

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**

**572/2021/R/COM**

**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**

*Settori di incidenza: elettrico, gas naturale e servizio idrico integrato*

*14 dicembre 2021*

### ***Premessa***

*Il presente documento, emanato nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) con deliberazione 14 dicembre 2021, xx/2021/R/com sottopone alla consultazione un aggiornamento delle modalità attualmente previste dalla regolazione per la verifica dei dati di qualità commerciale o contrattuale nei vari settori di competenza dell'Autorità.*

*Le modalità di effettuazione dei suddetti controlli sono comuni ai servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica e del gas naturale e al servizio idrico integrato, mentre non sono ancora previste per il servizio di gestione dei rifiuti urbani e per il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento; è inoltre presente una differenza procedurale relativamente ai soli servizi di vendita di energia elettrica e gas.*

*L'Autorità ritiene necessario effettuare un intervento di aggiornamento delle procedure di verifica dei dati, al fine di migliorare alcuni aspetti applicativi e uniformarne l'applicazione tra i diversi settori e servizi. L'aggiornamento consta, in particolare, di una modifica parziale delle modalità di effettuazione dei controlli, per incrementarne l'efficacia e ridurre i costi.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo PEC istituzionale ([protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it)), entro il **11-02-2022**.*

*Relativamente alle modalità dell'eventuale pubblicazione delle osservazioni, si fa riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali, punto 1, lett. b) e c), di seguito riportata. Si invitano i soggetti interessati a seguire le indicazioni ivi contenute, in particolare in relazione ad eventuali esigenze di riservatezza.*

***Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente***

***Direzione Accountability e Enforcement***

***Corso di Porta Vittoria, 27- 20122 Milano***

**e-mail: [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it)**

**sito internet: [www.arera.it](http://www.arera.it)**

## **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

### **ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)**

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

#### **1. Base giuridica e finalità del trattamento**

##### **a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni**

Si informa che i dati personali trasmessi partecipando alla consultazione pubblica saranno utilizzati da ARERA, (Titolare del trattamento), nei modi e nei limiti necessari per svolgere i compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di sua competenza ai sensi della normativa vigente, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR.

##### **b. Pubblicazione delle osservazioni**

Le osservazioni pervenute possono essere pubblicate sul sito internet di ARERA al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata una richiesta di non divulgare i commenti.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti delle proprie osservazioni e/o documentazione sono da considerare riservate e non possono essere divulgate. A tal fine, i partecipanti alla consultazione sono tenuti a trasmettere una versione non confidenziale delle osservazioni destinata alla pubblicazione.

##### **c. Modalità della pubblicazione**

In assenza delle indicazioni di cui al punto b) della presente Informativa (richiesta di pubblicazione in forma anonima e/o divulgazione parziale), le osservazioni sono pubblicate in forma integrale unitamente alla ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione. La ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione che contenga dati personali è oscurata. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità di persone fisiche identificate o identificabili. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale sono oscurati. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità del partecipante alla consultazione.

#### **2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati**

Dei dati personali possono venire a conoscenza i Capi delle Strutture interessate dall'attività di regolamentazione cui è riferita la consultazione, nonché gli addetti autorizzati al trattamento. I dati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza nonché ad evitare l'indebito accesso agli

stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato. Tali dati saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

### **3. Comunicazione e diffusione dei dati**

I dati non saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

### **4. Titolare del Trattamento**

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: [info@arera.it](mailto:info@arera.it), PEC: [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it), centralino: +39 02655651.

### **5. Diritti dell'interessato**

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: [rpd@arera.it](mailto:rpd@arera.it).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

## INDICE

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Introduzione .....  | 6  |
| 2 | Motivazioni, oggetto dell'intervento e finalità della consultazione ..... | 11 |
|   | <i>Motivazioni dell'intervento</i> .....                                  | 11 |
|   | <i>Oggetto dell'intervento</i> .....                                      | 13 |
|   | <i>Finalità della consultazione</i> .....                                 | 15 |

## 1 Introduzione

- 1.1 La regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica e del gas naturale, stabilita nel "TIQE"<sup>1</sup> e nella "RQDG"<sup>2</sup>, ha definito standard nazionali minimi e obbligatori per le prestazioni richieste dai clienti (allacciamenti, attivazioni, disattivazioni, preventivi, verifiche tecniche, risposte ai reclami, etc.). Gli standard di qualità commerciale, applicabili a tutti i distributori, esprimono i tempi massimi per l'effettuazione delle prestazioni e sono tesi alla tutela dei clienti e al miglioramento complessivo del sistema.
- 1.2 La regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, stabilita nel "TIQV"<sup>3</sup>, disciplina invece gli obblighi minimi che tutte le società di vendita di energia elettrica e gas sono tenute a rispettare in relazione alle prestazioni da garantire ai clienti finali (tempo di risposta ai reclami e alle richieste di informazioni, tempi di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione).
- 1.3 Per il servizio idrico integrato ("SII") la qualità delle prestazioni che tutti i gestori devono garantire agli utenti, in materia sia di avvio e cessazione del rapporto contrattuale (preventivi, allacciamenti, lavori, etc.), sia di gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio (appuntamenti, fatturazione, risposte scritte, verifica dei misuratori, etc.) è stabilita nella "RQSII"<sup>4</sup>.
- 1.4 Come previsto dalla legge 481/1995 (articolo 2, comma 12, lettere *g* e *h*)), alle prestazioni disciplinate nel TIQE, nella RQDG, nel TIQV e nella RQSII sono connessi standard 'specifici' (riferiti alla singola prestazione resa all'utente), cui è associata l'erogazione automatica di indennizzi ai clienti/utenti ai quali i medesimi standard non siano stati garantiti per motivi dipendenti dall' esercente/gestore, e prestazioni connesse a standard 'generali' (riferiti a una globalità di prestazioni), ai quali non possono essere connessi indennizzi automatici, ma che consentono di monitorare l'andamento della qualità commerciale/contrattuale, e ai quali la regolazione normalmente associa meccanismi di premi/penalità.
- 1.5 Al fine di consentire la verificabilità delle suddette prestazioni, la regolazione prevede che i soggetti interessati (a seconda del settore, tutti i distributori, tutti i

---

<sup>1</sup> "Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica", approvato, per il periodo di regolazione 2016 – 2023, con la deliberazione 646/2015/R/eel e successivamente modificato e integrato. Si veda la Parte II – "Distribuzione e misura dell'energia elettrica: regolazione dei livelli specifici e generali di qualità commerciale".

<sup>2</sup> "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas", approvata, per il periodo di regolazione 2020 – 2025, con la deliberazione 569/2019/R/gas e successivamente modificata e integrata. Si veda la Sezione III – "Qualità commerciale del servizio gas".

<sup>3</sup> "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale", approvato con deliberazione 413/2016/R/com e successivamente modificato e integrato. Si veda la Parte II – "Reclami, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione".

<sup>4</sup> "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono", approvata con deliberazione 655/2015/R/idr e successivamente modificata e integrata.

venditori, tutti i gestori del SII o di singole attività del SII) registrino, conservino e comunichino le informazioni e i dati concernenti le prestazioni, secondo le modalità stabilite<sup>5</sup>. Le modalità di verifica dei dati registrati sono sostanzialmente analoghe nei vari settori<sup>6</sup>.

- 1.6 In caso di controllo, le prestazioni sono ritenute *non valide* quando il soggetto regolato non è 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 risultano soddisfatti uno o più degli specifici criteri di conformità stabiliti per la verifica<sup>7</sup>.
- 1.7 Il numero delle prestazioni di qualità commerciale/contrattuale è particolarmente elevato, considerando la totalità delle medesime e risulta proporzionale al numero di clienti nei settori elettrico e gas e al numero di utenti per il SII. Per tale motivo, il numero di prestazioni richieste al singolo soggetto regolato è altamente variabile con la dimensione dello stesso, mentre presenta una sostanziale stabilità negli anni (a meno della diminuzione verificatasi nel 2020 in ragione delle circostanze eccezionali connesse all'emergenza epidemiologica CODIV 19). Ai punti 1.8 – 1.12 si riportano alcune valutazioni esemplificative della numerosità delle prestazioni, riferite all'anno 2019.
- 1.8 Per quanto attiene alla qualità commerciale della distribuzione elettrica, le prestazioni più numerose sono quelle relative agli standard specifici per i clienti in bassa tensione che, nel complesso, sono risultate pari a circa 4,5 milioni (considerando i distributori con più di 5.000 clienti finali), a fronte di un numero di punti di prelievo domestici o non domestici in bassa tensione pari a circa 37 milioni: le richieste di prestazioni sono state pertanto, in media, pari a circa 12 ogni 100 clienti.
- 1.9 I dati concernenti le prestazioni di qualità commerciale sono trasmessi dai distributori all'Autorità su base provinciale, che costituisce il livello territoriale minimo di interesse per la verifica dei dati di una singola impresa. Considerando i distributori di maggiore dimensione (con più di 200.000 clienti finali), a servizio nel 2019 di circa 35,5 milioni di clienti in bassa tensione, in 114 ambiti provinciali (conteggiando come due ambiti provinciali distinti le province in cui operano due distributori), le richieste totali di prestazioni ogni 100 clienti sono comprese tra 8 e 16 per provincia a seconda della prestazione, mentre il numero effettivo di richieste può variare, a seconda della prestazione, da un minimo di zero a un

---

<sup>5</sup> Si veda: per il TIQE, il Titolo 5 della Parte II – “Obblighi di registrazione e di informazione”; per la RQDG, il Titolo IV della Sezione III – “Obblighi di registrazione e di informazione”; per il TIQV, la Parte IV - “Registrazione e comunicazione dei dati”; per la RQSII, il Titolo XI – “Obblighi di registrazione e comunicazione”.

<sup>6</sup> Si veda: per il TIQE, il Titolo 6 – “Modalità di effettuazione dei controlli dei dati” della Parte II; per la RQDG la Sezione IV – “Verifica dei dati di qualità”; per il TIQV, la Parte V - “Verifica dei dati”; per la RQSII, il Titolo XII – “Verifica dei dati”.

<sup>7</sup> I criteri di conformità sono quelli di corrispondenza; completezza; correttezza dell'indennizzo; documentabilità delle cause; esattezza del tempo.

massimo di circa 96.000, come desumibile dalla tabella 1. Per le prestazioni più numerose (riattivazione per morosità e attivazione della fornitura) ciascuna impresa riceve, in media, più di 10.000 richieste per provincia. Le richieste complessive per singola provincia sono invece in media pari a circa 38.500.

| Prestazione soggetta a standard specifico  | Numero richieste di prestazioni |                       |                     |                      |
|--|---------------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|
|  | Totale                          | Massimo per provincia | Medio per provincia | Minimo per provincia |
| Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie | 138.826                         | 8.539                 | 1.218               | 57                   |
| Esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie                            | 227.416                         | 7.775                 | 1.995               | 45                   |
| Esecuzione di lavori complessi   | 44.447                          | 1.639                 | 390                 | 8                    |
| Attivazione della fornitura  | 1.354.474                       | 61.732                | 11.881              | 359                  |
| Disattivazione della fornitura   | 896.171                         | 38.299                | 7.861               | 235                  |
| Riattivazione per morosità   | 1.398.003                       | 96.242                | 12.263              | 247                  |
| Ripristino della fornitura in seguito al guasto del gruppo di misura               | 105.124                         | 5.134                 | 922                 | 19                   |
| Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente                               | 192.741                         | 26.193                | 1.691               | 24                   |
| Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura                       | 20.033                          | 1.807                 | 176                 | 2                    |
| Sostituzione del gruppo di misura guasto   | 13.298                          | 559                   | 117                 | 0                    |
| Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura                | 2.511                           | 124                   | 22                  | 0                    |
| Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura                         | 722                             | 71                    | 6                   | 0                    |

**Tabella 1** – Analisi a livello provinciale delle richieste di prestazioni soggette a standard specifico pervenute nel 2019 ai distributori di energia elettrica di maggiore dimensione.

- 1.10 Per quanto attiene alla qualità commerciale della distribuzione gas, le prestazioni più numerose sono quelle soggette a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in bassa pressione e con gruppo di misura fino alla classe G6, che, nel complesso, sono risultate pari a circa 3,4 milioni, a fronte di un numero di gruppi di misura fino alla classe G6 pari a circa 22,8 milioni: le richieste di prestazioni sono state pertanto, in media, pari a circa 15 ogni 100 clienti. Le verifiche dei dati

sono effettuate per impianto di distribuzione e/o per provincia e la numerosità delle prestazioni a tale livello di controllo è altamente variabile in modo analogo a quanto evidenziato per il caso della distribuzione elettrica.

- 1.11 Le prestazioni richieste alle società di vendita sono risultate invece pari a poco più di 500.000 nel settore elettrico e poco più di 300.000 nel settore gas e pertanto in numero sempre elevato dal punto di vista dei controlli seppure inferiore al numero di prestazioni relative ai servizi di distribuzione e misura. Le verifiche dei dati sono effettuate con riferimento alle prestazioni di risposta ai reclami, di risposta alle richieste di informazioni e di rettifiche di fatturazione/doppia fatturazione (nel loro complesso: senza suddivisione per provincia), relative alla società di vendita interessata dalla verifica; la numerosità delle prestazioni è altamente variabile da società a società, data l'eterogeneità delle medesime.
- 1.12 Le prestazioni contrattuali richieste ai gestori del SII sono risultate invece pari a circa 5 ogni 100 abitanti, considerando quelle eseguite relativamente a standard specifici, con un numero complessivo pari a circa 2,3 milioni, dato un *panel* di 286 gestioni che servono 48,5 milioni di abitanti<sup>8</sup>. Le verifiche dei dati sono effettuate per gestore del SII e per ambito territoriale ottimale e la numerosità delle prestazioni a tale livello di controllo è altamente variabile, in modo analogo a quanto evidenziato per la distribuzione e vendita nei settori elettrico e gas.
- 1.13 Data la numerosità delle prestazioni, l'Autorità ha introdotto, fin dal 2004<sup>9</sup>, una *procedura semplificata* di verifica dei dati. Tale procedura è implementata attraverso un *metodo statistico* messo a punto con la collaborazione del Dipartimento di matematica del Politecnico di Milano.
- 1.14 La procedura semplificata comporta che, nel corso di un primo sopralluogo ispettivo, il Nucleo Ispettivo controlli un campione, di dimensione  $n$ , di una o più prestazioni, estratto in modo casuale dall'elenco di tutte le richieste (popolazione di dimensione  $N$ , separatamente per ciascuna prestazione) effettuate dai clienti/utenti in relazione alle medesime prestazioni. Attraverso il controllo del campione il Nucleo Ispettivo, in contraddittorio con il soggetto regolato, individua i numeri di prestazioni non valide  $n_1$  o non conformi  $n_2$ <sup>10</sup>.
- 1.15 Per determinare il numero complessivo di prestazioni non valide o non conformi – che può essere imputato al soggetto sottoposto a verifica, è sufficiente, a questo punto del controllo, applicare il metodo statistico, che, date la dimensione del campione  $n$  e la dimensione  $N$  della popolazione, consente di effettuare una *stima prudente* del numero di prestazioni non valide  $N_1$  o non conformi  $N_2$ , estrapolando

---

<sup>8</sup> Le prestazioni considerate sono quelle della RQSII, a meno di quelle relative alla periodicità della fatturazione e al tempo per l'emissione della fattura, connesse a standard specifici da rispettare senza necessità di richiesta da parte degli utenti.

<sup>9</sup> Si veda il 'Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas' approvato con delibera 168/2004.

<sup>10</sup> Si veda: per il TIQE, l'art. 120, comma 120.1; per la RQDG, l'art. 87, comma 87.1; per il TIQV, l'art. 49, comma 49.1; per la RQSII, l'art. 88, comma 88.1.

sull'intera popolazione i numeri di prestazioni non valide  $n_1$  o non conformi  $n_2$  rilevati nel campione<sup>11</sup>.

- 1.16 A fronte delle prestazioni non valide e non conformi così imputate al soggetto sottoposto a verifica, viene calcolata una penalità, diminuendo  $N_1$  e  $N_2$  con l'applicazione di determinate franchigie e sommando i prodotti che si ottengono moltiplicando i valori  $N_1$  e  $N_2$ , al netto delle franchigie, per preassegnati valori di penalità unitaria<sup>12</sup>.
- 1.17 In base alla procedura semplificata, il soggetto regolato, sottoposto a verifica ispettiva, può scegliere se accettare gli esiti del controllo statistico (pagando la penalità con una riduzione del 75%)<sup>13</sup> o rifiutarli, chiedendo in tal caso di essere sottoposto a un *ulteriore controllo*<sup>14</sup>, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità e il pieno rispetto delle disposizioni in materia di qualità commerciale/contrattuale. Tale ulteriore controllo è caratterizzato da un perimetro di indagine più ampio ed è, di conseguenza, molto più oneroso in termini di tempi e costi sia per l'Autorità, sia per il soggetto regolato sottoposto a controllo. Inoltre, nell'ulteriore controllo non si procede necessariamente a estrazione casuale delle prestazioni come nel primo controllo, in quanto il Nucleo Ispettivo può effettuare anche una selezione orientata sulla base delle evidenze a disposizione.
- 1.18 Il TIQE, la RQDG e la RQSII prevedono che, qualora in esito all'ulteriore controllo siano riscontrate ancora prestazioni non valide e/o non conformi, il soggetto regolato debba ancora corrispondere una penalità, calcolata questa volta sulla base del numero di prestazioni non valide e/o non conformi effettivamente riscontrate (senza, pertanto, applicare il metodo statistico)<sup>15</sup>.
- 1.19 Nel caso del TIQV, le conseguenze di un esito negativo dell'ulteriore controllo non sono invece disciplinate. In tal caso, l'erogazione di prestazioni incoerenti con i livelli previsti dalla normativa non trova regolazione in un meccanismo penalizzante, analogo a quello previsto per i servizi di distribuzione e misura di energia elettrica e di gas naturale e per il servizio idrico integrato. Il mancato rispetto della regolazione assume pertanto rilievo ai soli fini dell'eventuale integrazione dei presupposti per l'adozione di sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

---

<sup>11</sup> Si veda: per il TIQE, l'art. 120, comma 120.2; per la RQDG, l'art. 87, comma 87.2; per il TIQV, l'art. 49, comma 49.2; per la RQSII, l'art. 88, comma 88.2.

<sup>12</sup> Si veda: per il TIQE, l'art. 121, commi 121.1, 121.2 e 121.3; per la RQDG, l'art. 88, commi 88.1, 88.2 e 88.3; per il TIQV, l'art. 50, commi 50.1, 50.2 e 50.3; per la RQSII, l'art. 89, commi 89.1, 89.2 e 89.3.

<sup>13</sup> Si veda: per il TIQE, l'art. 121, comma 121.4; per la RQDG, l'art. 88, comma 88.4; per il TIQV, l'art. 50, comma 50.4; per la RQSII, l'art. 89, comma 89.4.

<sup>14</sup> Si veda: per il TIQE, l'art. 121, comma 121.5; per la RQDG, l'art. 88, comma 88.5; per il TIQV, l'art. 50, comma 50.5; per la RQSII, l'art. 89, comma 89.5.

<sup>15</sup> Si veda: per il TIQE, l'art. 122; per la RQDG, l'art. 89; per la RQSII, l'art. 90.

- 1.20 Nel corso degli anni l’Autorità, dopo un’iniziale sperimentazione condotta con verifiche ispettive ‘di prova’, senza effetti economici, ha disposto l’esecuzione di alcune campagne di verifiche ispettive in materia di qualità commerciale dei servizi elettrico e gas (compresa la vendita), con implementazione della procedura semplificata di verifica dei dati; dal 2011 le attività di controllo si sono concentrate su temi differenti, sottoposti a regolazione incentivante, con la possibile erogazione di premi/penalità (per il servizio elettrico, riduzione delle interruzioni della continuità del servizio; per il servizio gas, recuperi di sicurezza connessi a pronto intervento, dispersioni, odorizzazione).
- 1.21 Recenti modifiche alla RQSII hanno introdotto una regolazione incentivante del tipo premi/penalità, a partire dal 2022, anche in relazione alla qualità contrattuale del servizio idrico<sup>16</sup> ed è pertanto sopravvenuta l’opportunità di effettuare controlli sulla qualità contrattuale del SII, in vista dell’erogazione degli incentivi.
- 1.22 Al fine di avviare i controlli in materia di RQSII, l’Autorità ritiene necessario aggiornare le modalità di verifica dei dati di qualità commerciale/contrattuale, intervenendo anche sul TIQE, sulla RQDG e sul TIQV, al fine di migliorare alcuni aspetti relativi all’effettuazione dei controlli e uniformarne l’applicazione nei diversi settori e servizi, come esposto di seguito al capitolo 2.
- 1.23 Si sottopongono pertanto a consultazione le modifiche da apportare ai testi integrati per incrementare l’efficacia dei controlli e ridurre i costi. Tali modifiche interessano, in particolare, le modalità di effettuazione e di valutazione degli esiti dell’ulteriore controllo.

## **2 Motivazioni, oggetto dell’intervento e finalità della consultazione**

### Motivazioni dell’intervento

- 2.1 L’applicazione della procedura semplificata e del relativo metodo statistico, in sede di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica e del gas naturale o dei dati di qualità contrattuale del SII, consente di contenere i costi amministrativi del controllo e, al contempo, garantisce ai soggetti regolati trasparenza sulle modalità di controllo e di determinazione delle penalità conseguenti all’accertamento di prestazioni non valide o non conformi.
- 2.2 In merito al contenimento dei costi amministrativi, si osserva che solo mediante l’utilizzo di modelli statistici è possibile effettuare controlli con esiti significativi, stante l’elevato numero di prestazioni da verificare per ciascuna impresa; inoltre, l’efficienza del metodo di controllo statistico permette di avviare controlli sulla regolazione di qualità commerciale/contrattuale almeno su un primo blocco di

---

<sup>16</sup> Si veda la delibera 17 dicembre 2019, 547/2019/R/idr e, in particolare l’Allegato A “Modifiche e integrazioni all’allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr”.

- imprese, da selezionare a partire da un numero elevato di soggetti regolati tenuti al rispetto di tale regolazione.
- 2.3 In merito alla trasparenza sulle modalità di controllo e sugli esiti conseguenti, l’Autorità ha reso disponibile all’indirizzo internet <https://www.autorita.energia.it/mox/> lo strumento per implementare il metodo statistico e tutti i soggetti regolati interessati possono simularne gli esiti, nell’effettuazione delle attività interne di monitoraggio dei propri processi.
- 2.4 Le possibilità che l’applicazione del metodo statistico sia penalizzante sono ridotte, in quanto la stima effettuata con tale metodo è molto cautelativa. Infatti, il metodo statistico è stato concepito, in collaborazione con il Dipartimento di Matematica del Politecnico di Milano, per garantire che, almeno nel 95% delle sue applicazioni, i valori stimati di  $N_1$  e  $N_2$  siano minori o uguali ai numeri effettivi di prestazioni non valide o non conformi<sup>17</sup>. La probabilità che la stima di  $N_1$  e  $N_2$  determinata dal metodo statistico sia favorevole ai soggetti regolati è inoltre risultata, nelle simulazioni, superiore al livello previsto e pari a circa il 97%<sup>18</sup>.
- 2.5 I soggetti regolati, qualora ritengano di essere stati penalizzati dall’esito del controllo con la procedura semplificata, hanno comunque la possibilità di richiedere l’effettuazione dell’ulteriore controllo. In tal caso, l’ulteriore controllo richiede di sottoporre a verifica un diverso campione di prestazioni (non potendo verificare l’intera popolazione che può constare anche di decine di migliaia di pratiche per ogni singola prestazione, specie per gli operatori di maggiori dimensioni). Tuttavia, è necessario che il campione verificato con l’ulteriore controllo, al fine di approfondire l’indagine e confermare oppure smentire gli esiti del controllo precedente, sia composto da un numero di pratiche per ciascuna prestazione maggiore rispetto a quello preso in esame con la procedura semplificata e il più possibile vicino alla dimensione della popolazione. Di conseguenza, la durata dell’ulteriore controllo risulta di molto superiore a quello della verifica con la procedura semplificata, con maggiori costi a carico sia dell’Autorità sia del soggetto regolato.
- 2.6 Inoltre, è anche il caso di osservare che l’attuale regolazione non appare pienamente omogenea e coerente relativamente alle modalità con le quali devono essere trattati gli esiti dell’ulteriore controllo, con particolare riferimento al nuovo numero di prestazioni non valide e non conformi riscontrate. Dalla sintetica

---

<sup>17</sup> L’algoritmo stima il numero di prestazioni non valide o non conformi come uguale all’estremo più piccolo di un intervallo di confidenza destro di livello  $1-\alpha = 0,95$  (con  $\alpha = 0,05$ ) per il numero di prestazioni non valide o non conformi nella popolazione. La probabilità che il metodo fornisca stime del numero di prestazioni non valide o non conformi più piccole del vero numero di prestazioni sanzionabili presenti nella popolazione esaminata è pertanto pari al 95%.

<sup>18</sup> Tale evidenza ha confermato il fatto, matematicamente dimostrabile, che gli intervalli di confidenza ottenuti con il metodo statistico hanno probabilità di copertura “sempre maggiore o uguale del loro livello nominale  $1-\alpha$ ”. Si veda la relazione tecnica alla delibera 168/2004 del 29 settembre 2004 “*Presupposti e fondamenti del testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas*”.

descrizione della regolazione sopra svolta, infatti, emergono almeno due principali aspetti critici sotto tale profilo:

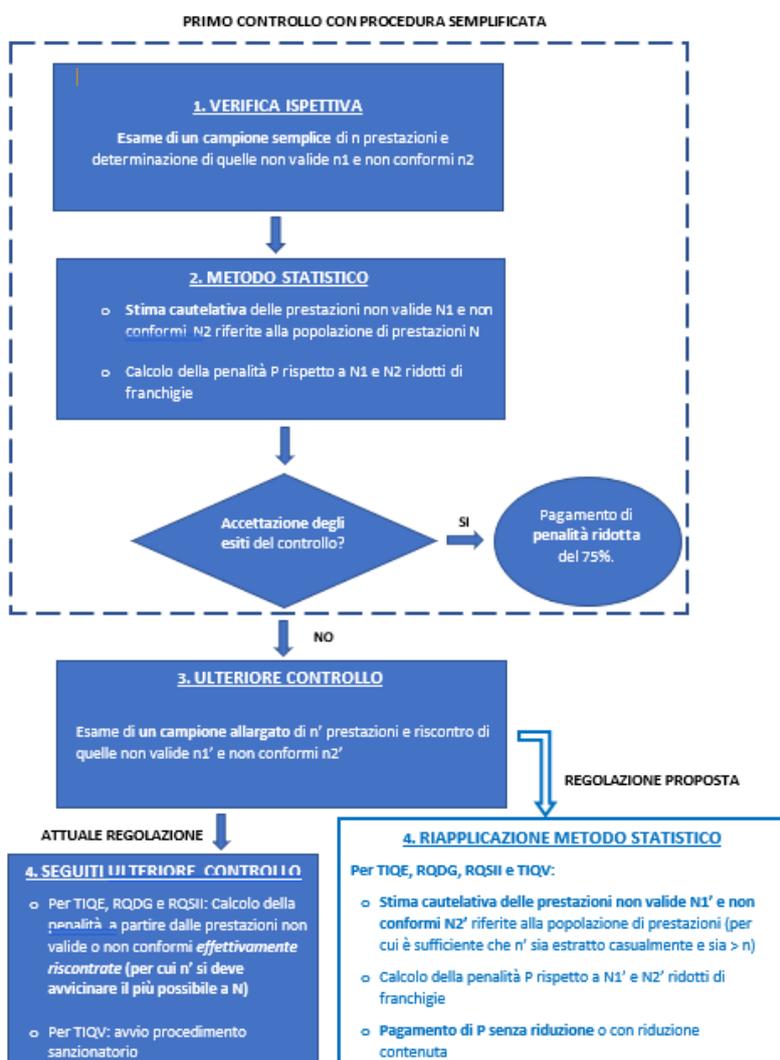
- (a) da un lato, il fatto che, con riferimento alla vendita di energia elettrica e gas, è del tutto assente una disciplina regolatoria sul punto, in quanto non è prevista alcuna penalità per l'ulteriore controllo (diversamente da quanto avviene per la distribuzione di energia);
- (b) dall'altro lato, il fatto che la penale da applicare al soggetto che ha richiesto il secondo controllo è calcolata sulla base del numero di prestazioni non valide e/o non conformi effettivamente riscontrato in tale controllo (sebbene il campione di prestazioni selezionato sia numericamente maggiore rispetto a quello del primo controllo, si tratta pur sempre di un numero parziale di prestazioni rispetto al numero complessivo).

2.7 Le disomogeneità sopra indicate possono comportare una disparità di trattamento di situazioni analoghe ed effetti incongrui sul piano della regolazione. Da un lato, infatti, il venditore di energia che chiede il secondo controllo resta esposto a una situazione di maggiore incertezza che rischia anche di vanificare la stessa *ratio* della procedura semplificata, frustrando le esigenze di economicità ed efficienza dell'azione amministrativa. Dall'altro lato, inoltre, analogo rischio di vanificare tali finalità si manifesta nei casi in cui, nonostante i numeri di prestazioni non valide e/o non conformi verificati nel primo e nel secondo controllo siano coerenti tra loro, tuttavia, l'applicazione degli attuali meccanismi di penalità agli esiti del secondo controllo comporti l'applicazione di penalità notevolmente inferiore rispetto a quella che sarebbe applicabile in esito al primo controllo.

#### Oggetto dell'intervento

- 2.8 L'Autorità intende modificare parzialmente le modalità di effettuazione dei controlli relativi ai dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e ai dati di qualità contrattuale del SII aggiornando, in particolare, la disciplina degli esiti dell'ulteriore controllo e lasciando invariate sia l'effettuazione del primo controllo con procedura semplificata, sia la facoltà per il soggetto regolato di rifiutare gli esiti del primo controllo.
- 2.9 L'orientamento dell'Autorità è quello di mantenere la previsione della possibilità per l'impresa di 'rifiutare' gli esiti del primo controllo e chiedere un ulteriore controllo; ma in tal caso, gli esiti dell'ulteriore controllo non saranno più valutati sulle prestazioni non valide o non conformi effettivamente riscontrate, bensì su quelle stimate applicando nuovamente il metodo statistico.
- 2.10 Per tale motivo sarà sufficiente che il nuovo campione, da estrarre con metodo casuale anche nel corso dell'ulteriore controllo, sia di dimensione maggiore rispetto a quella del campione esaminato nel corso del primo controllo, ma non sarà più necessario che la dimensione del nuovo campione si avvicini il più possibile alla dimensione della popolazione dalla quale è estratto.

2.11 In caso di esito negativo dell'ulteriore controllo (ovvero, qualora anche nell'ulteriore controllo emergano prestazioni non valide o non conformi e/o il soggetto regolato sottoposto a verifica non fornisca comprovata giustificazione in merito a dette prestazioni), non sarà prevista l'applicazione di riduzioni alla penalità conseguente alla riapplicazione del metodo statistico; in subordine, si potrebbero ancora applicare riduzioni della penalità calcolata con il metodo statistico, ma di entità significativamente inferiori a quella del 75% prevista in caso di accettazione degli esiti del primo controllo (per esempio, non superiore al 25%). La regolazione proposta sarà inoltre estesa, per uniformità, anche al TIQV. Lo schema della modifica è riportato nella successiva figura 1.



**Fig. 1** – Procedura di controllo dei dati di qualità commerciale/contrattuale dei servizi regolati. Proposta di modifica degli esiti dell'*ulteriore controllo*.

Finalità della consultazione

- 2.12 La consultazione è volta ad acquisire informazioni e proposte da parte dei soggetti regolati in relazione alla proposta di modifica dei seguiti dell'ulteriore controllo, sulla base degli spunti riportati nel *box* sottostante. Non è obbligatorio fornire risposta a tutti i quesiti; le risposte ai quesiti devono essere motivate.

**Spunti per la consultazione rivolti a tutti i soggetti regolati**

- Q1.** *Si ritiene che la proposta di modifica garantisca la disponibilità di riferimenti chiari, stabili e oggettivi in relazione alle modalità di controllo dei dati e di determinazione delle conseguenze connesse all'individuazione di prestazioni non valide o non conformi?*
- Q2.** *Sono state effettuate simulazioni delle verifiche applicando il metodo statistico tramite lo strumento disponibile all'indirizzo internet <https://www.autorita.energia.it/mox/>? Come è stata condotta l'estrazione delle prestazioni da verificare e quali risultanze sono emerse dalle simulazioni?*
- Q3.** *Si condivide l'affermazione che l'effettuazione dell'ulteriore controllo con l'applicazione del metodo statistico sia equa, in quanto tale metodo, producendo intenzionalmente stime con un rischio di errore a sfavore dei soggetti controllati inferiore a quello di errore favorevole ai medesimi, è ampiamente tutelante?*
- Q4.** *Si condivide l'applicazione di una percentuale di riduzione, non superiore al 25%, della penalità risultante dalla riapplicazione del metodo statistico con l'ulteriore controllo, qualora in esito allo stesso sia riscontrata ancora la presenza di prestazioni non valide o non conformi?*

- 2.13 Le società di vendita di energia elettrica e gas naturale sono invitate a fornire eventuali osservazioni in risposta al quesito successivo.

**Spunti per la consultazione rivolti alle società di vendita**

- Q5.** *Si condivide che gli esiti dell'ulteriore controllo, attualmente non disciplinati dal TIQV, siano uniformati agli esiti previsti per la regolazione della qualità commerciale/contrattuale degli altri servizi o si ritiene, al contrario, che vi siano delle motivazioni specifiche connesse alle prestazioni erogate per essere sottratte a tale disciplina?*

- 2.14 Infine, i clienti dei servizi elettrici e gas, gli utenti del servizio idrico integrato e tutti gli ulteriori soggetti interessati possono fornire informazioni e proposte in risposta all'ulteriore quesito riportato sotto.

**Spunti per la consultazione rivolti a clienti ed utenti e tutti gli ulteriori soggetti interessati**

- Q6.** *Si ritiene che le modalità di effettuazione dei controlli di qualità commerciale e contrattuale possano essere estese a tutti i settori regolati da parte dell'Autorità, in coerenza con l'aggiornamento posto in consultazione?*

**Q7.** *Si ritiene opportuno che, tenuto conto del tempo intercorso dalla loro prima definizione, siano rivisti i valori unitari delle penalità per le prestazioni di qualità commerciale/contrattuale stimate o riscontrate come non valide e non conformi (vedi tabella seguente)? In che termini?*

| Testo integrato                   | TIQE         | RQDG       | TIQV  | RQSII      |
|-----------------------------------|--------------|------------|-------|------------|
| <i>Commi</i>                      | 121.1; 122.1 | 88.1; 89.1 | 50.1  | 89.1; 90.1 |
| Prestazione non valida (N1) [€]   | 1.000        | 1.000      | 1.000 | 800        |
| Prestazione non conforme (N2) [€] | 400          | 400        | 400   | 300        |

Penalità per prestazioni non valide o non conformi (situazione attuale)

**Q8.** *Si ritiene che le modalità proposte di effettuazione dei controlli contribuiscano al miglioramento della risposta dei soggetti regolati, in termini di rispetto degli standard prefissati, alle prestazioni richieste? Si ritiene che l'Autorità debba adottare misure differenti di enforcement in materia? Se sì, quali?*