

**Osservazioni di Eni gas e luce S.p.A. in merito al DCO 312/2020/R/gas  
del 4 agosto 2020**

***“Criteri di incentivazione delle aggregazioni tra imprese di distribuzione  
del gas naturale – Orientamenti finali”***

San Donato Milanese, 15 ottobre 2020

Con il presente documento Eni presenta le osservazioni di Eni gas e luce al Documento di Consultazione 312/2020/R/gas (“DCO”) dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (“ARERA” o “Autorità”).

## OSSERVAZIONI GENERALI

Di seguito presentiamo le nostre osservazioni sugli ambiti del presente DCO ad impatto diretto sull’attività di vendita. Come società di vendita condividiamo appieno il percorso di riduzione del numero delle società di distribuzione che, dal nostro punto di vista, può rappresentare un ostacolo sia al dispiegarsi della concorrenza sia alla possibilità di dare un servizio preciso e puntuale ai clienti, per tutti quei processi in cui il venditore fa da tramite fra distributore e cliente<sup>1</sup>. In questa sede non ci esprimiamo sui meccanismi descritti in consultazione relativi ai criteri di incentivazione delle aggregazioni tra imprese di distribuzione del gas naturale ma vogliamo ribadire la necessità – più volte espressa dalla scrivente società – di **perseguire una maggior standardizzazione di processi, corrispettivi e modalità di dialogo fra operatori, con la finalità di dare un miglior servizio ai clienti finali**. Questa **esigenza** è ovviamente **tanto più forte quanto maggiore è la pluralità di operatori che gestiscono le reti distribuzione**.

In particolare auspichiamo l’istituzione di un **prezziario unico nazionale** per le prestazioni non coperte dalla tariffa di distribuzione. L’intervento, già richiesto in risposta alla precedente consultazione e in altre occasioni, è ancora necessario, nonostante il chiarimento pubblicato il 26 giugno sul sito ARERA (<https://www.arera.it/it/comunicati/20/200629.htm>), anche alla luce di nuovi elementi emersi di recente che descriveremo nel seguito.

Il chiarimento pubblicato da ARERA (richiesto anche dalla scrivente società in risposta alla precedente consultazione) riguarda le prestazioni che sono da considerarsi già coperte dalla tariffa di distribuzione per le quali, dunque, il distributore non può chiedere corrispettivi ad hoc. Nel chiarimento è stato specificato che la *risoluzione contrattuale* e lo *switching*, essendo prestazioni essenziali del servizio di distribuzione, poiché attengono alle modalità con cui tale servizio si instaura e termina rispetto a un singolo pdr, sono già remunerate dalla tariffa di distribuzione: è un passaggio importante del quale ringraziamo l’Autorità, ma che non esaurisce tutte le casistiche che si rilevano in concreto e che ancora generano incertezze.

Rimane infatti ancora da chiarire se e in base a quali *criteri* i distributori possano differenziare i corrispettivi delle prestazioni richieste dai clienti. Abbiamo notato, infatti, che:

- Sono previsti in alcuni prezziari corrispettivi per attività non previste esplicitamente dalla disciplina della qualità commerciale della distribuzione; ad esempio sono previsti addebiti per interventi non eseguiti causa assenza del cliente finale (che vanno ad aggiungersi ai costi delle prestazioni che dovranno essere pagati quando le stesse verranno effettivamente eseguite);
- alcuni distributori prevedono una *differenziazione dei corrispettivi a parità di prestazione richiesta* (in deroga al *prezziario*) sulla base di svariati drivers.

Il secondo punto, in particolare, si riferisce ad alcune recenti iniziative dalle quali emerge una tendenza che, se dovesse diffondersi, potrebbe determinare impatti rilevanti nell’attività dei

---

<sup>1</sup> Sulla rete di distribuzione del gas nel 2019 operavano 199 diverse imprese di distribuzione

venditori. Ci riferiamo ad alcune iniziative promozionali a cura di vari distributori sulle attività di allacciamento e attivazione che prevedono deroghe ai prezziari, mediante l'applicazione di sconti e condizioni promozionali da erogare solo in casi specifici, sulla base di caratteristiche/requisiti non clusterizzabili dai venditori, in quanto dipendenti da informazioni che non sono nella nostra disponibilità. Ad esempio:

- promozioni per l'attivazione di punti di riconsegna già realizzati e mai attivati,
- promozioni per l'attivazione di allacciamenti realizzati prima di una certa data,
- variazione del prezzo dell'allacciamento successiva alla trasmissione al cliente del preventivo, al realizzarsi di determinate condizioni;
- condizioni particolari (sempre in deroga al prezzario) per pdr localizzati in specifici territori all'interno dello stesso comune.

E' evidente che queste promozioni possono essere gestite solo su base lista e non possono essere recepite ex-ante sui listini di fatturazione dei venditori. Ciò richiederebbe lavorazioni manuali che, in quanto tali, potrebbero portare ad errori o ritardi, con aggravio di operatività insostenibile per i venditori e a discapito dei clienti finali. Pertanto, qualora ARERA giudichi in linea con il contesto regolatorio vigente l'introduzione di deroghe al prezzario, chiediamo che la materia venga compiutamente regolata, stabilendo:

- quali sono i driver in base ai quali si possono differenziare i prezzi delle prestazioni;
- se tali driver sono relativi ad informazioni attualmente non note ai venditori (come quelle sopra descritte), prevedere un'integrazione strutturale di tali informazioni in RCU prevedendo un tempo congruo per l'implementazione;
- standard di comunicazione per regolamentare (anche in termini di preavviso) le comunicazioni di iniziative promozionali che prevedono deroghe ai prezziari.

Inoltre, anche nell'attesa: (i) della definizione di un prezzario unico nazionale (ii) della regolamentazione delle eventuali deroghe al prezzario, rimane urgente introdurre nel breve periodo delle regole per il processo di definizione e comunicazione dei prezziari dei distributori, prevedendo a cura di ARERA la modalità di messa a disposizione degli utenti e la cadenza di aggiornamento dei prezziari, che dovrebbe essere periodica (ad es. annuale), a data fissa per tutti i distributori (ad es. anno solare) e prevedere un congruo preavviso prima dell'entrata in vigore del nuovo prezzario).

Un 'altro tema inerente la standardizzazione, che abbiamo già osservato in altre occasioni, è quello relativo alla **mancata standardizzazione dei flussi degli indennizzi per mancato rispetto dei livelli di qualità commerciale di competenza del distributore**, che devono essere erogati ai clienti attraverso i venditori: l'assenza di regolamentazione su questo aspetto specifico comporta un notevole onere in carico ai venditori per il recupero delle informazioni.

Ogni società di distribuzione, infatti, ha elaborato una sua soluzione personalizzata di gestione degli indennizzi, che richiede alla società di vendita sia un'onerosa attività di recupero delle comunicazioni, sia un lavoro di normalizzazione dei dati affinché siano elaborabili con procedure massive (di cui tra l'altro la scrivente società si è dotata proprio per rendere più efficiente, almeno per quanto di propria competenza, l'erogazione degli indennizzi).

In questa mancanza di standardizzazione possiamo identificare tre macro temi critici, tra loro interconnessi:

- (i) il canale di comunicazione delle informazioni;
- (ii) i tracciati e i formati utilizzati per l'invio dei dati;
- (iii) la periodicità di aggiornamento delle informazioni.

Descriviamo di seguito le criticità dovute all'eterogeneità rinvenuta nell'operato dei distributori con riferimento a questi 3 macrotemi.

- (i) Il canale di trasmissione dei dati più utilizzato risulta il singolo Portale, di cui sono dotati principalmente i maggiori operatori; pur trattandosi spesso di portali riconducibili a tipologie standard (citiamo, ad esempio, un tipo di portale ricorrente "Terranova") non sempre le informazioni sono rese disponibili nelle stesse sezioni: questo aspetto, oltre a rendere difficoltosa la ricerca, rende difficile una mappatura completa ed esaustiva di ciò che è stato pubblicato. La seconda modalità di trasmissione per ricorrenza è la posta elettronica certificata (PEC), che comporta una minor automazione ma per lo meno ha il vantaggio di rendere evidente la trasmissione del dato.
- (ii) Per quanto riguarda i tracciati e i formati utilizzati per l'invio dei dati sono presenti diverse prassi tra i vari operatori di rete. In linea generale, si osserva che i file messi a disposizione presentano eterogeneità sia per quanto riguarda la tipologia e numerosità di informazioni inserite, sia per quanto riguarda il formato. Un distributore, ad esempio, ci invia per ogni indennizzo le informazioni articolate in tre righe di dati, alcuni inviano formati .csv, .txt o .xls. Inoltre, non tutti i distributori forniscono informazioni utili per l'identificazione della tipologia di indennizzo complicando il compito del venditore che, nell'erogazione dell'indennizzo, è tenuto ad informare il cliente del tipo di "fuori standard" che lo ha generato. Anche la compilazione dei tracciati presenta disomogeneità che impediscono una qualsiasi gestione massiva e automatizzata dei dati. Nelle trasmissioni delle informazioni tramite PEC, a volte i dati sono inseriti in file allegati alla comunicazione che presentano le eterogeneità sopra descritte; a volte i dati dell'indennizzo sono riportati all'interno del corpo del testo della PEC e altre volte ancora l'informazione deve essere reperita dalle fatture allegate in formato pdf. I problemi maggiori si hanno quando l'informazione deve essere reperita dalle fatture in formato elettronico. Ultimamente osserviamo, infatti, che alcuni Distributori minori per la trasmissione di indennizzi di numero limitato, utilizzano la fattura in formato elettronico e ciò rende ancor più critico il recupero dei dati e la loro gestione.
- (iii) Per quanto riguarda l'aggiornamento delle informazioni, l'assenza di una regola che stabilisca la cadenza di aggiornamento delle informazioni comporta un accesso ricorrente ed oneroso al portale del distributore. Inoltre, l'assenza di una regola nei tempi di messa a disposizione dei dati, soprattutto per quelli che prevedono tempi stretti di erogazione, richiede al venditore una costante ed affannosa ricerca.

Reiteriamo quindi la richiesta, già presentata in altre occasioni, di avviare un lavoro di standardizzazione dedicato anche ai processi di riconoscimento degli indennizzi prevedendo processi allineati per entrambi i settori a diretta tutela dei clienti finali per una gestione più semplice ed efficace degli importi a loro dovuti.