

**RISPOSTA DI ENEL SPA AL
DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 501/12**

29 NOVEMBRE 2012

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

Orientamenti iniziali

OSSERVAZIONI GENERALI

Nell'ambito della consultazione in oggetto intendiamo esprimere le nostre osservazioni relativamente alla *"PARTE II – Qualità Commerciale del Servizio di Distribuzione del Gas"*.

Anche in virtù dell'ipotesi di estendere la durata del IV periodo di regolazione fino a 5/6 anni prospettata dall'Autorità nel precedente documento per la consultazione, è necessario, a nostro parere, definire una regolazione della qualità del servizio di distribuzione e misura gas che, proprio in un'ottica di medio periodo, si ponga l'obiettivo di efficientare il servizio reso al cliente sfruttando le potenzialità, oltre che degli strumenti avanzati già previsti dalla vigente regolazione (come gli *smart meter*), di tutte le ulteriori possibili evoluzioni tecnologiche.

In particolare, non riteniamo più derogabile l'effettivo utilizzo di sistemi informativi evoluti da parte di tutti i distributori gas (obbligo previsto fin dal 2010); tali sistemi permettono infatti, attraverso l'ottimizzazione di canali e processi di comunicazione tra distributori e venditori, di evitare discriminazioni tra clienti nella prestazione del servizio reso.

Riteniamo inoltre che le nuove disposizioni regolatorie dovrebbero essere armonizzate e rese coerenti fin dalla loro prima applicazione con la disciplina degli standard di comunicazione, che andrà ovviamente opportunamente aggiornata.

Infine, sempre al fine di agevolare e semplificare il rapporto tra cliente e fornitore/distributore, Enel ritiene condivisibile l'obiettivo dell'Autorità di perseguire un tendenziale allineamento della regolazione gas in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura a quella del settore elettrico, tenendo ovviamente in considerazione le specificità dei due settori.

OSSERVAZIONI SPECIFICHE

Q.16 Osservazioni in merito agli orientamenti di regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas. Motivare le risposte.

- Condividiamo l'orientamento dell'Autorità di estendere anche al settore del gas naturale la disciplina del **preventivo rapido** e riteniamo altresì necessario che, al pari di quanto fatto nel settore elettrico, sia definito e pubblicato un **prezziario unico** nazionale di riferimento delle prestazioni ad ammontare predeterminabile.

L'introduzione di una preventivazione rapida permetterebbe a tutti i soggetti interessati di conseguire vantaggi: il cliente avrebbe già in sede di primo contatto/chiamata tutte le informazioni sugli oneri e i tempi massimi dell'intervento e otterrebbe la prestazione richiesta in tempi certamente più brevi rispetto a oggi; il venditore avrebbe minori oneri connessi alla gestione del cliente; infine, il distributore conseguirebbe risparmi di costi relativamente alle attività di sopralluogo/preventivazione.

I descritti vantaggi rendono opportuno introdurre quanto prima il preventivo rapido, seppur nel rispetto del principio di gradualità. In quest'ottica, la nuova disciplina potrebbe esser resa subito applicabile per quelle prestazioni "base", quali l'attivazione, la disattivazione e la riattivazione senza modifica di potenzialità, che già oggi sono valorizzate in maniera sostanzialmente uniforme da tutti i distributori. Parimenti, riteniamo che il preventivo rapido potrebbe riguardare fin dal principio anche quelle prestazioni (tra cui la diminuzione di potenzialità; la verifica del gruppo di misura; la verifica della pressione) che non richiedono interventi impiantistici particolari e di conseguenza la necessità di un sopralluogo;

- riteniamo condivisibile la proposta di introdurre **l'attivazione/disattivazione della fornitura con esecuzione ritardata**. Al fine di massimizzare i vantaggi per il cliente sarebbe, in ogni caso, opportuno che tale prestazione, a differenza di quanto avviene oggi in relazione alla procedura degli appuntamenti posticipati, sia effettivamente gestita in tempo reale attraverso procedure specifiche che si avvalgano di canali di comunicazione evoluti tra distributori e venditori;
- riteniamo condivisibile la proposta di portare, in coerenza con quanto già definito per l'elettrico, a 30 giorni solari il **tempo di risposta motivata ai reclami**, valutando peraltro tali tempistiche come più facilmente riscontrabili dal cliente stesso;
- in tema di **preventivazione lavori**, evidenziamo che le modalità di manifestazione di accettazione del preventivo non solo non dovrebbero discriminare tra venditori ma anche essere omogenee tra distributori (soprattutto per quanto riguarda la documentazione aggiuntiva da produrre); in particolare, in linea con l'art. 12 del CRDG, tale accettazione non deve essere subordinata al pagamento anticipato dell'importo preventivato, la cui fatturazione dovrebbe avere cadenza mensile;

- considerando gli impatti in termini di sicurezza del sistema che avrebbero inattese variazioni di pressione, appare comprensibile l'introduzione di uno **standard specifico sul ripristino della pressione della fornitura**;
- rispetto ai tempi di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità, condividiamo il mantenimento dello standard attualmente in vigore (due giorni feriali) e riteniamo ragionevole la proposta di prevedere, anche per il settore del gas naturale, la **disciplina del cut-off**, ovvero la facoltà per il distributore di comunicare ai venditori i termini e le modalità (già oggi definiti) entro i quali devono pervenire le richieste di riattivazione. Peraltro, sempre nell'ottica di ottimizzare le comunicazioni verso il cliente finale in termini di correttezza e tempestività del dato, sarebbe possibile ipotizzare che il *cut-off* possa evolvere da facoltà a obbligo per il distributore;
- riteniamo, infine, condivisibile l'estensione al gas delle disposizioni disciplinate dall'art. 81 del TIQE sia in tema di precisa individuazione delle casistiche di richieste dirette di intervento da parte del cliente finale al distributore sia in relazione all'erogazione degli eventuali indennizzi automatici direttamente in capo al venditore entrante nel caso di prestazioni pendenti alla data dello switching.

Q.17 Come possono essere aggiornati gli standard elencati al punto 14.5?

Non si hanno osservazioni in merito.

Q.18 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)?

Condividiamo l'orientamento dell'Autorità di allineare le definizioni di subentro e voltura a quelle previste per il settore elettrico.

Q.19 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.

- Sarebbe necessario introdurre livelli di servizio specifici relativamente al tempo a disposizione dei distributori per l'invio ai venditori degli esiti di consuntivazione delle prestazioni eseguite. Solo in questo modo il venditore potrà rispondere alle richieste in corso del cliente e dare seguito tempestivamente a eventuali ulteriori richieste;
- sarebbe auspicabile un rafforzamento e un maggiore coordinamento della regolazione relativamente al processo di revoca/riattivazione a seguito di sospensione per morosità, tenendo conto che oggi la disciplina prevede che tutti i distributori siano in grado di gestire le

richieste (come revoca o come riattivazione) a seconda dell'effettivo stato di avanzamento della prestazione di chiusura al fine di rispettare le tempistiche previste dai relativi standard di qualità. Per poter pervenire ad un'applicazione della norma corretta e univoca, un elemento certamente utile potrebbe essere un tempestivo adeguamento dei flussi di comunicazione che estenda alla revoca il flusso relativo alla riattivazione;

- in merito alla documentazione aggiuntiva richiesta dai distributori al momento dell'attivazione, il cui corretto invio costituisce requisito inderogabile per l'attivazione stessa, andrebbe definito in maniera univoca e certa l'elenco dei documenti richiesti dai distributori ai venditori (ovvero al cliente finale). Tale modifica sarebbe in grado di efficientare i flussi di comunicazione tra operatori, eliminando le attuali criticità a totale vantaggio del cliente finale.

Q.20 Si condivide la possibile estensione al settore elettrico della comunicazione dei dati di qualità commerciale su base regionale invece che provinciale?

Enel ritiene ragionevole la proposta in consultazione.