



ACEA S.p.A.

Funzione Regulatory

Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Piazza Cavour 5

20121 Milano

Email: protocollo@pec.arera.it

Sito internet: www.arera.it

Osservazioni al documento di 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”

I. PREMESSA

Il presente documento riporta le osservazioni e le proposte agli orientamenti dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito “Autorità”) relativamente agli orientamenti per 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.

Tali osservazioni e proposte sono da intendersi rappresentative della posizione di ACEA S.p.A. anche per conto delle società operanti nel settore del Servizio Idrico Integrato (SII) controllate o partecipate (specificatamente ACEA Ato2 S.p.A., ACEA Ato5 S.p.A., ACEA MOLISE S.r.l., GE.SE.SA. S.p.A., GORI S.p.A., Acquedotto del Fiora S.p.A., Publiacqua S.p.A., Acque S.p.A., GEAL S.p.A., Umbra Acque S.p.A. e SII S.c.p.a. – di seguito “Gestori del SII del Gruppo ACEA”) e del settore elettrico (areti S.p.A.).

2. OSSERVAZIONI SUI SINGOLI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

Spunti per la consultazione rivolti a tutti i soggetti regolati

QI. 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?

RI. La proposta di uniformare la regolazione vigente tra settori regolati dalla medesima Autorità garantisce indubbiamente un riferimento chiaro ed univoco delle modalità adottate dal Regolatore per la verifica di dati e prestazioni che seppur – in parte - diverse, rilevano allo stesso modo nei confronti della tutela del consumatore.

Si ritiene tuttavia che, sempre nell’ottica di uniformare la regolazione tra i vari settori concedendo medesimi obblighi ma anche opportunità agli operatori, sia necessario, come già effettuato per i settori energy e gas, prevedere un iniziale periodo sperimentale anche per il servizio idrico conducendo verifiche ispettive “di prova”, senza alcun effetto economico per i gestori.

Tale fase di test permetterebbe ai gestori del servizio idrico di verificare lo strumento messo a disposizione dall’Autorità avendo altresì delle linee guida sulla metodologia statistica utilizzata in tema di entità del campionamento casuale preso come base della valutazione e di uniformità dello stesso su tutto il perimetro di prestazioni oggetto di indagine. Solo grazie alle indicazioni dettate dall’esperienza nell’utilizzo del meccanismo i gestori idrici potrebbero infatti comprendere al meglio la bontà dello strumento non solo nella iniziale procedura semplificata ma anche rispetto all’ulteriore controllo.

Per quanto riguarda il settore elettrico, l'indicazione di prevedere un campione per l'ulteriore controllo "di dimensione maggiore rispetto a quella del campione esaminato nel corso del primo controllo" ma di dimensione non necessariamente prossima alla popolazione complessiva, non si ritiene sia un criterio sufficientemente chiaro per poter valutare eventuali criticità di tale modifica procedurale. In particolare, tale aspetto andrebbe ulteriormente declinato esplicitando delle soglie percentuali minima e massima, non eccessivamente distanti l'una dall'altra, all'interno delle quali individuare la dimensione del campione per i controlli al fine di consentire all'operatore una più precisa valutazione dei potenziali impatti derivanti dal rifiuto degli esiti del primo controllo. La percentuale di riduzione della penalità a fronte dell'ulteriore controllo andrebbe pertanto rivalutata in proporzione alla dimensione del nuovo campione individuato (vedi R4).

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?*

R2. Dalle simulazioni effettuate dai Gestori del SII del Gruppo ACEA è stata riscontrata la difficoltà di dimensionare correttamente l'entità del campione "n" relativo alla dimensione della popolazione "N" da cui è stato estratto. A seconda dell'entità del campione considerato infatti si hanno risultati del tutto diversi a parità di perimetro di popolazione "N" costituente la base dati.

In particolare la simulazione di verifica ispettiva eseguita da alcuni Gestori del SII del gruppo, si è svolta mediante la puntuale verifica della documentazione relativa a un campione di prestazioni scelto casualmente da consulenti esterni nell'ambito degli elenchi forniti dalla società (a titolo esemplificativo un campione "n" pari a 55 unità rispetto ad una popolazione "N" di oltre 80.000). Il campionamento ha interessato tutte le tipologie di prestazione e la popolazione (N) ed il relativo campione (n) sono stati valutati ai sensi dell'art. 80.4 della RQSII.

Anche in virtù di quanto disposto dal comma 79.2 "L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dal presente Titolo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dai gestori ai fini del rispetto delle disposizioni del presente RQSII" non è chiaro come l'Autorità effettuerà il campionamento, se questo interesserà sempre tutte le tipologie o, in caso contrario, come l'Autorità deciderà quali e quante tipologie estrarre. Non è chiaro infine se verranno fatte selezioni specifiche ad esempio filtrando sulle sole prestazioni oggetto di indennizzo.

Pertanto, per poter esprimere una corretta opinione sul meccanismo, le verifiche ispettive "di prova" di cui al punto R1 potrebbero fornire ai gestori un quadro più chiaro e certo del corretto dimensionamento della popolazione "n" nel sistema semplificato statistico già adottato da Arera per la verifica dei dati di qualità negli altri settori regolati.

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?*

R3. Come già espresso in **R1** - relativamente al settore idrico - non si hanno tutti gli elementi per valutare se l'applicazione del metodo statistico anche all'ulteriore controllo sia ampiamente tutelante per i gestori.

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?*

R4. Si ritiene che l'entità della penale prevista in caso di "controllo ulteriore" andrebbe graduata in base alla soglia di scostamento del numero di prestazioni non valide e non conformi rispetto alla verifica semplificata pesata per l'ampiezza del campione estratto. S'intende che qualora la richiesta della seconda verifica da parte

dell'operatore confermi l'entità di una penale uguale o inferiore a quella determinata dalla procedura semplificata, venga applicata la percentuale di riduzione della penalità del 75%.

Inoltre, in caso di dimensione del campione per l'ulteriore controllo molto distante dalla dimensione della popolazione complessiva, si ritiene che la percentuale di riduzione debba attestarsi almeno al 50%.

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?*

R5. Si rimanda a quanto riportato dalle associazioni di categoria.

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?*

R6. Si condivide l'estensione della proposta ai settori elettrico, gas e idrico mediante l'aggiornamento dei relativi testi integrati. Per quanto riguarda il settore del teleriscaldamento, richiamato in premessa ma non esplicitamente trattato nel resto del documento, si ritiene opportuno venga condotta una consultazione dedicata. Tuttavia si anticipa che per tale settore, non essendo prevista una remunerazione tariffaria, andrebbe approfondito con particolare attenzione il rapporto tra i costi e i benefici derivanti dall'introduzione di criteri più stringenti per la misurazione della qualità del servizio fornito.

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)				

R7. Relativamente al servizio idrico integrato si ricorda che, malgrado la definizione dei valori unitari delle penalità sia stata effettuato in tempi non recenti, non solo nel servizio idrico non è mai stata applicata ma, altresì, non avendo contezza della metodologia utilizzata soprattutto in tema di entità del campionamento come già espresso, non si ritiene che i valori unitari espressi debbano essere modificati.

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?*

R8. Si ritiene che gli indennizzi previsti dalla regolazione sulla qualità, il meccanismo incentivante proposto all'interno dei singoli provvedimenti nonché gli obiettivi reputazionali che ogni operatore si è posto già contribuiscono al continuo miglioramento degli standard minimi previsti dall'Autorità che, occorre ricordare, i gestori idrici del Gruppo Acea hanno in gran parte rimodulato in senso migliorativo per l'utenza.

Il Responsabile REGULATORY
F.to Luigi De Francisci