



Alla cortese attenzione dell'Autorità per
l'energia elettrica e il gas
Direzione Infrastrutture
Piazza Cavour, 5
20121 Milano
e-mail: unitaQSM@autorita.energia.it

Milano, 15 gennaio 2013

**Osservazioni Edison al DCO al documento di consultazione 501/2012/R/GAS in
tema di "Regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas per il
quarto periodo di regolazione – Orientamenti iniziali. – scadenza osservazioni
15 gennaio 2013**

Edison provvede a trasmettere in allegato proprie osservazioni generali alla presente consultazione.

Rimanendo a disposizione per qualsiasi chiarimento, si inviano i più cordiali saluti.


M. Elena Furnagali
Direzione Affari Istituzionali e Regolamentari
Responsabile Affari Regolamentari



1. Osservazioni generali

Nel rispondere alla presente consultazione Edison S.p.A. non intende naturalmente esprimere acquiescenza nei confronti della disciplina introdotta da codesta Autorità verso la quale ha presentato ricorso avanti al Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia per l'annullamento di alcune disposizioni contenute nella delibera ARG/com 147/10, attualmente pendente con il n. di RG. 2922/2010.

A tal proposito, la Società desidera formulare osservazioni unicamente con riferimento alla parte seconda del DCO501/2012/R/GAS in merito al punto 14.24 che prevede la rimozione dello standard generale di fissazione dell'appuntamento tra il cliente ed il distributore dal testo della Regolazione della Qualità dei servizi di distribuzione e misura gas (RQDG) e l'inserimento nel Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV).

Proprio con riferimento al suddetto standard generale, Edison S.p.A. ha formulato una specifica censura all'interno del citato ricorso, contestando la legittimità della delibera ARG/com 147/10 nella parte in cui ha modificato l'art. 44 del RQDG introducendo, con efficacia dal 1° luglio 2011, l'indicatore relativo al tempo a disposizione del venditore per definire l'appuntamento tra il cliente finale ed il distributore locale e prevedendo che, nel 90% dei casi, il venditore è tenuto a fissare l'appuntamento con il cliente finale entro un tempo massimo pari ad 1 giorno lavorativo.

Come già evidenziato negli atti processuali depositati avanti al giudice amministrativo, solo il 50% dei distributori con cui la scrivente Società opera quotidianamente dispone di un portale *web* e del servizio di *booking on line*, strumento essenziale per consentire ai venditori il rispetto dello standard generale loro imposto.

Ad avviso della Società, preliminarmente all'introduzione dello standard di cui si discute, AEEG avrebbe dovuto verificare l'effettiva disponibilità del servizio di *booking on line* da parte di tutti i distributori o, quanto meno, da parte della quasi totalità di essi (si tratta, vale la pena precisarlo, di un requisito obbligatorio per tutti i distributori a decorrere dal 1° aprile 2010).

Tenuto conto di ciò qualora codesta Autorità confermasse detto standard generale in capo al venditore rimuovendo la relativa previsione dalla RQDG per inserirla nel TIQV omettendo, anche in questo caso, di svolgere un'approfondita istruttoria in merito all'effettiva messa a disposizione, da parte dei distributori, del portale *web* e del servizio di *booking on line*, detta previsione risulterebbe illegittima e affetta dai medesimi vizi già censurati nell'ambito del soprammenzionato giudizio amministrativo.

Inoltre, nel caso in cui, a valle dell'istruttoria che si auspica codesta Autorità vorrà svolgere, dovesse risultare che il portale *web* e il servizio di *booking on line* siano



messi a disposizione da parte di un numero di distributori sufficiente a consentire ai venditori il rispetto dello standard generale loro imposto la Società ritiene più opportuno il mantenimento dello standard all'interno del RQDG in ragione del fatto che il distributore dispone nel proprio portale web di tutte le registrazioni necessarie ad attestare in modo inconfutabile il rispetto del parametro.
Si ringrazia per l'attenzione e si porgono i più distinti saluti.