

**Osservazioni di eni S.p.A. al Documento per la Consultazione n. 336/2014/R/GAS  
“Regolazione della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale per il quarto  
periodo di regolazione”**

San Donato Milanese, 4 settembre 2014

Il presente documento contiene le osservazioni di eni S.p.A. (di seguito: eni), in qualità di utente dello stoccaggio, al Documento per la Consultazione n. 336/2014/R/GAS (di seguito: DCO), con il quale l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: AEEG o Autorità) illustra i propri orientamenti in materia di regolazione della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale per il quarto periodo di regolazione, con particolare riferimento agli aspetti concernenti la sicurezza, la continuità e la qualità commerciale.

Prima di rispondere agli specifici spunti di consultazione eni intende formulare alcune considerazioni di carattere generale.

La scrivente società esprime generale apprezzamento per gli obiettivi che l'AEEG intende realizzare con il sopracitato DCO, proseguendo il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di tariffe e qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale per il quarto periodo di regolazione, avviato con deliberazione 79/2014/R/GAS, in coerenza con gli orientamenti contenuti nel documento per la consultazione 189/2014/R/gas "Criteri per la determinazione dei ricavi riconosciuti per il servizio di stoccaggio del gas naturale per il quarto periodo di regolazione". Ciò risulta particolarmente necessario alla luce sia della complessità degli impianti e del sistema di stoccaggio sia del ruolo fondamentale che l'attività di stoccaggio del gas naturale svolge sia per la sicurezza del sistema, sia per il bilanciamento delle posizioni tra i diversi operatori del settore (imprese di stoccaggio, di trasporto e utenti del servizio di stoccaggio) e le ripercussioni che la sua continuità ha anche sugli aspetti di natura commerciale tra i suddetti operatori.

Si sottolinea inoltre l'importanza che il quadro normativo e regolatorio di riferimento sia univocamente definito e reso noto con congruo anticipo rispetto alla sua applicazione e si auspica che il Regolatore, nel fissare le scadenze, tenga conto del tempo necessario sia per recepirle nei codici di stoccaggio e porli in consultazione, sia per garantire tempi adeguati agli operatori per adeguarvisi e adempiervi. Si richiede, poi, che tutte le regole, oltre a essere determinate e rese note con chiarezza *ex ante*, non siano modificate in corso d'anno, al fine di ridurre l'incertezza per gli operatori e permettere loro di effettuare opportune valutazioni dell'impatto sul *business*.

Meccanismi di monitoraggio e valutazione della qualità, specifici e distinti anche per sicurezza e continuità, che tengano conto dei segnali di mercato disponibili e delle esigenze del sistema in termini di livelli attesi e reali, consentono di individuare con maggiore immediatezza i processi che presentano criticità e di adottare una logica di intervento fortemente selettiva, che dovrebbe comportare minori sprechi di tempo e risorse.

In termini generali la scrivente società concorda che per ogni aspetto di regolazione per il quale non vengono formulate proposte di modifica, sia in materia di sicurezza e continuità, sia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio di gas naturale, si intende confermata per il quarto periodo la regolazione vigente nel terzo.

Di seguito si forniscono le considerazioni in relazione agli specifici spunti di consultazione.

## **Parte I – Sicurezza e continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale**

### **Spunti per la consultazione**

**Q.1** Osservazioni circa gli orientamenti in materia di sicurezza del servizio di stoccaggio del gas naturale. Motivare le risposte.

**Q.2** Quale tra le alternative di cui al punto 3.13 si ritiene preferibile? Per quale motivazione?

**Q1.** Si veda quanto riportato nella parte generale.

**Q2.** La proposta di introdurre l'obbligo per le imprese di stoccaggio di dotarsi di almeno un recapito telefonico con linea fissa, abilitato a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di intervento, con passaggio diretto ad un operatore senza necessità di comporre altri numeri telefonici, tra le tre proposte dell'AEEG in tema di emergenze di servizio pare la misura minima indispensabile. Pertanto sarebbe auspicabile rafforzarla, prevedendo anche l'introduzione degli altri due obblighi congiuntamente alla prima sopradescritta e non come modalità alternative, al fine di favorire sempre più un allineamento anche con quanto previsto dalla Regolazione della Qualità del servizio di Trasporto del Gas naturale.

### **Spunti per la consultazione**

**Q.3** Osservazioni circa gli orientamenti in materia di continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale. Motivare le risposte.

**Q.4** Si ritiene che vi siano controindicazioni nel riferire standard ed indennizzi automatici relativi alla continuità del servizio all'anno solare piuttosto che all'anno termico? Se sì, darne adeguata motivazione.

**Q.5** Si ritiene che anche per gli obblighi e gli standard relativi alla sicurezza e alla qualità commerciale vi siano controindicazioni nell'assumere come riferimento l'anno

solare? Se sì, darne adeguata motivazione.

**Q.6** *Quale valore all'interno della forchetta di cui al punto 4.7, lettera b) si ritiene più adeguato, distintamente per la fase di iniezione e per quella di erogazione?*

**Q.7** *Si ritiene che l'importo dell'indennizzo automatico possa essere crescente al crescere del numero di giacimenti gestiti dall'impresa di stoccaggio, considerando che una impresa di stoccaggio con un numero più elevato di giacimenti dovrebbe essere in grado di garantire la capacità conferita, a livello di sistema, con minore difficoltà rispetto ad una con un numero minore di giacimenti? In alternativa, si ritiene che l'Autorità debba differenziare lo standard, rendendolo più sfidante per le imprese con un numero maggiore di giacimenti, e non differenziando il valore dell'indennizzo automatico per le diverse imprese di stoccaggio?*

**Q.8** *Si ritiene che il tetto massimo agli indennizzi automatici, in alternativa a quanto esposto al punto 4.7, lettera e), sia preferibile che venga fissato in termini di percentuale (es.: 3% / 4%) del ricavo di riferimento dell'impresa di stoccaggio?*

**Q.9** *Si condivide la data di entrata in vigore dello standard individuale sulla riduzione/interruzione massima della capacità di iniezione ed erogazione a seguito di interventi non programmati al 1° gennaio 2015? Se no, per quali motivazioni?*

**Q3.** Si rimanda alla parte generale.

**Q4-Q5.** Per quanto riguarda l'assunzione dell'anno solare come riferimento per la determinazione sia di standard ed indennizzi automatici relativi alla continuità del servizio, sia per gli obblighi e gli standard relativi alla sicurezza e alla qualità commerciale non si rilevano ostacoli, purchè essi siano definiti completamente in tempi congrui e con adeguato anticipo. Tuttavia eni ritiene opportuno valutare la possibilità di allineare il riferimento con l'anno termico (Aprile-Marzo) in coerenza con il periodo di validità della prenotazione del servizio di stoccaggio annuale, così come richiesto anche per quello della regolazione tariffaria. A prescindere dal riferimento temporale che l'Autorità decida di adottare, risulta fondamentale che le modifiche dei sopraccitati standard siano rese note con adeguato anticipo rispetto alla loro applicazione.

**Q6.**

**Q7.**

**Q8.**

**Q9.** La scrivente società ritiene fondamentale che l'entrata in vigore dello standard individuale sulla riduzione/interruzione massima della capacità di iniezione ed erogazione a seguito di interventi non programmati avvenga prima possibile, pertanto la proposta dell'AEEG di fissarne l'introduzione sin dal 1° gennaio 2015 pare un tempo accettabile, in modo da sensibilizzare sin dall'inizio del nuovo periodo di regolazione l'attenzione e gli sforzi delle imprese di stoccaggio su questo punto, vista la crucialità che tali elementi/informazioni rivestono nell'attività degli utenti e i relativi effetti sia sulle strategie commerciali sia sui risultati economici del loro *business*.

## **Parte II – Qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale**

**Q.10** Osservazioni circa gli orientamenti in materia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale. Motivare le risposte.

**Q.11** Si ritiene che, in relazione allo standard specifico sulla durata di un malfunzionamento di un applicativo informatico, debba essere introdotta una classificazione oggettiva della gravità del malfunzionamento? Se sì, in base a quali criteri potrebbe essere articolata? Si ritiene che l'importo dell'indennizzo automatico debba tenere conto della classificazione della gravità del malfunzionamento?

**Q.12** Osservazioni circa gli orientamenti in materia di indagini di customer satisfaction. Motivare le risposte.

In termini di qualità commerciale eni condivide:

- l'orientamento dell'Autorità, tale per cui la regolazione della qualità commerciale del servizio di stoccaggio deve prevedere forme di tutela per le prestazioni di maggiore interesse per gli utenti del servizio e/o per quelle più frequentemente richieste dagli stessi;
- gli obiettivi di affinamento dell'impianto regolatorio, da un lato, e di semplificazione della regolazione, dall'altro, che l'Autorità intende perseguire nel quarto periodo di regolazione, tenendo conto dei dati disponibili.

Proprio alla luce dei dati di qualità commerciale del servizio di stoccaggio relativi all'anno 2012-2013, risultano ancora da migliorare i seguenti processi:

- “tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti”,

- “tempo di comunicazione all’utente delle allocazioni mensili”,
- “tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti”.

A questo riguardo, la soluzione proposta dall’Autorità di trasformare tali indicatori da obblighi di tempestività a standard di livello specifici, legandoli anche all’erogazione di indennizzi automatici da parte dell’impresa di stoccaggio agli utenti, in caso di mancato rispetto per cause ad essa imputabili, appare adeguata, specialmente, considerata l’importanza di tali processi per l’attività commerciale degli utenti e le ripercussioni derivanti da esse, non solo operative, ma soprattutto economiche sul loro *business*.

**Q11.** A parere della scrivente società dovrebbe essere introdotta una classificazione oggettiva della gravità del malfunzionamento non solo nel caso dello standard specifico sulla durata di un malfunzionamento di un applicativo informatico, ma per ciascun tipo di malfunzionamento e l’importo dell’indennizzo automatico dovrebbe essere proporzionato in base alla classificazione della gravità del malfunzionamento, in modo da avere un sistema di premi-penalità più mirato, che incentivi le imprese di stoccaggio a mantenere una qualità più elevata sui processi più critici, permettendo loro inoltre di identificare più chiaramente i processi più cruciali per gli utenti e il sistema stesso.

**Q12.** In merito all’orientamento dell’Autorità di estendere agli utenti dei servizi per l’intera filiera gas (stoccaggio, trasporto e distribuzione) la prassi delle indagini demoscopiche di tipo quantitativo e qualitativo di *customer satisfaction*, eni non condivide che tali indagini vengano finanziate tramite il corrispettivo CV<sup>os</sup>. Si ribadisce infatti che tale corrispettivo non deve essere gravato di voci aggiuntive, non imputabili a dinamiche legate a processi specifici e ben definiti, rendendone ancora meno prevedibile l’andamento da parte degli utenti. Si osserva, inoltre, che attività simili vengono già svolte tramite i documenti di pubblica consultazione e le segnalazioni da parte dei Comitati di riferimento senza alcun aggravio per gli operatori.

Eni ritiene ad ogni modo opportuno, in caso di eventuale introduzione di questionari di *customer satisfaction*, che la pubblicazione dei relativi esiti non sia solo eventuale, ma strutturale, prevedendo modalità di rappresentazione adeguata al fine di tutelare i dati particolarmente sensibili dal punto di vista commerciale e strategico.

San Donato Milanese, 4 settembre 2014