



Autorità di regolazione per energia reti e ambiente

Documento di consultazione 572/2021/R/com

Osservazioni di Energia Libera



Il presente documento contiene le osservazioni di Energia Libera al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**Autorità**) 572/2021/R/com, recante *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 (DCO)* (prot. n. 23/22, termine invio osservazioni 11 febbraio 2022, inviato a protocollo@pec.arera.it).

* * *

Osservazioni generali

Energia Libera apprezza lo sforzo compiuto dall'Autorità di completare, con le proposte contenute nel DCO, relativamente al servizio di vendita, la regolazione delle modalità di verifica dei dati commerciali, evidenziando quanto sia importante per gli operatori poter fare affidamento su un quadro regolatorio completo, stabile e chiaro, circa gli elementi in relazione ai quali l'Autorità valuta la condotta degli operatori nell'erogazione delle prestazioni commerciali. Evidenziamo, peraltro, come le proposte contenute nel DCO possano trovare attuazione in un unico provvedimento comprendente anche le modifiche del TIQV oggetto del Tavolo di lavoro avviato nel novembre 2021.

Risposte ai singoli 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 accennato in premessa, Energia Libera ritiene necessario che - per garantire la disponibilità di riferimenti completi, stabili e chiari, in relazione alle modalità di controllo dei dati - siano forniti maggiori dettagli in merito ai supporti e agli elementi documentali che le imprese oggetto di controllo dovranno produrre, nel concreto, durante le verifiche ispettive in materia di qualità commerciale del servizio di vendita. In particolare, si ritiene opportuno che sia definita in modo esplicito la dimensione del campione oggetto delle verifiche ispettive, quanto nel primo controllo ma ancor più nel secondo; ciò, insieme alle informazioni richieste nel capoverso precedente, permetterebbe una stima dell'*effort* necessario per portare avanti la seconda fase ispettiva. Per inciso, si auspica che l'Autorità definisca un valore percentuale o un *range* dimensionale dei campioni relativi alla prima e alla seconda verifica ispettiva o perlomeno un limite massimo dimensionale in modo da fornire alle imprese di vendita un ulteriore elemento per valutare, in caso di riscontrate prestazioni non valide/non conformi nel primo controllo statistico, se accettare gli esiti o richiedere di essere sottoposti ad un ulteriore controllo. Ai fini di una maggiore chiarezza e prevedibilità dei possibili esiti delle eventuali verifiche ispettive, è importante che vengano esplicitate le modalità di estrazione del campione e delle relative verifiche nonché - come già evidenziato - quale documentazione verrà richiesta all'operatore e se questa differirà tra il primo e il secondo controllo. Perché anche le modalità di verifica da parte dell'Autorità possano beneficiare, in termini di maggiore efficienza e rapidità di consultazione, dei vantaggi derivanti dall'evoluzione



tecnologica (anche guidata dai provvedimenti e dalle specifiche tecniche dell'Autorità e di Acquirente Unico in veste di gestore del Sistema Informativo Integrato) che ha interessato i sistemi gestionali e di scambio informativo, si ritiene inoltre necessario che, nell'ambito delle verifiche, sia confermata e possibilmente esplicitamente estesa la possibilità per gli operatori oggetto di verifica di produrre i dati necessari ai fini del controllo su supporti informatici, tabelle, report estratti dai sistemi informatici delle imprese medesime. Infine, sebbene le tempistiche definite dall'art.41.2 del TIQV possano risultare adeguate allo svolgimento delle verifiche, considerati i dubbi sopra esposti sull'ampiezza del campione statistico per l'ulteriore controllo svolto secondo i nuovi criteri esposti nel DCO, è necessario garantire che le tempistiche dei controlli sia di primo che di secondo livello siano adeguate e coerenti all'ampiezza del campione statistico, eventualmente lasciando agli operatori un periodo di preavviso maggiore nel caso di campioni statistici particolarmente estesi.

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?

Gli operatori associati a Energia Libera si riservano di comunicare in un secondo momento gli esiti delle simulazioni, evidenziando sin d'ora l'importanza di conoscere quali potrebbero essere le dimensioni del campione oggetto di verifica per poter valutare appieno il funzionamento dello strumento messo a disposizione dall'Autorità.

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 accoglie la proposta di prevedere, per l'evoluzione dell'attività di verifica dei dati sulla qualità commerciale dei servizi regolati citati nel DCO, l'applicazione del metodo statistico anche per l'ulteriore controllo ispettivo. Tuttavia, si ribadisce la necessità di conoscere le dimensioni del campione oggetto di verifica per comprendere appieno le modalità di funzionamento del metodo statistico.

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 l'orientamento prospettato nel DCO e si ritiene che debba essere valutata una percentuale di riduzione non inferiore al 25%. Peraltro, si ritiene che applicando tale percentuale di riduzione (o, ancor di più, annullandola) il distacco tra quella prevista in caso di accettazione degli esiti del primo controllo ispettivo (pari al 75%) sia talmente ampio da far desistere gli operatori nel procedere alla richiesta di essere sottoposti al secondo controllo. A sostegno, dunque, della volontà degli operatori di poter



dimostrare il pieno rispetto delle disposizioni in materia di qualità commerciale e la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità, si propone una percentuale di riduzione della penalità pari al 50%.

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 l'orientamento proposto nell'ottica di allineamento delle modalità di verifica per tutti i servizi regolati dall'Autorità oggetto del DCO, quali distribuzione, misura e servizio idrico, tenendo comunque conto di quanto affermato in risposta ai precedenti quesiti.

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?

In linea generale, si esprime parere favorevole relativamente all'estensione delle modalità di effettuazione dei controlli di qualità commerciale e contrattuale in ottica di armonizzazione delle stesse regole da applicare a tutti i settori regolati oggetto del DCO.

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?

Energia Libera ritiene utile che i soggetti destinatari dell'applicazione delle penalità per le prestazioni di qualità commerciale/contrattuale stimate o riscontrate come non valide e non conformi possano fornire un loro contributo in merito all'entità dei valori unitari delle penalità e relativamente ad un'eventuale loro revisione. Si risponde quindi positivamente al quesito, ritenendo però necessario che - per proporre una eventuale revisione - l'Autorità condivida con gli operatori i criteri utilizzati per la loro valorizzazione.

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?

n/a

Alessandro Bianco - Segretario generale