

Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento

Gruppo di lavoro GAS

Prime risultanze dell'attività svolta e proposte in tema di acquisizione del dato di misura

Premessa

All'interno del Gruppo di Lavoro sono stati proposti diversi temi che, ad avviso dei componenti, meritano un approfondimento.

In particolare:

- la fatturazione, intesa come processo, dall'acquisizione del dato di misura alla ricezione della bolletta da parte del cliente;
- le Alternative Dispute Resolution (ADR), per quanto riguarda l'adeguamento dei protocolli di conciliazione paritetica a quanto previsto dal D.Lgs. 130/2015;
- i distacchi massivi dei condomini, che coinvolgono anche le famiglie che pagano le bollette;
- la campagna di Snam Rete Gas per la cessione da parte dei clienti industriali dei contatori direttamente collegati alla rete di trasmissione nazionale.

Tra questi, il Gruppo ha ritenuto opportuno concentrare la propria attenzione sul processo di fatturazione ai clienti finali.

Il processo di fatturazione da parte delle imprese di vendita di gas è particolarmente articolato; i rappresentanti dei Consumatori hanno individuato due fasi critiche: l'acquisizione del dato di misura e l'invio in tempo utile per il pagamento entro i termini del documento di fatturazione da parte del cliente finale.

La fase iniziale, quella di acquisizione del dato di misura, risulta particolarmente delicata in quanto i) viene svolta da un soggetto diverso dal venditore che è il distributore ii) è condizionata all'accesso che il distributore ha allo strumento di misura.

Il Gruppo ha concordato pertanto di approfondire nella prima fase dei lavori questo tema, rinviando ad un secondo momento quello dei tempi di invio della fattura e a seguire gli altri temi proposti.

L'approfondimento ha peraltro comportato la costituzione di un tavolo tecnico all'interno del Gruppo, costituito da esperti designati delle Associazioni Consumatori e dalle Associazioni degli operatori.

La situazione attuale

Quello dell'acquisizione del dato di misura e le criticità ad esso connesse è un tema molto noto al Regolatore.

Il TIVG contiene, agli articoli 14, 15 e 16, precise prescrizioni su i) obblighi del distributore in termini di tentativi di lettura ii) modalità e tempi di messa a disposizione del dato di misura alla società di vendita da parte di quella di distribuzione iii) modalità e tempi di raccolta delle autoletture.

I contatori gas non sempre sono collocati in punti raggiungibili da chi è incaricato di fare le letture; come noto, l'Autorità ha disposto una loro classificazione da parte degli esercenti in accessibili, parzialmente accessibili e non accessibili.

In considerazione del permanere di alcuni aspetti critici, il Regolatore è tornato sul tema con il DCO 216/2016/R/com allo scopo di affinare gli strumenti per il recupero dei dati di misura.

In particolare, il DCO i) chiarisce che il concetto di tentativo di lettura è limitato ai casi diversi rispetto ai contatori accessibili ii) definisce delle soglie percentuali minime di letture effettive che ciascuna impresa deve raggiungere prevedendo delle penalità in caso di mancato raggiungimento iii) induce le imprese di distribuzione ad una più corretta classificazione dei contatori e ad una progressiva riduzione di quelli non accessibili.

L'impatto e la rilevanza che tale tema ha sui clienti finali in particolare nei casi in cui il perdurare della mancanza del dato o la deriva assunta dal consumo fatturato a causa del prolungarsi della stima danno luogo ad una cosiddetta "maxi-bolletta", ha peraltro indotto nei mesi scorsi il Ministero dello Sviluppo Economico ad aprire un tavolo di confronto Operatori-Associazioni Consumatori.

In esito a tale tavolo il MiSE ha proposto l'adozione di un protocollo di autoregolamentazione da parte degli operatori ed invitato l'AEEGSI ad intervenire con opportune misure regolatorie, in pratica in gran parte già previste dal citato DCO 216/2016/R/com.

Sempre il MISE ha promosso l'adozione di modifiche normative attraverso uno specifico emendamento al Ddl Concorrenza finalizzate a prevedere obblighi di rateizzazione a favore dei clienti finali nel caso di maxi-conguagli derivanti da ritardi non imputabili al cliente.

In realtà, i risultati di una indagine più recentemente svolta dall'Autorità per dare una corretta dimensione del problema, offrono interessanti spunti di analisi.

Dall'indagine risulta infatti che la percentuale di successo delle letture risulta essere molto elevata laddove i misuratori sono accessibili mentre si riscontrano difficoltà nei casi di misuratori non accessibili (in genere quelli all'interno delle abitazioni) o parzialmente accessibili (quali, in genere, quelli collocati negli androni dei palazzi).

In generale, comunque, la situazione non sembra essere particolarmente critica e i dati sembrerebbero dimostrare una gestione complessivamente diligente delle attività da parte degli esercenti la distribuzione.

Peraltro, l'indagine dell'Autorità ha preso in esame i dati relativi al 2014; si può presupporre che negli anni successivi, per effetto delle azioni migliorative messe in atto dai distributori anche sotto l'impulso della regolazione, si siano registrati ulteriori miglioramenti.

Una efficace elaborazione dei dati derivanti dall'indagine è stata presentata lo scorso 16 giugno al FORUM GAS UNI-CIG ed è riportata in allegato.

Occorre rilevare che se da un lato l'attività di lettura dei contatori ha beneficiato nel tempo dell'evoluzione delle tecnologie disponibili (palmare, telelettura, ecc.) dall'altro ha subito il cambiamento dei comportamenti dei clienti conseguente alle mutazioni socio-culturali in atto.

I vantaggi dovuti all'incremento di efficienza ed efficacia consentito dai nuovi strumenti di rilevazione del dato di misura, sono stati negativamente bilanciati da un peggioramento della qualità della lettura su quasi tutto il territorio nazionale, tanto più marcato quanto maggiore è la dimensione del centro urbano.

Tra i fattori di peggioramento ci sono:

- l'aumento dell'età media dei clienti finali, che comporta maggiori timori di furti e truffe o assenze per trasferimento in strutture di ricovero;
- la percezione di una minore sicurezza, il timore di rapine, furti o atti di vandalismo, soprattutto nei grandi centri urbani, si ripercuote sull'esito dei tentativi di lettura soprattutto dei contatori parzialmente accessibili;
- la tutela della privacy fa sì che in molti condomini non compaia il nome del cliente finale sul citofono rendendone difficile l'individuazione;
- il carattere multietnico di alcuni quartieri ove sia per motivi socio-culturali-religiosi che per difficoltà a comprendere la lingua non viene consentito l'accesso agli operatori;
- la morosità fa sì che in molti casi il timore della sospensione della fornitura impedisca l'effettuazione della lettura del contatore, soprattutto negli edifici

- residenziali di proprietà pubblica. Ad un incremento del tasso di morosità corrisponde una proporzionale riduzione del numero di letture rilevate;
- la scarsa conoscenza che in alcuni casi c'è dei diversi ruoli tra venditore e distributore non consente il riconoscimento di quest'ultimo quale soggetto legittimato ad effettuare la lettura. L'idea che il cliente ha è che debba essere fatta dalla società che gli vende l'energia;
 - la riduzione dei portierati avvenuta negli ultimi anni ha reso più difficile la lettura nei condomini sia dei contatori non accessibili che di quelli parzialmente accessibili;
 - il superamento della lettura simultanea con i misuratori di energia elettrica (dovuta alla sostituzione dei contatori tradizionale con quelli teleletti) o con quelli dell'acqua (a causa dello spin off delle attività nel settore idrico avvenuto in molti ambiti) ha fatto venire meno un vantaggio organizzativo a discapito del servizio, soprattutto nelle grandi città;
 - l'esternalizzazione del servizio di lettura, oggi nella maggior parte dei casi dato in appalto, ha di fatto eliminato quello che poteva essere considerato un "letturista di quartiere", dipendente aziendale che conosceva il territorio ed era conosciuto dal territorio. L'efficientamento del servizio in outsourcing comporta viceversa il frequente turn-over delle ditte che lo svolgono con il conseguente continuo cambio del personale.

Alle tali considerazioni vanno aggiunti i problemi, da sempre esistiti, dovuti alle seconde case e alle situazioni sociali molto difficili in determinati territori.

Le problematiche sopra elencate potranno essere risolte, nel medio-lungo periodo, attraverso la progressiva installazione degli *smart meters*.

Ad oggi il piano di roll-out previsto dell'Autorità impone che entro il 31 dicembre 2018 siano sostituiti:

- il 50% dei contatori delle imprese che gestiscono più di 200.000 PDR;
- il 33% dei contatori delle imprese che gestiscono tra i 100.000 e i 200.000 PDR;
- l'8% dei contatori delle imprese che gestiscono tra i 50.000 e i 100.000 PDR.

E' inoltre prevista una maggiorazione di tali percentuali in relazione al numero di contatori sostituiti e ai nuovi un punti di riconsegna.

Si tratta quindi, nel frattempo, di individuare soluzioni transitorie e condivise.

Questa analisi è solo parzialmente condivisa dalle Associazioni Consumatori che ritengono sussistere ancora delle situazioni di negligenza da parte dei distributori, non adeguatamente stimolati a portare a casa il dato di lettura, che vorrebbero un inasprimento delle penalità introdotte dal DCO 216/2016/R/com per i distributori inadempienti.

Va in ogni caso sottolineato che è interesse delle società di distribuzione poter rilevare quando possibile i dati di misura anche per evitare ricadute negative da parte dei clienti in termini di reclami, contestazioni, cause e conciliazioni nonché dei costi legati alla mancata acquisizione dei dati.

Le proposte avanzate

Accessibilità dei misuratori

In merito alla classificazione dei contatori le Associazioni Consumatori hanno proposto di eliminare la categoria dei parzialmente accessibili definendo accessibili tutti i misuratori presenti negli androni dei condomini.

Un maggiore impegno dei lettristi per accedere ai contatori posti in batteria in chiostrine o luoghi simili consentirebbe infatti, secondo i proponenti, di rilevare il dato di misura altrimenti mancante.

Gli operatori ritengono tale proposta non in grado di fornire risultati positivi in quanto già oggi gli addetti alla lettura effettuano ogni possibile tentativo di accesso.

A tale proposito, l'analisi delle best practice ha evidenziato l'opportunità di definire contratti di appalto delle letture condizionando la corresponsione del compenso all'acquisizione effettiva del dato di misura.

Avvisi di lettura e autoletture

Tutte i componenti del gruppo di lavoro hanno condiviso l'opportunità di migliorare la comunicazione ai clienti circa il passaggio degli incaricati della lettura e di facilitare ulteriormente l'eventuale ricorso all'autolettura.

A tal fine, le Associazioni Consumatori propongono di introdurre un incentivo in bolletta per i clienti commisurato al costo evitato dal distributore per la mancata lettura.

Le Associazioni degli operatori non ritengono utile l'introduzione di tale misura per i seguenti motivi:

- l'autolettura, laddove altrimenti non si riuscirebbe ad acquisire il dato di misura, comporta un indubbio vantaggio per il sistema ma soprattutto per il cliente, che evita così di vedersi attribuito un consumo stimato;
- l'incentivo potrebbe indurre il cliente a prediligere l'autolettura anche quando potrebbe consentire la lettura. Ciò comporterebbe un progressivo degrado della qualità dei dati disponibili oltre che un abbassamento del livello di sicurezza del sistema (il momento della lettura è anche un momento di visione del contatore e di eventuali sue anomalie);

- l'autolettura non evita gli obblighi di tentativi previsti dalla regolazione nei confronti del distributore, che comunque ne sopporterebbe il costo;
- un eventuale incentivo dovrebbe essere commisurato al valore con cui viene remunerata la lettura al distributore; ad oggi tale valore risulta essere di **3,20 euro/anno**. Se rapportato alla singola lettura tale valore risulterebbe non rilevante al fine di comportamenti più virtuosi da parte dei clienti finale.

I componenti del gruppo hanno invece convenuto sull'opportunità che le società di distribuzione rendano più informati i clienti circa giorno e ora del passaggio dei lettoristi mettendo loro a disposizione, qualora non presenti, più modalità di raccolta del dato di autolettura tra quelle già oggi utilizzate da molti operatori.

Tra le best practice adottate si segnalano:

- **l'affissione di post-it sulle porte delle abitazioni sui quali i clienti possano riportare il dato rilevato dal misuratore. Sui biglietti può essere riportato un indirizzo di posta elettronica a cui il cliente può inviare direttamente il dato di lettura o la foto del misuratore in modo da avere maggiore certezza del dato acquisito;**
- **soprattutto nei condomini dei centri abitati, l'affissione di avvisi con cui comunicare il passaggio degli incaricati della lettura, non sottovalutando la possibilità ciò potrebbe creare problemi di sicurezza nel momento in cui qualcuno ne approfittasse per operare truffe ai danni dei clienti;**
- **l'utilizzo di avvisi multilingua per ridurre le incomprensioni con una parte della popolazione.**

Le società di vendita, dal canto loro, possono adottare soluzioni tecnologiche per l'acquisizione del dato di misura per mezzo di sistemi di messaggistica, di posta elettronica, con apposite app per smartphone o tablet oppure mediante siti web dedicati.

Altre soluzioni quali effettuare i tentativi di lettura negli orari in cui il cliente potrebbe essere in casa o durante il sabato potrebbero non essere gradite dai clienti stessi in quanto ritenute di disturbo. Reiterare più volte il tentativo di lettura in giornata non garantirebbero sensibili miglioramenti a fronte di una maggiorazione dei costi per il sistema.

Centralizzazione dei contatori

Una soluzione strutturale al problema dell'acquisizione dei dati di misura e non in contrasto con l'introduzione degli apparecchi elettronici potrebbe essere costituita dallo spostamento e ricollocazione dei contatori in area centralizzata.

Tale soluzione, comporterebbe un investimento, oltre che da parte dei distributori anche da parte dei condomini che andrebbe incentivato riconoscendo loro un beneficio fiscale.