



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

*Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente  
Direzione Infrastrutture Energia e Unbundling  
C.so di Porta Vittoria 27  
20122 Milano*

*Milano, 25 settembre 2019*

<p><b>Osservazioni DCO 338/2019/R/gas durata periodo di regolazione e criteri qualità servizi di distribuzione e misura nel 5PRS</b></p>
--

*S10. Osservazioni in merito agli orientamenti in materia di aggiornamento degli standard di qualità commerciale*

Apprezziamo l'orientamento espressoci volto a ridurre i tempi previsti dagli standard di qualità portandoli a livelli più prossimi a quelli effettivi.

Riterremmo infatti che un tale orientamento permetta di recepire nella regolazione gli effetti positivi dell'evoluzione tecnologica sull'efficientamento dei processi nonché di apportare indubbi benefici per i consumatori finali.

Al fine di evitare che emerga o si accentui un gap prestazionale a livello territoriale auspicheremmo però che tale intervento sia accompagnato da un rafforzamento del monitoraggio sul rispetto dei nuovi standard da parte di tutti i distributori.

*S12. Osservazioni sugli orientamenti in materia di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale*

Apprezziamo l'orientamento di imporre modalità migliorative del servizio di verifica della pressione nonché di fissare un cap al costo della prestazione. Tale orientamento risulta infatti a tutto vantaggio dei clienti finali.

*S13. Osservazioni in merito all'introduzione di un meccanismo che consenta all'impresa distributrice di fornire a pagamento servizi "accelerati"*

Accogliamo positivamente la proposta di introdurre servizi "accelerati", in quanto si configura come proposta commerciale in grado di rispondere all'urgente esigenza già più volte espressa dai clienti finali di eseguire determinate prestazioni a carico dei distributori.

In merito a questa possibilità, segnaleremmo comunque di seguito alcuni aspetti dei quali a nostro avviso si dovrebbe tener conto nell'eventualità in cui decida di proseguire nel disegno della disciplina afferente a questo tipo di servizi:

- L'appetibilità dei servizi "accelerati" e l'impatto del loro inserimento sulla qualità delle prestazioni per i clienti che non richiedono questa tipologia di servizio dipenderà da un'attenta



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

ponderazione del livello degli standard di qualità commerciale nel nuovo periodo di regolazione a carico dei distributori (livelli che si intenderebbero ridurre rispetto a quelli attuali).

Riterremmo infatti che una lieve riduzione degli standard rispetto ai livelli attuali potrebbe lasciare ai distributori un margine rispetto ai livelli effettivi di servizio e consentire quindi a molti di essi di offrire servizi “accelerati” a pagamento, avendo allo stesso tempo il margine per allungare rispetto ad oggi i tempi di esecuzione per i servizi non accelerati. È evidente però che una simile condizione, pur rimanendo nel rispetto degli standard di qualità, potrebbe di fatto portare ad un peggioramento del servizio per molti clienti.

Inoltre, una riduzione significativa degli standard fino ad un sostanziale allineamento con gli attuali livelli effettivi di servizio consentirebbe solo ad un numero limitato di distributori di proporre servizi “accelerati”, introducendo di fatto un gap prestazionale ai clienti su base territoriale;

- La proposta di servizi “accelerati” potrebbe inoltre portare a pericolose distorsioni nel caso in cui il maggiore ricavo che può essere ottenuto dal distributore tramite questi servizi sia in grado di coprire l’erogazione di un maggior numero di indennizzi per il mancato rispetto degli standard di qualità per i servizi non “accelerati”;
- Tenuto conto che l’introduzione di servizi “accelerati” richiederebbe tra l’altro adeguamenti significativi dei sistemi gestionali anche da parte dei venditori, riterremmo che la proposta di tali servizi dovrebbe essere perseguita solo nella prospettiva che l’adesione da parte dei distributori sia sufficientemente ampia da giustificare i costi di investimento da parte della filiera;
- Ritenendo inoltre che il mancato rispetto di standard su prestazioni a costo maggiore dovrebbe ripercuotersi sul livello dell’indennizzo riconosciuto, suggeriremmo la necessità di una valutazione degli indennizzi a carico dei distributori in caso di mancato rispetto delle tempistiche dei servizi “accelerati”.

Ritenendo infine che l’orientamento relativo al percorso di unificazione dei corrispettivi delle prestazioni dei distributori (DCO 170/2019/R/gas) porterebbe al vantaggio di applicare ai clienti finali condizioni omogenee su tutto il territorio nazionale, consentendo anche e contemporaneamente il superamento delle attuali difficoltà delle imprese di vendita di fronte alla forte variabilità dei prezzi dei distributori, chiederemmo di chiarire, in quanto non riproposto nella presente consultazione, l’orientamento relativo al percorso di unificazione dei corrispettivi delle prestazioni dei distributori.

Restando comunque a piena disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento ed opportunità di confronto in tema, rinnoviamo tutti i nostri più cordiali saluti

Paolo Ghislandi