



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità per l'energia elettrica e il gas  
Direzione Infrastrutture  
Unità Qualità del Servizio e Monitoraggio  
Piazza Cavour 5  
20121 Milano*

*Milano, 20 Agosto 2013*

<b>Osservazioni al DCO AEEG 303/2013/R/gas in materia di "Regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas per il quarto periodo di regolazione. Orientamenti finali"</b>
--

### **Osservazioni generali**

Negli ultimi anni in linea con i target UE anche in Italia si è cercato di implementare al meglio la regolazione promossa da parte della Commissione Europea<sup>1</sup> e della normativa nazionale<sup>2</sup> al fine di garantire una sempre maggiore qualità commerciale del servizio di fornitura del gas naturale e dell'energia elettrica nei confronti del cliente finale. In Italia la liberalizzazione dei due settori dal punto di vista regolatorio è stata come noto controllata anche attraverso la regolazione della qualità dei rapporti commerciali tra venditore, distributore e cliente finale (di cui il venditore è giustamente ora il principale punto di riferimento).

In merito alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, dal punto di vista dei venditori e grossisti si evidenziano in particolare le seguenti ricorrenti criticità:

- Si ha talvolta la percezione di una scarsa qualità del servizio di vendita da parte del cliente finale anche quando ciò non dipende dal venditore. Nei casi di disservizio nella fornitura o di scarsa qualità del servizio, il cliente è infatti ora automaticamente portato a vedere nel venditore (il suo interlocutore principale) la causa di ogni problematica, anche quando in realtà non dipende da quest'ultimo. Dal momento che i venditori si fanno ovviamente concorrenza tra loro sulla base del rapporto tra prezzo e qualità del servizio che sono in grado di offrire al cliente, i disservizi imputabili in tutto o in parte all'operato del distributore (verso il quale il venditore ora di fatto non ha leve dirette, essendo il distributore e il venditore soggetti separati sia dal punto di vista societario che da quello funzionale per via dell'unbundling), qualora non correttamente attribuiti, falsano in modo significativo la percezione dei clienti e le relative dinamiche concorrenziali;
- Anche in tal senso rammentiamo quindi la forte necessità di implementare indennizzi, da erogarsi da parte dei distributori in favore dei venditori da essi danneggiati, qualora questi non rispettino gli standard prescritti: come previsto all'articolo 50 del RQDG nel caso di ritardata/mancata esecuzione da parte del distributore di una richiesta del

---

<sup>1</sup> Direttive UE n.72/2009/CE e 73/2009/CE

<sup>2</sup> Per l'Italia D.lgs. n.93/11



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

cliente l'indennizzo automatico è previsto infatti ora solo per i clienti finali, mentre nessun indennizzo è invece contemplato per il venditore, che pure subisce un sicuro danno di immagine e, il più delle volte, maggiori oneri gestionali. L'unica positiva eccezione in tal senso è presente nel settore elettrico, qualora il distributore ritardi o ometta di inviare mensilmente al venditore l'elenco dei punti in fornitura<sup>3</sup> di sua competenza;

- Vi è poi un ulteriore palese mancato rispetto delle norme regolatorie in capo ai distributori direttamente impattante sugli standard dei venditori: occorre rilevare infatti che lo standard specifico per il venditore di gas (che consiste nel determinare in 1 giorno lavorativo l'appuntamento tra il distributore ed il cliente, per ogni richiesta di quest'ultimo) viene spesso disatteso anche in quanto oggi il 50% dei distributori<sup>4</sup> con cui operano alcune nostre aziende associate non mette a disposizione dei venditori un'agenda on-line;
- Difficoltà nel recepire dal distributore informazioni necessarie previste dalla disciplina del layout della bolletta (Delibera ARG/com 202/09): la definizione di un lay-out standard della bolletta e l'indicazione puntuale delle informazioni e dati che il venditore è tenuto ad indicare per tutti i clienti domestici e di piccole dimensioni è certamente un'attività onerosa, anche in particolare a fronte del fatto che la maggior parte dei dati a ciò necessari proviene a monte da fatture non standardizzate dei distributori e pertanto non sempre di facile comprensione.

Riportiamo quindi a seguire alcune possibili soluzioni ai problemi evidenziati:

- A fronte del fatto che le performance del venditore verso il cliente per eseguire prestazioni che richiedono l'intervento del distributore possono essere significativamente intaccate dall'inefficienza del distributore, l'introduzione di indennizzi che responsabilizzino il distributore nei confronti del venditore (e quindi non del solo cliente finale), porterebbe il distributore a migliorare il proprio operato e fornirebbe alle imprese di vendita una qualche compensazione per il danno subito;
- Annullare alcuni standard specifici ora posti in capo al venditore che dipendono però di fatto dall'operato del distributore: sarebbe opportuno in tal senso che l'Autorità verificasse l'effettiva applicabilità di alcuni standard ora in capo al venditore, ma di fatto dipendenti dall'operato del distributore. Si pensi allo standard generale gas relativo alla fissazione dell'appuntamento tra distributore e cliente finale entro 1 giorno lavorativo (art. 44 dell'RQDG): come già anticipato, pur avendone l'obbligo non tutti i

---

<sup>3</sup> Delibera n. 107/09 o Testo Integrato del Settlement (art.47). Gli indennizzi previsti variano a seconda delle dimensioni del distributore (cioè in base al numero dei clienti allacciati alle proprie reti) e/o del ritardo con cui il distributore invia l'elenco dei punti di fornitura al venditore di riferimento: un distributore con un numero di clienti allacciati > 30.000 pagherà a parità di ritardo un indennizzo superiore rispetto ad un distributore che serve un numero di clienti inferiore.

<sup>4</sup> In Italia vi sono tuttora ben 292 distributori gas



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

distributori sono dotati di agenda on-line e ciò pone di fatto il venditore nell'impossibilità di rispettare lo standard imposto;

- Standardizzazione delle fatture di trasporto dei distributori verso i venditori: sarebbe opportuno prevedere un provvedimento analogo a quello già emanato per la regolazione del layout delle fatture emesse dal venditore per il cliente finale (Delibera AEEG ARG/com 202/09). Una standardizzazione del layout della fattura di trasporto permetterebbe infatti al venditore di reperire con maggiore facilità e rapidità le informazioni utili alla corretta e tempestiva fatturazione dei clienti domestici e di piccole medie dimensioni.

### **Osservazioni riferite a specifici paragrafi del DCO**

Relativamente alla preventivazione di lavori complessi, non si condivide l'abbassamento dello standard a 30 giorni lavorativi per gruppi di misura di ogni classe, che riteniamo eccessivo. Tali lavori necessitano di una serie di attività, compreso uno o più sopralluoghi, volte a predisporre i dettagli del progetto e che richiedono un impegno per il quale già oggi non è talvolta sufficiente il tempo ora previsto di 40 gg. L'accuratezza del progetto alla base della preventivazione è infatti necessaria affinché il costo dell'intervento esplicitato si attenga quanto più possibile ai valori di consuntivo. Per tali ragioni si richiede che venga mantenuto lo standard precedente, pari a 40 giorni lavorativi.

Si condivide l'introduzione nel settore gas del cosiddetto "preventivo rapido", purché l'introduzione di un prezzario unico nazionale sia circoscritta all'esecuzione di lavori semplici quali per esempio:

- attivazione,
- riattivazione,
- volture,
- diminuzione di potenzialità,
- disattivazione della fornitura senza modifica di potenzialità,
- disattivazione / riattivazione del punto a seguito di morosità del cliente finale.

Si ritiene quindi che possa essere introdotto il preventivo rapido, sempre che i corrispettivi indicati siano remunerativi delle prestazioni eseguite dal distributore, uniformati a livello nazionale per tutte le imprese e determinati nell'ambito di un confronto con le associazioni di categoria.

Relativamente alla tempistica di riattivazione della fornitura a seguito della sospensione per morosità, le richieste pervenute oltre il termine indicato dal distributore (ore 18 per i giorni da lunedì a giovedì e le ore 14 per il venerdì) sarebbero ora trattate come pervenute nel giorno successivo. A tutela del cliente finale, il fatto che quest'ultimo rischi di rimanere senza erogazione di gas per richieste di riattivazione inviate tra le 14 e le 18 del venerdì non ci pare



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

però accettabile. Proponiamo quindi in tal senso che tale tempistica si estenda fino alle 18, come nel settore elettrico.

Per quanto concernerebbe l'esecuzione ritardata dell'attivazione e disattivazione della fornitura, sarebbe inoltre opportuno che le agende dei distributori avessero una visibilità temporale di almeno tre mesi dal momento della consultazione. In questo modo sarebbe più agevole, sia per i distributori sia per i venditori, tenere traccia delle effettive date in cui i lavori dovranno essere eseguiti.

Riteniamo inoltre auspicabile trasformare da generale a specifico lo standard sul tempo massimo per la sostituzione del gruppo di misura, confermando i 5 giorni lavorativi originariamente proposti per tale intervento. In merito invece alla questione degli aspetti procedurali inerenti alla sostituzione del gruppo di misura risultato malfunzionante a seguito di verifica, riteniamo plausibile disciplinare i medesimi aspetti in capo al distributore per l'equivalente verifica in vigore per il settore elettrico.

Confrontando inoltre gli orientamenti illustrati nel presente DCO e le previsioni della Delibera AEEG ARG/gas 7/10, riteniamo potrebbe rendersi opportuna l'integrazione della normativa proposta inserendo un periodo di tempo massimo, a pena di decadenza, in capo ai distributori per effettuare le verifiche, da calcolarsi a partire dall'effettiva data di conoscenza del malfunzionamento (ad una prima analisi non già presente nella normativa in esame), nonché un termine di prescrizione comunque non superiore a 5 anni per poter retrodatare gli eventuali consumi non registrati a seguito malfunzionamento (in analogia con l'analogica normativa sull'elettricità e nel rispetto dei termini prescrizionali del Codice Civile).

Infine, come già segnalato, si ricorda che a oggi ancora circa il 50% dei distributori non è dotato di agenda on-line per la fissazione dell'appuntamento da parte del venditore con il cliente finale. Tale carenza ostacola non poco il venditore nel rispettare lo standard generale relativo alla fissazione dell'appuntamento con il cliente finale entro un solo giorno lavorativo. Pertanto si richiede di annullare l'entrata in vigore di tale standard generale che, si ricorda, è ora in capo al venditore (rif. paragrafo 14.17) e contemporaneamente avviare un monitoraggio dei portali dei distributori per verificare l'effettiva presenza dell'agenda on-line.

Rimanendo comunque come sempre a disposizione per ogni ulteriore confronto o possibile necessità in merito, rinnoviamo tutti i nostri più cordiali saluti.

Paolo Ghislandi