

DELIBERAZIONE 14 DICEMBRE 2021

571/2021/R/COM

AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'AGGIORNAMENTO DELLE MODALITÀ DI VERIFICA DEI DATI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE, MISURA E VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE E DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1185^a riunione del 14 dicembre 2021

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 481/95);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001 n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e ambiente (di seguito: Autorità) 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel e il relativo Allegato A, recante il "Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica – periodo di regolazione 2016 - 2023" ("TIQE"), come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr e il relativo Allegato A, recante la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)", come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e il relativo Allegato A, recante il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV)", come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2019, 547/2019/R/idr (di seguito: deliberazione 547/2019/R/idr);
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2019, 569/2019/R/gas, recante in Allegato A la "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020 – 2025 (RQDG)", come successivamente modificato e integrato;
- il documento per la consultazione dell'Autorità 12 ottobre 2021, 422/2021/R/rif, "Regolazione della qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Orientamenti finali" (di seguito: documento per la consultazione 422/2021/R/rif);

- la deliberazione dell’Autorità 23 novembre 2021, 526/2021/R/tlr, recante in Allegato A la “Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1 gennaio 2022 – 31 dicembre 2025 (RQTC)”.

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 prevede che l’Autorità emani direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi e fissi i livelli, generali o specifici, di qualità dei servizi;
- l’articolo 2, comma 12, lettera g), della legge 481/95 prevede che l’Autorità definisca indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità del servizio;
- l’articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95 assegna all’Autorità la funzione di valutare reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi;
- l’articolo 2, comma 12, lettera g), della legge 481/95 prevede, altresì, che l’Autorità controlli lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili;
- l’articolo 2, comma 22, della legge 481/95 prevede che “le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire alle Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l’adempimento delle loro funzioni”.

CONSIDERATO CHE:

- l’Autorità ha regolato, con il TIQE e con la RQDG, la qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica e del gas naturale prevedendo, tra l’altro: a) indicatori di qualità commerciale relativamente ad alcune prestazioni dei distributori di energia elettrica soggette a standard, ovvero al rispetto di livelli specifici o generali di qualità commerciale; b) gli obblighi di registrazione e comunicazione all’Autorità dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica e del gas naturale; c) le modalità di verifica dei dati comunicati da parte dei distributori;
- l’Autorità ha regolato, con il TIQV, la qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale prevedendo, tra l’altro: a) indicatori di qualità commerciale relativamente ad alcune prestazioni dei venditori, tra cui la risposta motivata a reclami scritti, la rettifica di fatturazione e la rettifica di doppia fatturazione, soggette a standard specifico e la risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione e a richieste scritte di informazioni, soggette a standard generale; b) gli obblighi di registrazione e comunicazione all’Autorità dei dati di

- qualità commerciale dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale; c) le modalità di verifica dei dati comunicati da parte dei venditori;
- l'Autorità ha regolato, con la RQSII, la qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, prevedendo, tra l'altro: a) indicatori di qualità contrattuale relativamente ad alcune prestazioni dei gestori del servizio idrico integrato soggette a standard, ovvero al rispetto di livelli specifici o generali di qualità contrattuale; b) gli obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità dei dati di qualità contrattuale; c) le modalità di verifica dei dati comunicati da parte dei gestori del servizio idrico integrato;
 - le modalità di verifica dei dati comunicati prevedono, in tutti i casi di cui ai precedenti alinea, che le prestazioni siano ritenute non valide quando il soggetto regolato sottoposto a controllo (distributore di energia elettrica, distributore di gas naturale, venditore di energia o il gestore del servizio idrico integrato) non sia in grado di produrre l'elemento ritenuto indispensabile per la loro validazione; e non conformi quando, esaminando i dati registrati e la documentazione operativa di riscontro, non risultino soddisfatti uno o più degli specifici criteri di conformità stabiliti per la verifica;
 - il numero di prestazioni di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e il numero delle prestazioni di qualità contrattuale del servizio idrico integrato sono particolarmente elevati e variabili in funzione della dimensione del soggetto regolato e dell'ambito di controllo (che può corrispondere ad un ambito provinciale nel caso della distribuzione elettrica, ad un impianto nel caso della distribuzione gas e a un ambito territoriale ottimale nel caso del servizio idrico integrato);
 - la RQTC non individua le modalità per la verifica e validazione dei dati di qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento;
 - il documento per la consultazione 422/2021/R/rif non individua le modalità per la verifica e la validazione dei dati di qualità contrattuale del servizio di gestione dei rifiuti urbani comunicati dai gestori all'Autorità, rinviando a un successivo provvedimento da adottarsi in coerenza con quanto disposto per gli altri settori regolati.

CONSIDERATO CHE:

- al fine di contenere i costi amministrativi delle verifiche e, al contempo, consentire l'effettuazione di controlli dagli esiti significativi rispetto al numero elevato di prestazioni da controllare, le verifiche dei dati di qualità commerciale e contrattuale sono effettuate in base a una procedura semplificata, articolata nei seguenti momenti;
(a) il primo momento prevede un controllo effettuato su un campione di prestazioni selezionato in modo casuale nel corso di verifica ispettiva; a partire dal numero di prestazioni non valide e non conformi rilevato nell'ambito del suddetto campione, si calcola quindi una stima del numero complessivo di prestazioni non valide o non conformi che è imputato al soggetto regolato sottoposto a controllo;

- un tale calcolo è compiuto sulla base di un metodo statistico messo a punto con la collaborazione del Dipartimento di matematica del Politecnico di Milano;
- (b) sulla base della stima del numero complessivo di prestazioni non valide o non conformi, attribuite al soggetto regolato sottoposto a controllo ai sensi del calcolo statistico compiuto nell'ambito del primo momento *sub* (a), viene determinata una penalità, ridotta del 75% nel caso in cui il soggetto regolato accetti gli esiti del metodo statistico;
- (c) il soggetto regolato ha la facoltà di rifiutare gli esiti del metodo statistico, *sub* (b), e chiedere di essere sottoposto a un ulteriore controllo, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'elettricità e del gas naturale o in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

CONSIDERATO CHE:

- l'ulteriore controllo, richiamato alla precedente lettera (c), è caratterizzato da un perimetro di indagine più ampio rispetto al primo controllo effettuato a campione *sub* (a), ed è, di conseguenza, molto più oneroso in termini di tempi e costi;
- il TIQE, la RQDG e la RQSII prevedono che, qualora in esito all'ulteriore controllo sia confermata la presenza di prestazioni non valide o non conformi, sia determinata una penalità in funzione del numero delle suddette prestazioni effettivamente rilevate (senza quindi che, da tale dato, sia ricavato – attraverso un metodo statistico – il presunto ammontare complessivo di prestazioni non valide e/o non conformi imputabile all'operatore, come invece avviene in occasione del primo controllo);
- il TIQV, invece, non reca alcuna disciplina in relazione agli esiti dell'ulteriore controllo, come invece avviene, come visto, a opera del TIQE, della RQDG e della RQSII;
- l'Autorità ha introdotto nella regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, con la deliberazione 547/2019/R/idr, un meccanismo incentivante del tipo premi/penalità;
- l'effettuazione di controlli in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, in vista dell'erogazione degli incentivi e l'avvio di nuovi controlli in materia di qualità commerciale anche negli altri settori necessitano di un preventivo aggiornamento delle procedure di verifica dei dati, trasversale tra i diversi settori e servizi, che ne incrementi l'efficacia e ne riduca i costi, con particolare riferimento a quelli dell'ulteriore controllo;
- in particolare, infatti, le disomogeneità che emergono nella regolazione di tale ulteriore controllo – disomogeneità tra servizi sottoposti a controllo (in cui non è prevista alcuna disciplina *ad hoc* per la vendita di energia) e disomogeneità nella regolazione dei meccanismi di penalità applicabili agli esiti del primo controllo e agli esiti del controllo ulteriore – possono frustrare le finalità di economicità e buon andamento dell'amministrazione sottese alla disciplina semplificata dei suddetti controlli;

- la disciplina dei controlli di qualità contrattuale del servizio di gestione dei rifiuti urbani e di qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento non è stata ancora declinata nelle more dell'aggiornamento delle procedure di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e dei dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

RITENUTO OPPORTUNO:

- avviare un procedimento, trasversale ai diversi settori e servizi, per l'effettuazione di un intervento di aggiornamento delle procedure di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e dei dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato

DELIBERA

1. di avviare un procedimento, trasversale ai diversi settori e servizi, per l'effettuazione di un intervento di aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e dei dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato;
2. di prevedere che il procedimento sia condotto nel rispetto dei principi e degli indirizzi richiamati in premessa e, segnatamente, per incrementare l'efficacia dei controlli e ridurre i costi e per uniformare le modalità di verifica tra i diversi settori e servizi;
3. di attribuire la responsabilità del procedimento di cui al precedente punto 1 al Direttore della Direzione *Accountability e Enforcement*, d'intesa con i Direttori delle Direzioni *Infrastrutture Energia e Unbundling*, *Mercati Retail* e *Tutele dei Consumatori di Energia, Sanzioni e Impegni, Sistemi Idrici*;
4. di prevedere che il procedimento di cui al precedente punto 1 si concluda entro il 31 05 2022;
5. di rendere disponibili, in relazione allo sviluppo del procedimento di cui al precedente punto 1, documenti per la consultazione contenenti gli orientamenti dell'Autorità;
6. di convocare, qualora sia ritenuto opportuno in relazione allo sviluppo del procedimento di cui al precedente punto 1, incontri con i soggetti interessati e le formazioni associative che ne rappresentano gli interessi, ai fini dell'acquisizione di elementi conoscitivi utili per la formazione e l'adozione dei provvedimenti;
7. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

14 dicembre 2021

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini