

Osservazioni e proposte di Sorgenia S.p.A.

al documento per la consultazione

**REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL
GAS PER IL QUARTO PERIODO DI REGOLAZIONE**

Orientamenti iniziali

diffuso dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas in data 29 Novembre 2012

Milano, 16 Gennaio 2013



Osservazioni di carattere generale.

In generale, Sorgenia apprezza le proposte formulate in tema di revisione della regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas nella misura in cui rientranti nell'ottica di semplificazione dei meccanismi di regolazione in materia secondo un approccio "pro-cliente finale".

A nostro parere, il concetto di qualità dal servizio di distribuzione dovrebbe fare riferimento alla qualità del servizio reso al cliente finale non solo direttamente, ma anche indirettamente per il tramite del venditore. Riteniamo infatti che la qualità del servizio che le imprese distributrici erogano ai venditori, con particolare riferimento al rispetto dei flussi di comunicazione e agli strumenti messi a disposizione a tal fine per gli utenti del servizio (messa a disposizione di un portale, comunicazione del personale di riferimento per le varie aree tematiche, etc.), si rifletta sulla qualità del servizio reso dal venditore al cliente finale. A tale proposito, proponiamo riteniamo fondamentale che vengano introdotti dei controlli stringenti sull'adempimento degli obblighi in capo ai distributori nei confronti dei venditori, nonché dei meccanismi tariffari che incentivino, attraverso un sistema di premi e penalità anche di tipo ibrido, i distributori a migliorare il servizio offerto alle imprese di vendita.

Sempre al fine di migliorare la qualità del servizio reso dai venditori e per facilitare la comunicazione di questi con i distributori, come già sottolineato dalla Società scrivente in consultazioni precedenti sul tema, riteniamo necessario che l'Autorità provveda a predisporre, ed aggiornare in modo continuativo, una mappatura delle imprese distributrici presenti sul territorio nazionale, in cui venga data evidenza non solo del codice identificativo dell'impianto di distribuzione e del comune, ma anche dei codici REMI che alimentano l'impianto stesso. Queste informazioni dovrebbero a nostro parere essere raccolte e rese consultabili direttamente sul sito internet dell'Autorità o dell'impresa maggiore di trasporto.

Seguono osservazioni di carattere puntuale relative alla parte inerente la qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas e direttamente connessi all'attività di vendita.

Q16. Osservazioni in merito agli orientamenti di regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas. Motivare le risposte.

Concordiamo con l'implementazione di una progressiva trasformazione degli standard generali in standard specifici, la revisione di alcuni standard sulla base dei livelli effettivi rilevati nel corso degli ultimi anni e l'aggiornamento degli importi degli indennizzi automatici. Tuttavia, affinché la regolazione della qualità commerciale sia definita da meccanismi efficienti, riteniamo fondamentale che l'Autorità provveda nel più breve tempo possibile a introdurre dei flussi standardizzati per le comunicazioni tra venditori e distributori relativi agli indennizzi, in modo tale da superare i numerosi casi in cui mancano i riferimenti per poter trasferire correttamente ai clienti finali gli indennizzi ricevuti dai distributori. In particolare, sarebbe opportuno prevedere l'introduzione di un flusso standard sugli indennizzi contenente i dati necessari per il completamento delle richieste di switching (codice PdR e CF/P.IVA).

Condividiamo, in generale, con le proposte descritte riguardo l'allineamento della regolazione gas con quanto introdotto per il settore elettrico, con particolare riferimento alla verifica di applicabilità del

preventivo rapido anche al settore gas. Tuttavia, per quanto riguarda in particolare le disposizioni applicabili fin da subito, di cui al punto 4.11, riteniamo opportuno che l'Autorità provveda a determinare il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori per il settore della distribuzione gas.

In merito agli ulteriori allineamenti al settore della distribuzione elettrica proposti all'interno del documento, condividiamo l'introduzione della possibilità di esecuzione ritardata delle prestazioni di attivazione/disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, l'allineamento del contenuto della risposta motivata ai reclami o alle richieste di informazioni a quanto previsto nel TIQE, nonché le modifiche proposte per la preventivazione dei lavori semplici o complessi.

Per quanto riguarda invece la proposta sulla procedura relativa alla riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità di cui al punto 14.23, riteniamo che, considerata la numerosità ancora elevata dei distributori e dei mezzi di comunicazione messi a disposizione da questi, una tale modifica possa generare richieste da parte dei distributori proibitive ed onerose per i venditori da un punto di vista organizzativo.

Inoltre, concordiamo l'introduzione della possibilità per il cliente finale di rivolgersi direttamente all'impresa distributrice nei casi descritti al punto 14.25 e sottolineiamo l'importanza che il distributore abbia l'obbligo di informare tempestivamente il venditore di ogni richiesta pervenuta direttamente dai clienti finali da esso forniti e della relativa successiva evasione, al fine di poter aggiornare i propri dati anagrafici.

Infine, condividiamo la proposta di cui alla lettera b) del punto 14.25 e, a tal proposito, riteniamo che in generale sia fondamentale evitare che le prestazioni pendenti richieste dal venditore uscente vadano a compromettere l'esito dello switching (con riferimento, ad esempio, alle richieste di voltura o disalimentazione). In particolare, risulta essere di fondamentale importanza che venga data informazione tempestiva al venditore anche con riferimento a quelle richieste inoltrate dal venditore uscente dopo il sest'ultimo giorno del mese (termine per l'invio delle anagrafiche mensili ai venditori) e con effetto nel mese successivo. In aggiunta, si dovrebbe prevedere che, alla consuntivazione della prestazione richiesta, il distributore invii tempestivamente la relativa comunicazione sia al venditore uscente che al venditore nuovo entrante¹.

Q17. Come possono essere aggiornati gli standard elencati al punto 14.5?

Non abbiamo proposte a riguardo.

Q18. Si ritiene che le definizioni di subentro e voltura possano essere allineate a quelle del TIQE (si vedano le lettere tt) e aaa) del comma 80.1 del TIQE)?

Sì.

¹ Occorre infatti notare che, ad esempio, nel caso in cui una richiesta di voltura venisse evasa a cavallo della data di decorrenza dello switching, il venditore entrante rischierebbe di fatturare un cliente per il quale non ha titolarità dei prelievi.

Q19. Quali altri aspetti dovrebbero essere tenuti in conto dall'Autorità in un'ottica di semplificazione e di sostenibilità della regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas? Motivare la risposta.

In tema di costi dei servizi accessori erogati dai distributori, non condividiamo l'affermazione contenuta nel punto 14.10 DCO secondo la quale, benché attualmente nel settore della distribuzione gas non vi siano prestazioni analoghe a quelle del settore elettrico che siano tariffate dall'Autorità, i venditori dovrebbero essere agevolati dall'obbligo per i distributori di predisporre e pubblicare un prezziario per la redazione dei preventivi inerenti le prestazioni accessorie richieste dai clienti. Attualmente, infatti, il reperimento e l'utilizzo dei prezziari di tutti i distributori rappresenta un'attività difficoltosa ed onerosa per un venditore. Di conseguenza, riteniamo che sarebbe opportuno prevedere un allineamento con il settore elettrico e quindi la fissazione di un corrispettivo medio unico a livello nazionale a copertura dei vari servizi, prevedendo poi un meccanismo di compensazione per la copertura delle differenze esistenti nei costi sostenuti dai vari operatori. In questo modo si potrebbero superare le inefficienze legate al reperimento e aggiornamento da parte dei venditori di prezziari differenti per ciascun distributore.