



---

**Autorità di regolazione per energia reti e ambiente**  
**Documento di consultazione 170/2019/R/gas**  
**Osservazioni di Energia Libera**

---

Il presente documento contiene le osservazioni di Energia Libera al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**ARERA**) 170/2019/R/gas, recante *Linee di intervento per la regolazione di tariffe e qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel quinto periodo di regolazione (DCO)* (prot. n. 53/19, termine invio osservazioni 17 giugno 2019, inviato via email [infrastrutture@arera.it](mailto:infrastrutture@arera.it))

\* \* \*

## **Premessa**

In linea generale, Energia Libera apprezza gli interventi delineati da ARERA, fatti salvi gli aspetti di seguito evidenziati in risposta ad alcuni spunti di consultazione. Una valutazione più compiuta delle proposte dell'ARERA sarà tuttavia possibile solo a valle di una declinazione più puntuale delle stesse nei successivi documenti di consultazione.

## **Risposta ad alcuni spunti di consultazione**

### *S15. Osservazioni sul tema dei contributi di connessione*

Si condivide l'orientamento dell'ARERA volto a completare nel quinto periodo di regolazione il percorso di unificazione dei corrispettivi delle prestazioni, così come già avvenuto per le attivazioni e disattivazioni, con l'obiettivo di standardizzare il più possibile i costi delle prestazioni (compatibilmente con le specificità tecniche legate agli stessi), al fine di applicare ai clienti finali condizioni omogenee su tutto il territorio nazionale, superando al contempo le attuali difficoltà riscontrate dalle imprese di vendita di fronte alla forte variabilità dei prezzi dei distributori.

Posto che si auspica che il percorso di unificazione possa coinvolgere a tendere l'intero *set* di prestazioni dei distributori, sarebbe in ogni caso opportuno che l'ARERA chiarisse l'elenco delle prestazioni su cui intenderebbe avviare prioritariamente il percorso di unificazione dei corrispettivi e le relative tempistiche.

Per non alterare l'equilibrio concorrenziale di quest'ultimi (concorrenza *per* il mercato delle gare d'ambito) si condivide l'ipotesi prospettata dall'ARERA relativa all'introduzione di meccanismi perequativi.

In particolare, con riferimento alla prestazione di voltura, su cui la delibera 102/2016/R/com ha già rimandato a successivo provvedimento l'individuazione di un contributo unico sul territorio nazionale, si segnala la necessità di prevedere espressamente l'assenza di un corrispettivo a favore del distributore, che il venditore sarebbe costretto a ribaltare al cliente, per la particolare tipologia di voltura denominata *mortis causa*. A differenza della voltura ordinaria, il cambio di titolarità del

punto per successione *mortis causa*, non comportando l'azzeramento dei consumi, non necessita dell'uscita del tecnico per la lettura di sponda e pertanto non comporta il pagamento di alcun corrispettivo per coprire il costo di un'attività non necessaria.

#### *S17. Osservazioni rispetto alla regolazione della qualità commerciale*

Si ritiene opportuno integrare l'attuale quadro della regolazione della qualità commerciale con misure volte a responsabilizzare maggiormente i distributori nell'esecuzione delle prestazioni attualmente regolate dalla RQDG e nello scambio informativo con i relativi utenti circa l'effettuazione delle stesse, criticità che comportano ripetute inefficienze e conseguenti disagi per i clienti finali.

Nello specifico, si riscontrano numerosi casi, alcuni dei quali evoluti in reclami gestiti dallo Sportello per il consumatore, in cui il distributore indica che il cliente non era presente all'appuntamento mentre il cliente sostiene che fosse presente. Nel caso in cui il distributore non effettui la prestazione per la quale è stato concordato un appuntamento con il cliente finale, si ritiene opportuno introdurre un obbligo per il personale del distributore di contattare il cliente nel caso questo risulti irreperibile all'orario concordato, unitamente alla previsione di non pagamento delle prestazioni per mancato intervento nel caso in cui non vi sia evidenza formale dell'effettivo tentativo di contatto del cliente finale e di effettiva evidenza dell'assenza dello stesso.

Un'altra difficoltà spesso riscontrata dagli utenti della distribuzione riguarda il reperimento delle informazioni sull'andamento e gli esiti delle prestazioni stesse per aggiornare il cliente e agevolare la risoluzione di eventuali segnalazioni/richieste. Si segnala pertanto l'esigenza di prevedere la messa a disposizione da parte dei distributori di un canale di comunicazione *ad hoc* con i venditori con determinati livelli di qualità da rispettare, simmetricamente a quanto disposto per i venditori nei confronti dei clienti unitamente a un *report* riepilogativo sullo stato di avanzamento di tutte le prestazioni avviate.

Inoltre si segnala l'urgenza di introdurre uno standard comune per definire univocamente le modalità, le tempistiche e i contenuti circa l'erogazione degli indennizzi ai venditori da parte dei distributori. Attualmente, infatti, i diversi distributori utilizzano una varietà di modalità di erogazione degli indennizzi ai venditori (ad esempio assegni e bonifici *ad hoc*, inserimento nelle fatture di vettoramento senza indicazione specifica della voce di credito) che rende molto difficoltose da parte dei venditori le attività di riconduzione di questi indennizzi ai clienti finali aventi diritto. Una standardizzazione del flusso degli indennizzi da parte dei distributori porterebbe quindi a evidenti benefici lungo tutta la filiera, favorendo un più corretto veloce e agevole trasferimento ai clienti finali degli ammontari spettanti. La standardizzazione dovrebbe anche prevedere che in fase

di erogazione dell'indennizzo il distributore debba dare puntuale indicazione dei PDR ad esso associati. Nelle more di una completa standardizzazione, si chiede almeno di prevedere l'obbligo di redigere periodicamente un *report* degli indennizzi.

Infine si segnala l'urgenza di strutturare un flusso di comunicazione specifico per l'informativa sulla prescrizione breve. Ad oggi l'unico canale utilizzabile è rappresentato dal Mo2 – “messa a disposizione di altri dati tecnici”, inadeguato a supportare la gestione della prescrizione

*S18. Osservazioni sulla regolazione della performance della misura e indicazioni di possibili linee di miglioramento della regolazione esistente*

*S19. Indicazione di possibili linee di intervento in relazione alla tematica dei misuratori non accessibili e in particolare degli smart meter*

Si esprime apprezzamento sugli orientamenti dell'ARERA in tema di misuratori non accessibili e in particolare di *smart meter* e si ritiene che tale tematica debba essere affrontata con tempestività, dato il rilievo sempre maggiore che stanno acquisendo gli *smart meter* nell'ambito del parco contatori installati sul territorio.

Con riferimento ai misuratori non accessibili, si segnalano in particolare le criticità che i venditori riscontrano in caso di richieste di disalimentazione del contatore da parte del cliente finale che non vanno a buon fine. In tali casi è infatti concreto il rischio che continuino i prelievi al PDR (da parte del cliente stesso o del soggetto che succede al cliente presso il punto di fornitura) portando a situazioni di morosità di difficile gestione.

Inoltre, si propone di valutare, al fine di evitare situazioni in cui il contatore inaccessibile porti ad una stima dei consumi del cliente che perduri a lungo nel tempo, la possibilità di introdurre l'obbligo dell'invio di un'autolettura annuale da parte dei clienti con contatori inaccessibili. Ad oggi infatti esistono già flussi volti a consentire l'invio dell'autolettura da parte del cliente, di cui viene spesso data comunicazione ai clienti finali con la finalità di stimolarne l'utilizzo. Tuttavia, il cliente non è tenuto all'invio della propria autolettura nemmeno in caso di prolungata assenza di misure reali del proprio consumo. La previsione di quest'obbligo potrebbe essere di supporto agli operatori della filiera nella gestione dei casi legati al tema della prescrizione breve.

Si ritiene infine opportuno eliminare la definizione di contatore parzialmente accessibile.