

**DELIBERAZIONE 25 SETTEMBRE 2014
462/2014/R/GAS**

**AGGIORNAMENTO DELLA COMPONENTE QVD DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DEL
SERVIZIO DI TUTELA DEL GAS NATURALE**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 25 settembre 2014

VISTI:

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 (di seguito: decreto legislativo 164/00);
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125 di conversione del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia (di seguito: legge 125/07);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, recante attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale ed a una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito con legge 9 agosto 2013, n.98 (di seguito: decreto-legge 69/13);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 e l'allegato Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIVG);
- la deliberazione dell'Autorità 9 maggio 2013, 196/2013/R/gas (di seguito: deliberazione 196/2013/R/gas);
- la comunicazione della Direzione Mercati dell'Autorità del 14 maggio 2014, prot. Autorità 13589, agli esercenti la vendita che servono almeno 100.000 punti di riconsegna (di seguito: comunicazione 14 maggio 2014);

- la comunicazione delle Associazioni rappresentative degli esercenti la vendita del 6 giugno 2014, prot. Autorità 15915 del 9 giugno 2014 (di seguito: comunicazione 9 giugno 2014);
- la comunicazione della Direzione Mercati dell’Autorità dell’11 giugno 2014, prot. Autorità 16374 (di seguito: comunicazione 11 giugno 2014);
- la comunicazione delle Associazioni rappresentative degli esercenti la vendita del 9 luglio 2014, prot. Autorità 19136 del 9 luglio 2014 (di seguito: comunicazione 9 luglio 2014);
- la comunicazione della Direzione Mercati dell’Autorità dell’11 luglio 2014, prot. Autorità 19400 (di seguito: comunicazione 11 luglio 2014).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 attribuisce all’Autorità una generale funzione di regolazione finalizzata alla promozione della concorrenza e dell’efficienza nell’offerta dei servizi di pubblica utilità nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale;
- la legge 125/07, all’articolo 1, comma 3, prevede, tra l’altro, che l’Autorità indichi condizioni standard di erogazione del servizio di vendita ai clienti finali e definisca, in base ai costi effettivi del servizio, prezzi di riferimento che le imprese di vendita sono tenute a inserire nelle proprie offerte commerciali, facendo altresì salvi i poteri di vigilanza e di intervento dell’Autorità *“a tutela dei diritti degli utenti anche nei casi di verificati e ingiustificati aumenti di prezzi”*;
- con il decreto-legge 69/13 (articolo 4, comma 1) sono state apportate modifiche al decreto legislativo 164/00, così come modificato dal decreto legislativo 93/11 ed è stato, in particolare, previsto che, nell’ambito degli obblighi di servizio pubblico, l’Autorità continui transitoriamente a determinare i prezzi di riferimento ai sensi della legge 125/07 *“per i soli clienti domestici”*;
- il TIVG definisce, in coerenza con le disposizioni di legge richiamate, le condizioni economiche del servizio di tutela del gas naturale per i clienti aventi diritto a tale servizio;
- a valle di un apposito processo di consultazione, la deliberazione 196/2013/R/gas ha implementato la riforma delle modalità di definizione delle condizioni economiche del servizio di tutela, modificando tra l’altro i valori della componente *QVD*, relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio;
- in particolare, con la citata riforma relativamente alla componente *QVD* è stato previsto che:
 - fosse mantenuta un’articolazione della componente *QVD* in una quota fissa, di maggiore peso, e in una quota variabile, di entità inferiore, stabilendo al contempo i valori in vigore dall’1 ottobre 2013;
 - il livello della predetta componente risultasse differenziato per le diverse tipologie di clienti finali, in linea con quanto già previsto, mantenendo al

- contempo un valore della componente unico a livello nazionale e indifferenziato per operatore che eroga il servizio di tutela;
- la definizione dei costi riconosciuti relativi agli oneri diversi dalla morosità dei clienti finali tenesse conto dei costi tipici di un contesto concorrenziale e che il livello riconosciuto fosse definito tenendo in considerazione che il recupero di tali costi avviene durante l'intera durata del rapporto contrattuale con i clienti acquisiti, stabilendo altresì che tali voci di costo, relative ad attività tipiche dell'operatività in un contesto concorrenziale, fossero ricomprese nella quota variabile della componente *QVD*;
 - la copertura degli oneri connessi alla morosità dei clienti finali avvenisse mediante il riconoscimento di un importo calcolato in misura percentuale rispetto al fatturato, determinato con riferimento all'*unpaid ratio*, vale a dire il tasso di mancato incasso delle fatture emesse nei confronti dei clienti finali, stabilendo al contempo che:
 - a) l'*unpaid ratio* fosse determinato considerando il mancato incasso degli importi fatturati trascorso un lasso temporale di 24 mesi ed escludendo dal calcolo gli operatori ritenuti inefficienti, in quanto caratterizzati da valori di *unpaid ratio* il cui livello eccessivamente elevato non sembrava imputabile a fattori esogeni all'impresa;
 - b) il riconoscimento degli oneri connessi alla morosità dei clienti finali avvenisse attraverso l'adeguamento della quota fissa della componente *QVD*;
 - i valori della componente *QVD* fossero aggiornati con cadenza:
 - a) annuale, per quanto riguarda il riconoscimento dei costi connessi alla morosità dei clienti finali;
 - b) biennale, per quanto riguarda il riconoscimento dei costi diversi da quelli di cui alla lettera a);
 - infine, ai fini dell'aggiornamento dei costi connessi alla morosità dei clienti finali, l'articolo 7, comma 7.3 del TIVG, così come modificato dalla deliberazione 196/2013/R/gas, ha definito in capo agli esercenti di maggiori dimensioni, identificati come gli esercenti la vendita che servono almeno 100.000 punti di riconsegna, appositi obblighi informativi nei confronti dell'Autorità, individuando le informazioni che saranno periodicamente richieste e il dettaglio delle medesime.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la comunicazione 14 maggio 2014 è stata formulata, ai sensi dell'articolo 7 del TIVG, un'apposita richiesta dati nei confronti degli esercenti di maggiori dimensioni atta ad acquisire le informazioni dettagliate nel citato articolo (commi 7.3 e 7.4), fissando la scadenza per l'invio dei suddetti dati al 13 giugno 2014;
- con comunicazione 9 giugno 2014, le principali Associazioni rappresentative degli esercenti la vendita hanno segnalato come le proprie imprese associate, impegnate nella raccolta dati di cui al precedente punto, evidenziassero che il dettaglio dei dati

richiesto generava estrazioni ed elaborazioni di dati specifici e non sempre automatici, comunicando conseguentemente che le suddette imprese non sarebbero state in grado di rispettare il termine per l'invio dei dati fissato nella comunicazione 14 maggio 2014;

- rispetto a tale segnalazione, con comunicazione 11 giugno 2014, è stato evidenziato come la scadenza prevista nella comunicazione 14 maggio 2014 fosse funzionale allo svolgimento di opportune analisi e approfondimenti al fine di procedere all'aggiornamento della componente *QVD* per quanto concerne il riconoscimento dei costi connessi alla morosità dei clienti finali con efficacia dall'1 ottobre 2014; pertanto l'accoglimento della richiesta di proroga per l'invio dei dati al 30 giugno 2014, peraltro necessario stante quanto dichiarato dalle Associazioni rappresentative degli esercenti la vendita, avrebbe potuto ritardare le tempistiche dell'aggiornamento della componente *QVD*;
- successivamente, con comunicazione 9 luglio 2014, le principali Associazioni rappresentative degli esercenti la vendita hanno segnalato che dall'analisi delle informazioni funzionali alla raccolta dei dati di cui all'articolo 7 del TIVG:
 - le imprese associate evidenziavano un peggioramento del fenomeno della morosità dei clienti finali;
 - l'*unpaid ratio* non rappresenterebbe un indicatore sufficiente a intercettare la totalità dei costi connessi alla morosità dei clienti finali, sostenendo che esso dovrebbe essere valutato congiuntamente ai costi operativi di gestione del credito, anche al fine di non penalizzare maggiormente gli operatori che presentano un *unpaid ratio* di minore entità in ragione delle attività di gestione del credito condotte;
- rispetto alla segnalazione di cui al precedente punto, con la comunicazione 11 luglio 2014 si è evidenziato come:
 - ai fini della quantificazione dei costi connessi alla morosità dei clienti finali il livello di *unpaid ratio* è determinato a partire dai dati trasmessi da una pluralità di soggetti, selezionati in modo da raccogliere informazioni di dettaglio con riferimento alle diverse tipologie di clienti e ai diversi ambiti territoriali;
 - la determinazione del livello di *unpaid ratio* riconosciuto tiene conto della necessità di indurre negli operatori comportamenti efficienti in termini di politiche di gestione e recupero del credito e ciò comporta che tale livello:
 - a) non sia determinato con riferimento al singolo operatore, ma attraverso un'analisi comparativa dei dati messi a disposizione;
 - b) non sia allineato ai valori più bassi rilevati presso gli operatori, ma tenga conto della necessità di rendere effettivamente possibile una gestione efficiente del credito;
 - la procedura di quantificazione dei costi connessi alla morosità dei clienti finali comporta che nell'ambito delle determinazioni dei costi operativi riconosciuti non siano prese in considerazione le voci relative agli oneri di cessione, al fine di non generare un doppio riconoscimento dei costi legati alla morosità.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- la comunicazione 14 maggio 2014 è stata inviata a un campione di 25 esercenti il servizio di vendita e che, in risposta alla suddetta nota, sono pervenute informazioni da parte di 23 operatori che hanno permesso di analizzare un campione rappresentativo di più dell'82% dei punti di riconsegna aventi diritto al servizio di tutela e di circa il 78% dei relativi volumi;
- alcuni degli esercenti che hanno inviato i dati hanno evidenziato:
 - di aver rilevato un generale peggioramento del fenomeno della morosità con riferimento all'insieme dei clienti serviti, sia nel servizio di tutela che nel mercato libero, registrando inoltre per questi ultimi tassi di *unpaid ratio* generalmente maggiori rispetto ai primi;
 - che sono aumentati i costi operativi associati al fenomeno della morosità relativi al complesso delle azioni di gestione e recupero del credito messe in atto;
- rispetto alle suddette osservazioni si rileva che:
 - in linea generale, le modalità di determinazione della componente *QVD* devono riflettere i costi di un operatore mediamente efficiente, che, per quanto riguarda il gas naturale, serve di norma sia clienti del servizio di tutela che del mercato libero, e devono minimizzare potenziali distorsioni tra clienti serviti a condizioni di tutela e clienti serviti a condizioni di libero mercato; pertanto, occorre che il livello dell'*unpaid ratio* da considerare al fine della determinazione del costo riconosciuto tenga conto delle informazioni relative all'insieme dei clienti serviti che hanno diritto al servizio di tutela, indipendentemente dalle condizioni cui sono serviti;
 - l'eventuale variazione di costi operativi riconducibili al fenomeno della morosità verrà considerata nell'ambito dei meccanismi di aggiornamento (biennale) previsti per le altre componenti di costo di commercializzazione dell'attività di vendita al dettaglio; peraltro il livello dei costi operativi attualmente riconosciuto nella componente *QVD* è stato definito a partire dai valori di costo dei principali esercenti la vendita e sulla base di criteri prudenziali al fine di tenere conto, da un lato, della necessità di non riconoscere potenziali costi legati a inefficienze degli operatori, ad esempio relative alla mancata adeguatezza dei sistemi di fatturazione o delle strutture informatiche, ma, dall'altro, dell'esigenza di rendere effettivamente possibile una gestione efficiente del credito da parte degli operatori medesimi;
- in base alle informazioni raccolte in esito alla comunicazione 14 maggio 2014:
 - a livello nazionale l'*unpaid ratio* a 24 mesi dei clienti aventi diritto al servizio di tutela è pari al 2,31% del fatturato; peraltro tale dato non risulta direttamente confrontabile con quanto rilevato in occasione della raccolta dati a suo tempo condotta per la determinazione dei costi connessi alla morosità riconosciuti nell'attuale livello della componente *QVD* poiché, nel momento in cui sono state compiute le determinazioni dei valori della suddetta componente in vigore dall'1 ottobre 2013, nell'ambito dei clienti aventi diritto al servizio di tutela

- rientravano anche le tipologie di utenza riferite ai clienti per usi diversi con consumi inferiori a 50.000 Smc/anno e ai clienti che svolgono attività di servizio pubblico;
- per la clientela domestica servita in tutela l'*unpaid ratio* a 24 mesi mostra, se confrontato con quanto rilevato in occasione della raccolta dati a suo tempo condotta per la determinazione dei costi connessi alla morosità riconosciuti nell'attuale livello della componente *QVD*, un incremento, seppur di piccola entità, del fenomeno relativo alla morosità;
 - si rilevano differenziazioni dell'*unpaid ratio* tra:
 - a) i diversi esercenti anche con riferimento alla dimensione territoriale del fenomeno, ma dalle evidenze osservate, con riferimento a quest'ultimo aspetto, tale differenziazione non risulterebbe omogenea tra i diversi operatori e rispetto alle diverse tipologie di clientela servita;
 - b) i clienti domestici e i condomini uso domestico, tuttavia il dato relativo ai condomini presenta alcuni elementi di variabilità tra i diversi operatori che necessiterebbero di essere ulteriormente approfonditi;
 - in coerenza con le attuali modalità di riconoscimento dei costi connessi alla morosità dei clienti finali, il livello di *unpaid ratio* utilizzato per la determinazione della componente *QVD* è stato determinato mediante un'analisi comparativa dei dati messi a disposizione dagli esercenti la vendita e considerando:
 - il mancato incasso degli importi fatturati trascorso un periodo di 24 mesi, periodo all'interno del quale l'esercente la vendita dovrebbe poter porre in essere le azioni di gestione e di recupero del credito, comprese quelle relative alla possibilità di cessione del medesimo, e trascorso il quale la probabilità di incasso del credito residuo risulta bassa e stabile;
 - la necessità di indurre negli esercenti comportamenti efficienti in termini di politiche di gestione e di recupero del credito rendendo effettivamente possibile la suddetta gestione; a tal fine si è proceduto a:
 - a) escludere dal campione gli operatori che presentano livelli di *unpaid ratio* particolarmente bassi; tali operatori risultano essere di piccole dimensioni e operanti in ambiti territoriali limitati, per cui i livelli osservati potrebbero non risultare effettivamente perseguibili da esercenti di maggiori dimensioni che operano su una scala geografica più ampia;
 - b) non considerare gli operatori che presentano livelli di *unpaid ratio* particolarmente elevati, ritenuti riconducibili a potenziali inefficienze degli esercenti in questione, piuttosto che a cause esogene, ipotizzando a tal fine per tali operatori livelli di *unpaid ratio* in linea con quelli rilevati per operatori loro simili in termini di dimensione operativa, ma con livelli di *unpaid ratio* più soddisfacenti;
 - rispetto alla suddetta analisi comparativa, il livello di *unpaid ratio* riconosciuto, in maniera unica a livello nazionale e per tipologia di cliente, per l'aggiornamento della componente *QVD* è pari all'1,89% del fatturato;

- in funzione di tale livello di *unpaid ratio*, l'ammontare riconosciuto a copertura dei costi connessi alla morosità dei clienti finali viene determinato considerando i valori di fatturato del periodo di riferimento relativo al calcolo dell'*unpaid ratio* e tenendo conto della variazione del prezzo del gas naturale intervenuta tra il momento a cui si riferisce il dato di fatturato e il momento di applicazione della componente *QVD* ai sensi del presente provvedimento;
- relativamente all'articolazione della componente *QVD*, dall'analisi comparativa dei dati messi a disposizione e dagli approfondimenti effettuati, anche a seguito di segnalazioni pervenute, effettuati risulta come ricomprendere i costi connessi alla morosità dei clienti finali nella quota variabile della componente *QVD*, in luogo della quota fissa, comporterebbe un maggiore allineamento di tale componente al livello dei costi sostenuti dagli esercenti, in quanto permetterebbe di allineare maggiormente la remunerazione riconosciuta ai volumi erogati dal singolo operatore, prescindendo da un livello di consumo medio nazionale.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- i nuovi livelli della componente *QVD* devono essere resi noti agli esercenti e ai clienti finali con adeguato anticipo, per ragioni di trasparenza e certezza delle condizioni economiche applicate ai clienti finali in tutela e per far fronte alla eventuale necessità di adeguamento delle offerte commerciali del mercato libero laddove esse facciano riferimento alle condizioni economiche definite dall'Autorità;
- tale circostanza non consente, pertanto, di derogare alle scadenze previste per l'aggiornamento della componente *QVD* al fine di poter consultare, mediante apposito documento, la modifica dell'articolazione della medesima componente sopra prospettata; in difetto, infatti, oltre a non essere rispettato il termine per l'aggiornamento, sarebbe compromessa l'esigenza di certezza degli operatori di poter disporre di un adeguato periodo per formulare nuove offerte sul mercato.

RITENUTO OPPORTUNO:

- aggiornare i livelli della componente *QVD* alla luce delle informazioni acquisite con la comunicazione del 14 maggio 2014, confermando l'individuazione di un valore di *unpaid ratio*, unico a livello nazionale e per tipologia di cliente in tutela, anche in ragione degli elementi di criticità sopra evidenziati che rendono al momento non opportuna una differenziazione dell'*unpaid ratio* riconosciuto per ambiti territoriali e per le due tipologie di clienti finali in tutela;
- in particolare, fissare il livello dei costi riconosciuti per la morosità dei clienti finali procedendo a tal fine a:
 - utilizzare il livello di *unpaid ratio* a 24 mesi rilevato presso gli esercenti la vendita relativamente a tutti i clienti aventi diritto al servizio di tutela;
 - escludere dalla suddetta quantificazione i livelli dichiarati dagli operatori che presentano livelli particolarmente bassi di *unpaid ratio* e attribuendo agli

- operatori che presentano invece livelli particolarmente elevati valori in linea con quelli rilevati per operatori loro simili in termini di dimensione operativa;
- definire l'ammontare del riconoscimento da operare in misura percentuale rispetto al fatturato, determinato aggiornando i valori di fatturato relativi al periodo cui i dati comunicati dagli esercenti si riferiscono per tenere conto della intervenuta variazione del prezzo del gas naturale;
 - al fine di rimuovere effetti potenzialmente distorsivi, dipendenti dall'attuale attribuzione alla quota fissa della componente *QVD*, dei costi relativi alla morosità dei clienti finali, modificare tale disciplina, prevedendo che tali voci di costo trovino copertura mediante la quota variabile della medesima componente *QVD*;
 - nell'impossibilità, sopra motivata, di procedere alla consultazione della decisione di cui al punto precedente, al fine di garantire comunque le garanzie partecipative degli operatori interessati, riconoscere a questi ultimi un termine, successivo all'adozione del presente provvedimento, per la presentazione di osservazioni e proposte, alla luce delle quali l'Autorità valuterà se modificare, revocare ovvero confermare detta decisione;
 - prevedere che i valori della componente *QVD* siano aggiornati con effetto dall'1 gennaio 2015

DELIBERA

Articolo 1

Aggiornamento della componente QVD

1. A partire dall'1 gennaio 2015, la tabella 1 del TIVG è sostituita dalla seguente tabella 1:

Tabella 1: Componente relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio (*QVD*)

Tipologie di punto di riconsegna di cui al comma 2.3	da 1 luglio 2009 a 31 dicembre 2011		da 1 gennaio 2012 a 30 settembre 2013		da 1 ottobre 2013 a 31 dicembre 2014		Da 1 gennaio 2015	
	€punto riconsegna /anno	c€mc	€punto riconsegna /anno	c€mc	€punto riconsegna /anno	c€mc	€punto riconsegna /anno	c€mc
PDR nella titolarità di un cliente domestico	36,82	0,4800	40,34	0,4800	57,35	0,7946	41,74	2,5180
PDR relativo a un condominio con uso domestico, con consumi < 200.000 Smc	36,82	0,4800	55,40	0,4800	75,32	0,7946	54,81	2,5180
PDR nella titolarità di un'utenza relativa ad attività di servizio pubblico	36,82	0,4800	55,40	0,4800	*	*	*	*
PDR per usi diversi < 50.000 Smc	36,82	0,4800	55,40	0,4800	*	*	*	*

*A seguito dell'entrata in vigore della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 28 giugno 2013, 280/2013/R/gas, hanno diritto al servizio di tutela di cui all'articolo 3 i clienti finali con riferimento ai punti di riconsegna di cui al comma 4.1, lettera a) e lettera b).

Articolo 2

Disposizioni finali

1. Gli operatori interessati hanno facoltà di trasmettere all'Autorità all'indirizzo mercati@autorita.energia.it, entro e non oltre il 10 ottobre 2014, eventuali osservazioni e proposte in merito alla decisione, posta a base dell'aggiornamento di cui all'articolo 1, di prevedere che i costi connessi alla morosità dei clienti finali trovino copertura mediante la quota variabile della componente *QVD* e non più mediante la quota fissa della medesima componente.
2. Entro il 10 novembre 2014 l'Autorità, sulla base delle proposte e osservazioni eventualmente acquisite ai sensi ed entro i termini di cui al precedente comma 1, conferma, modifica o revoca la decisione richiamata al medesimo comma, eventualmente rettificando la tabella di cui all'articolo 1.
3. Il presente provvedimento e il TIVG, come risultante dalle modifiche, sono pubblicati sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

25 settembre 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni