

DCO 501/2012/R/GAS

Regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas per il quarto periodo di regolazione *Orientamenti iniziali*

Osservazioni di GDF SUEZ Energie S.p.A.

Premessa

Con il presente documento la società GDF SUEZ Energie S.p.A. illustra le proprie osservazioni in merito ai temi di maggior interesse per gli esercenti la vendita di gas naturale contenuti nel DCO 501/2012/R/GAS, ovvero, nello specifico, le questioni relative alla qualità commerciale del servizio di distribuzione.

Considerato che si tratta di primi orientamenti, la scrivente società ritiene più opportuno non scendere nel dettaglio dei singoli quesiti ma formulare delle osservazioni di carattere generale sulle tematiche proposte.

In linea generale, la scrivente intende sottolineare come i risultati che saranno ottenuti in esito a tale processo di consultazione saranno di fondamentale importanza per il futuro prossimo della regolazione delle tariffe e qualità del servizio di distribuzione, dal momento che la regolazione che ne scaturirà rimarrà vigente per tutto il quadriennio 2014 - 2017.

Per tale motivo, per quanto attiene le tematiche della qualità della distribuzione del gas che hanno risvolti anche sulla attività delle società di vendita, si auspica che l'AEEG, con il prossimo "Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas" realizzi una opera di razionalizzazione ed armonizzazione degli aspetti principali che riguardano i rapporti tra le società di distribuzione e di vendita, raccogliendo in un unico testo gli standard di qualità che oggi le imprese di distribuzione sono tenute a rispettare, siano essi nei confronti dei clienti finali che delle società di vendita.

Infatti si ritiene che il tema della qualità del servizio di distribuzione non attenga solamente alla sfera delle prestazioni richieste dai clienti finali ma anche alla sfera dei rapporti con le società di vendita.

GDF SUEZ Energie S.p.A.

Società del Gruppo GDF SUEZ

Via G. Spadolini, 7 – 20141 Milano – Italia

Tel. +39 02 329031 – Fax +39 3290.3200

www.gdfsuez.it

Capitale sociale Euro 5.985.000 i.v.
Iscrizione al Registro Imprese di Milano e Codice fiscale/Partita IVA n. 13422890155 - Iscrizione al REA di Milano n. 1649230
Società con Socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di GDF SUEZ Energia Italia S.p.A.

Per tale motivo si propone che vengano inseriti all'interno del futuro Testo della Qualità della distribuzione, anche altri standard che oggi si ritrovano in altre delibere/provvedimenti dell'AEEG e che attengono alla sfera dei rapporti tra società di distribuzione e di vendita.

Su tutti, ad esempio, pensiamo alla messa a disposizione dei dati tecnici in esito allo switch, di cui all'art. 14.10 della delibera 138/04. Infatti riteniamo che, data la rilevanza delle informazioni contenute in questo flusso sul rapporto tra nuovo venditore e cliente acquisito, sarebbe molto importante cristallizzare lo standard dei 30 gg. di cui all'articolo sopra citato come vero e proprio standard di qualità con conseguente monitoraggio da parte di AEEG.

Inoltre, sempre per le motivazioni di cui sopra, riteniamo che possano trovare loro adeguata collocazione all'interno del futuro Testo sulla qualità della distribuzione, anche le modalità di gestione delle rettifiche delle letture di switch, la cui regolazione prevista dal paragrafo 8.2.6 del CRDG potrebbe essere maggiormente disciplinata e dettagliata (per i dettagli della proposta si fa riferimento alla ns. missiva del 09/02/2012 rif. Prot. n. 432 inviata alla direzione Mercati).

Più in generale, a far da corredo alla qualità del servizio di distribuzione, per quel che riguarda i flussi di comunicazione tra distributori e venditori, si auspica che dal 2013 sia possibile accelerare nel processo di progressiva armonizzazione e standardizzazione (ad esempio bonus sociale, voltura commerciale, cambio misuratore, ecc).

Si chiede inoltre che AEEG valuti di proporre l'introduzione di tempistiche di risposta, in capo alle imprese di distribuzione, in caso di richieste di informazioni provenienti dagli esercenti la vendita (relative a processi normati e non).

Un progresso in tal senso potrebbe essere determinato non solo dalla fissazione di determinati standard, ma anche dalla uniformazione dei canali di comunicazione utilizzati dai distributori.

Inoltre, sempre con attinenza alla qualità del servizio di distribuzione, auspichiamo l'inizio di un apposito percorso volto alla standardizzazione delle fatture del servizio di distribuzione, al fine di consentire agli operatori un controllo più efficiente ed efficace delle stesse, migliorandone dunque il processo di contabilizzazione e di gestione delle differenti voci che vengono fatturate (anche ad esempio i bonus sociali).

Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas

Prestazioni e preventivi

Nel presente paragrafo la scrivente intende analizzare le proposte avanzate nel DCO 501/2012 in materia di prestazioni. Nello specifico si presentano osservazioni sui seguenti temi:

- *Applicabilità al settore gas del preventivo rapido per il settore elettrico*: la scrivente considera problematico, stanti le attuali condizioni, applicare il preventivo rapido anche al settore del gas. Le maggiori difficoltà sono infatti determinate dalla sostanziale complessità che caratterizzerebbe una corretta quantificazione ex-ante della quasi totalità degli interventi. La natura stessa della rete di distribuzione del gas naturale, unita alla contestuale difficoltà da parte del cliente finale di individuare autonomamente la tipologia specifica di prestazione di cui egli stesso necessita, rende nei fatti complesso determinarne gli effettivi costi dell'intervento. A prescindere dalle criticità di cui sopra si ritiene che si possa introdurre il preventivo rapido solo superando l'attuale assetto che vede la presenza di prezzari differenti tra i diversi distributori, spesso differenti anche per impianto dello stesso distributore, e quindi individuando prodromicamente quali sono le prestazioni che possano avere un prezzo unico a livello nazionale.
- *Attivazione e disattivazione della fornitura con esecuzione ritardata*: i principali oneri per la gestione di tali prestazioni gravano in capo alle società di vendita e la relativa implementazione non sarebbe priva di criticità. Si riterrebbe comunque possibile provvederne allo sviluppo qualora tutte le imprese di distribuzione dotassero di un portale per la comunicazione che sia effettivamente in grado di gestire tale tipo di prestazione.
- *Preventivazione di lavori*: si reputa opportuno prevedere che sia possibile estendere la validità di un preventivo, se scaduto, qualora questo non necessiti di modifiche da parte del distributore.
- *Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità*: la gestione delle richieste di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è un tema molto sensibile sia per le società di distribuzione che per le società di vendita, in quanto la regolazione attuale prevede delle tempistiche molto stringenti per entrambi gli operatori. Per ragioni operative, si ritiene che non sia possibile pensare ad una situazione in cui siano previste modalità e tempistiche differenziate per ciascun distributore. Tale possibilità andrebbe

pesantemente ad inficiare la gestione operativa delle società di vendita che sarebbero in tal modo fortemente condizionate dalle diverse realtà dei distributori (attualmente più di 200), a discapito dell'efficienza del cliente finale. In tal senso non si ritiene opportuno concedere tale facoltà alla discrezionalità delle imprese di distribuzione.

Tariffe

Considerando il tema di cruciale importanza in termini di qualità commerciale della distribuzione pur non essendo precisamente oggetto della presente consultazione, si ritiene opportuno affrontare sinteticamente, in apertura, alcune questioni relative alla regolazione delle tariffe di distribuzione.

In concomitanza con l'aggiornamento per l'anno 2013 delle tariffe di distribuzione (delibera 553/2012/r/gas), si considera inoltre necessario provvedere a interventi che rendano più efficiente la gestione della componente COLc (canoni comunali) di cui all'art. 59 della Delibera ARG/gas 159/08. Infatti, tale componente (che è distinta tra i diversi comuni), alla luce della semplificazione avvenuta con l'introduzione dei sei ambiti tariffari sovra-regionali, ha introdotto un elemento di complessità nella fatturazione del servizio di distribuzione. Si chiede perciò che vengano messe in consultazione modalità di gestione della componente al fine di renderne più semplice ed efficiente la gestione tra imprese di distribuzione e società di vendita.

Si potrebbe prevedere che, in concomitanza con la prima fatturazione della componente agli esercenti la vendita, le imprese di distribuzione inviino un allegato excel contenente i dettagli della componente canoni comunali da fatturare a ciascun PDR.

Più in generale, come già fatto in occasione del DCO 341/2012, si intende sottolineare come la revisione della struttura delle tariffe obbligatorie del servizio di distribuzione potrà avere delle ripercussioni anche sulle società di vendita in quanto dovranno adeguare i propri sistemi di fatturazione ai clienti finali. In tal senso, si invita ad apportare modifiche che non appesantiscano eccessivamente il livello di complessità nella gestione delle diverse componenti della tariffa obbligatoria di distribuzione e, di riflesso, anche della fatturazione ai clienti finali, anche al fine di contenere i costi di intervento sui sistemi. Si evidenzia inoltre come eventuali modifiche nella struttura delle tariffe comportino necessari tempi di sviluppo per i sistemi di fatturazione delle società di vendita, e pertanto sia necessario che la pubblicazione della delibera abbia luogo con adeguato anticipo (minimo 6 mesi).