimarcando la

differente rilevanza, peraltro già riflessa nel diverso dimensionamento dei valori unitari delle penalità, in termini di “gravità” tra una prestazione non valida - circostanza che può porre in discussione l’effettuazione stessa della prestazione (e/o la sua correttezza) - ed una non conforme, la cui non conformità può, in taluni casi, essere la conseguenza di mere imprecisioni o incompletezze nella registrazione dei dati.

Pertanto, in caso di eventuale revisione del valore unitario della penalità, considerando la differente rilevanza tra prestazione non valida e prestazione non conforme, si ritiene che quanto meno l’attuale valore unitario della penalità per prestazioni non conformi rappresenti già uno stimolo sufficiente al miglioramento continuo dei processi in merito al rispetto dei criteri di conformità nella registrazione di informazioni relative alle prestazioni eseguite e che, pertanto, almeno tale valore unitario non debba essere oggetto di revisioni al rialzo.

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?

Non si formulano particolari osservazioni in merito al presente spunto per la consultazione, rivolto specificamente a soggetti diversi rispetto ai gestori dei servizi.