

DELIBERA ARG/gas 214/10

Misure urgenti in tema di compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati di cui al decreto legge 29/novembre 2008, convertito in legge con modificazioni dall'articolo 1 della legge 28 gennaio 2009 n. 2 ed integrazioni all'allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 6 luglio 2009 ARG/gas 88/09

RICHIESTE DI CHIARIMENTI E PROPOSTE

11 febbraio 2011



OSSERVAZIONI GENERALI

Si ritiene opportuno, in primo luogo, segnalare che il disallineamento delle informazioni custodite da distributori e venditori è un annoso problema, generatosi nel corso degli anni per molteplici ragioni, sia “fisiologiche” sia “patologiche” e spesso non attribuibili al singolo operatore, in corrispondenza dell’evoluzione del mercato (unbundling tra distribuzione e vendita, sviluppo del mercato libero con aumento dei tassi di switch e dei venditori presenti nelle varie aree, difficoltà e tempi lunghi nella progressiva standardizzazione di flussi e processi, cambiamento dei distributori in varie concessioni, ecc.). Tale criticità è stata affrontata in diverse occasioni, di recente anche con l’attribuzione all’Acquirente Unico della funzione di gestore del sistema informativo integrato. Questo solo per evidenziare la complessità del problema, che nonostante gli sforzi già profusi dall’AEEG e dagli operatori richiede ancora un significativo lavoro di standardizzazione, con un forte impegno ed un rapporto di collaborazione particolarmente serrato e costruttivo tra tutte le parti in causa.

Si ritiene opportuno quindi che l’AEEG, in collaborazione con gli operatori e le loro Associazioni, nel quadro delle verifiche di allineamento dei dati tra distributori e venditori previste dal provvedimento, elaborasse un protocollo di comunicazione ufficiale di riferimento per tutti, almeno con riguardo agli elementi essenziali. Primo tra questi è rappresentato dalla necessità di fissare regole standardizzate, relativamente ai flussi e alle tempistiche di comunicazione, ai fini dell’allineamento delle banche dati delle imprese di distribuzione con quelle degli operatori della vendita. Si pensi alla confusione che potrebbe derivare dall’utilizzo di regole diverse da parte di una pluralità di operatori.

Altre problematiche basilari, analizzate di seguito nel dettaglio, sono: l’intervallo temporale cui riferire l’allineamento e le fatture da considerare, l’applicazione retroattiva del bonus a clienti che potrebbero aver cambiato fornitore o residenza, il trattamento dei casi di switch, il cambio di categoria d’uso a cura del cliente senza che distributore e venditore siano informati, le modalità di accertamento della corretta categoria d’uso prospettate con il nuovo provvedimento.

Meritano poi una riflessione particolare i due aspetti relativi rispettivamente ai tempi di applicazione e alla gestione del transitorio.

Il primo ha un impatto rilevante sull’operatività aziendale perché allineare implica operazioni di modifica/aggiornamento delle banche dati e dei sistemi informativi dove sono raccolte milioni di informazioni sui clienti, operazioni che richiedono adeguati tempi di intervento.



Il secondo è ugualmente rilevante perché prende in considerazione la necessità di mantenere in funzione tutto il sistema di concessione delle agevolazioni, al fine di non gravare il cliente finale di ulteriori ritardi.

OSSERVAZIONI SPECIFICHE

TEMPISTICHE DEI FLUSSI DI COMUNICAZIONE TRA VENDITORE E DISTRIBUTORE.

In merito alle tempistiche di gestione e risoluzione di eventuali disallineamenti tra la categoria d'uso del venditore e del distributore, le scriventi Associazioni ritengono che sia assolutamente necessaria, oltre ad una standardizzazione dei flussi di comunicazione (per cui si rimanda al paragrafo successivo), anche quella delle tempistiche di invio degli stessi, al fine di massimizzare l'efficienza nella gestione del processo.

Tale standardizzazione delle tempistiche si ritiene sia necessaria sia con riferimento alla gestione puntuale dei casi di disallineamento che da qui in avanti dovessero verificarsi (art. 1 della ARG/gas 214/10) sia con riferimento ai casi di gestione del pregresso, ossia i casi per i quali il distributore ha già restituito esito negativo alla domanda di bonus, per i quali è prevista attualmente solo una scadenza di 3 mesi dall'entrata in vigore della delibera (art. 2).

In tal senso si propone che:

- nel primo caso, sia prevista una gestione mensile degli allineamenti. Per ciascun mese il distributore potrebbe inviare al venditore entro il giorno 8 del mese m+1, tramite il file standardizzato proposto, i PDR la cui categoria d'uso va verificata. A tale richiesta il venditore dovrebbe rispondere entro il giorno 20 del mese m+1 ;
- nel secondo caso, si possa prevedere una data entro cui i distributori inviino ai venditori la richiesta di allineamento per i PDR bloccati (sempre tramite flusso standardizzato) e una data entro cui i venditori debbano rispondere.

A tale proposito, vista la necessità di definire preventivamente i flussi e i relativi tracciati, si chiede una proroga di 60 gg. rispetto al termine dei tre mesi previsti (fine febbraio). Così procedendo il flusso di allineamento del pregresso si configurerebbe in questo modo:

- Entro il 28 febbraio tutti i distributori inviano ai venditori gli elenchi dei PDR bloccati secondo il flusso standardizzato;
- Entro il 31 marzo tutti i venditori rispondono ai distributori completando tale tracciato standard;
- Entro il 30 aprile il distributore aggiorna la propria banca dati e modifica l'esito della verifica in SGAté.



Regole per l'allineamento delle banche dati: standardizzazione dei tracciati

La delibera ARG/gas 214/10 (di seguito: DELIBERA), se da un lato aggiorna la delibera ARG/gas 88/09 prevedendo che, in caso di esito negativo (KO) alla richiesta di agevolazione (RDA) in conseguenza di difformità relative al dato della categoria d'uso, il distributore verifica con il venditore le eventuali difformità dei rispettivi *data base* e provvede al relativo allineamento, dall'altro lato non fissa puntualmente le modalità secondo cui effettuare tali operazioni.

Questa carenza, considerata l'ampiezza della platea dei soggetti interessati, potrebbe, facilmente, dare luogo a comportamenti eterogenei, spesso anche incompatibili, comunque tali da non permettere a distributori e venditori di operare con tempestività.

Si propone quindi l'adozione di un tracciato standard per il flusso di informazioni tra distributori e venditori che possa consentire, massimizzando efficienza ed efficacia, l'allineamento dell'informazione relativa alla categoria d'uso associata al cliente finale contiene una serie di "*dati rilevanti*" obbligatori per tutti. Il tracciato è allegato al presente documento.

Comunicato del 13/12/2010 sulle possibili cause di mancato allineamento: cambio della categoria d'uso effettuato dal cliente finale

Si ritiene che la previsione di dover comunicare le cause del disallineamento tra i dati a disposizione tra distributore e venditore comporta una gestione puntuale dei casi che rende eccessivamente sfidanti i tempi individuati dall'AEEG con la delibera ARG/gas 214/10. Ciò in quanto, anche tramite ricerche manuali particolarmente onerose, non sempre è possibile risalire alle cause di eventi che possono essere avvenuti anche in periodi remoti e non rientrare tra le casistiche identificate nella delibera.

Nelle possibilità enunciate dall'AEEG non è contemplato il caso del cambio della categoria d'uso effettuato direttamente dal cliente finale senza che quest'ultimo informi il venditore (soggetto con cui intrattiene rapporti) che, a propria volta, è impossibilitato a trasferire l'informazione al distributore. Questa è una casistica abbastanza frequente.

Si segnala peraltro che la difformità relativa al dato della categoria d'uso presente nella RDA rispetto a quello risultante al distributore può anche derivare da un errore materiale del cliente finale (nella compilazione della modulistica per la richiesta di agevolazione) o dell'operatore SGAtè (in fase di *data entry* nel sistema).

Al fine di prevenire almeno in parte futuri casi di disallineamento, si ritiene opportuno che il venditore renda noto al proprio cliente, attraverso le clausole del contratto di fornitura, l'obbligo di comunicare al venditore stesso ogni eventuale variazione della categoria d'uso. Tale variazione, ai sensi



dell'articolo 8.3 della delibera 138/04, deve poi essere tempestivamente resa nota al distributore.

Si fa inoltre presente che, per il distributore, variazioni retroattive rispetto alla data della relativa comunicazione da parte del venditore circa il dato della categoria d'uso comporta anche un'alterazione del profilo di prelievo e quindi rettifiche nella fatturazione della distribuzione e, laddove il bilancio del gas non è ancora chiuso, nelle procedure di determinazione dei dati funzionali all'allocazione.

Riconoscimento ai clienti finali con fornitura “mista” del livello “prudenziale” di bonus in caso di disallineamenti della categoria d'uso secondo la disciplina introdotta dalla delibera ARG/gas 214/10

Si fa riferimento alle specifiche WSDL per la gestione delle richieste di agevolazione attraverso il sistema informativo SGAt.

In applicazione delle modifiche introdotte dalla delibera ARG/gas 214/10, nel caso in cui il distributore riscontri nella richiesta del cittadino una categoria d'uso della fornitura diversa da quella che risulta negli archivi del distributore in pieno allineamento con quella risultante al venditore, è previsto il riconoscimento di un ammontare di “bonus” pari al minimo tra i due ammontari possibili.

Per quanto concerne le forniture c.d. “miste”, con compresenza di fornitura a cliente finale diretto e di impianto condominiale, si segnala che Ancitel, in un documento tecnico che descrive le procedure per la gestione delle richieste di agevolazione, per i casi di discordanza delle categorie d'uso ha introdotto una regola applicativa tale per cui *“ai fini del calcolo bonus si ottiene l'estremo superiore tra la categoria d'uso individuale e quella condominiale, applicando la relazione d'ordine per cui ACR domina sia su AC che su R (tra AC ed R non vi è alcuna dominanza)”* (rif. Allegato 1).

D'altro canto, si riporta che il comma 5.3 dell'Allegato A alla delibera ARG/gas 88/09 prevede che *“nel caso di clienti domestici diretti che utilizzino anche impianti condominiali la componente compensativa di cui al comma 5.1 erogata dall'impresa distributrice è comprensiva anche della quota relativa all'uso dell'impianto condominiale”*: in applicazione di tale regola, in seguito ad un esito positivo su una richiesta di agevolazione su una fornitura mista, il distributore accredita sia il bonus relativo alla fornitura individuale, sia quello relativo alla fornitura centralizzata.

Tutto ciò premesso, con riferimento ai casi in cui è richiesta una agevolazione per una fornitura mista e in cui il distributore riscontra un disallineamento di una o di entrambe le categorie d'uso (per fornitura individuale e centralizzata) tale da applicare la regola del bonus “prudenziale” introdotta dalla delibera ARG/gas 214/10, si richiede a codesta spettabile Autorità se si considera applicabile la relazione d'ordine (regola di “dominanza”) presentata dal



documento Ancitel (rif. Allegato 1) o se piuttosto, in conformità alla regola finora già applicata nei casi di richieste di agevolazione accettate per forniture miste, sia da erogare la somma delle agevolazioni relative alle forniture individuale e centralizzata, determinando, per le categorie che siano risultate difformi nelle precitate condizioni, l'ammontare derivante dalla regola "prudenziale".

Casi di "switch"

Il mercato del gas naturale è oramai liberalizzato dal 2003 e anche i clienti domestici, seppure in misura ridotta rispetto a quelli tradizionalmente liberi (ad es. industriali), cambiano il proprio fornitore.

Nel caso di "switch" possono verificarsi situazioni problematiche, per le quali si propone di seguito un'esemplificazione.

Un cliente finale è fornito alla data del 1 giugno 2010 dal venditore A. In tale data, una sua richiesta di agevolazione ha ricevuto esito "KO" per difformità di categoria d'uso.

Il 1 settembre 2010 lo stesso cliente finale esegue un cambio di fornitore e passa al venditore B, al quale il distributore, nel rispetto delle procedure relative allo "switch" (delibera 138/04, artt. 14.10), trasferisce al nuovo venditore il dato relativo al profilo di prelievo derivante dalla categoria d'uso risultante al distributore medesimo.

La procedura sulla difformità della categoria d'uso previsto dalla delibera 214/10, in data successiva allo "switch", dà luogo ad una rettifica dell'esito da "KO" a "OK" con erogazione del bonus a decorrere dal 1 giugno.

Il venditore attivo al momento della rettifica dell'esito è quindi il fornitore del cliente solo a partire dal 1 settembre, mentre il precedente venditore non ha più in essere alcun rapporto contrattuale con il cliente (teoricamente anche con il distributore, almeno per quel PDR) e, salvo eventuali ultime fatture "di chiusura", non ha più a disposizione alcuna fattura in cui accreditare il bonus per il periodo di competenza, antecedente il 1 settembre.

Cambio di inquilino

La RDA è legata al PDR ed all'identità del cliente finale richiedente. Si consideri il caso in cui il richiedente il bonus, titolare di un contratto di locazione immobile (inquilino), effettua una voltura della fornitura a seguito di subentro di nuovo inquilino, e la sua richiesta di agevolazione, risalente all'epoca in cui il precedente soggetto era ancora "inquilino", aveva ricevuto un esito "KO"; successivamente alla voltura, si verifica una rettifica dell'esito a seguito delle procedure previste dalla delibera 214/10.



In questo caso il problema è ancora più complesso del caso dello switch, dato che l'inquilino assegnatario del bonus ha cambiato abitazione e quindi non è generalmente rintracciabile dal venditore.

Gestione della Retroattività

Viste le criticità sopra esposte, che rendono impraticabile un'erogazione retroattiva del bonus da parte dei distributori per il tramite dei venditori, si ritiene necessario, per gestire l'erogazione di bonus aventi decorrenza retroattiva rispetto alla data di accettazione definitiva, che venga presa in considerazione le possibilità di utilizzare il meccanismo di erogazione già utilizzato per erogare il bonus retroattivi di competenza 2009, cioè per il tramite di un soggetto terzo e non passando per distributore e venditore.

Criticità nella verifica delle comunicazioni passate intercorse tra i soggetti

Con riferimento a questo tema, si segnala l'evidente difficoltà di risalire a tutti gli scambi di comunicazioni tra distributori e venditori nel corso degli anni e con il cambiamento di sistemi e standard di comunicazioni utilizzati, anche in funzione dei mutati scenari degli assetti territoriali e societari, dovuti all'avvicendamento dei soggetti gestori a seguito delle gare per l'assegnazione delle concessioni.

Pertanto, la puntuale ricostruzione delle possibili origini dei vari disallineamenti risulta essere un'attività di difficile attuazione dal risultato incerto e controverso, oltre ad essere assai laboriosa ed onerosa.

Modalità di accertamento circa la veridicità delle richieste di rettifica della categoria d'uso

La delibera ARG/gas 214/10, al punto 5 lettera b), prevede di avviare un procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di modalità di accertamento, anche tramite sopralluogo, da parte dell'impresa distributrice circa la veridicità delle richieste di rettifica della categoria d'uso conseguenti ai disallineamenti di cui ai commi 5.5.2 e 8.5 dell'Allegato A alla deliberazione ARG/gas 88/09.

Si comprende l'obiettivo, evidentemente perseguito dall'Autorità, di garantire nel sistema gas, per quanto possibile, la correttezza del dato relativo alla categoria d'uso dichiarato dal cliente finale.

In merito si segnalano tuttavia rilevanti perplessità da parte degli Associati.

Si evidenzia che a fronte di una autocertificazione del cliente finale gli operatori, sia della vendita sia della distribuzione, non dovrebbero essere in alcun modo considerati responsabili di verificare la veridicità di tali dichiarazioni e di gestire l'eventuale contenzioso che ne deriverebbe.



**Anigas
Assogas
Federestrattiva**



Inoltre, non sono da escludere significative problematiche relative all'accesso presso il cliente finale (assenza con conseguente impiego infruttifero di personale, mancata disponibilità del cliente finale a consentire l'accesso, eventuali profili critici di riservatezza, etc), che possono comportare significativi tempi e oneri per il distributore, anche in termini di personale operativo impiegato che viene distolto dall'erogazione del servizio cui è deputato il distributore.

Conseguentemente, con riferimento non solo ai distributori ma all'intero sistema, si ritiene che il costo di tali verifiche – ancorché coperto da tariffa o da altri meccanismi – non abbia una significativa contropartita nel beneficio derivante dalle verifiche medesime (l'accertamento della categoria d'uso da assegnare al cliente finale).

Pertanto, si segnala già da ora un parere contrario degli Associati agli accertamenti mediante sopralluogo circa la veridicità delle richieste della categoria d'uso.



ALLEGATO 1.

Estratto dal documento Ancitel

“SGATE GAS - Controlli Domande di Agevolazione da parte del Distributore”
Versione 1.10 del 20 gennaio 2011

Domanda che prevede quota ordinaria ed eventualmente quota retroattiva per entrambe le forniture, individuale e condominiale

Ci si riferisce alle domande con fornitura mista che prevedono per lo meno la quota ordinaria. Se il distributore riscontra corrispondenza di entrambe le categorie d'uso di ciascuna fornitura, allora restituisce un OK con la facoltà di dare evidenza delle categorie d'uso di entrambe le forniture; viceversa, se non riscontra corrispondenza per almeno una fornitura, restituisce un OK con indicazione delle categorie d'uso valorizzate nei propri archivi per entrambe le forniture. In ogni caso non può restituire la categoria d'uso di una sola delle due forniture.

Il distributore si attiverà per lo sconto in bolletta calcolato, laddove non c'è corrispondenza, in base alla categoria minima per ciascuna delle due forniture.

Quindi, se C_{Ind} è la categoria d'uso individuale indicata dal cittadino, C_{Cond} è la categoria d'uso condominiale indicata dal cittadino, D_{Ind} è la categoria d'uso individuale indicata dal distributore e D_{Cond} la categoria d'uso condominiale indicata dal distributore, allora:

$$M_{Ind} = \text{MIN}(C_{Ind}, D_{Ind}); M_{Cond} = \text{MIN}(C_{Cond}, D_{Cond})$$

sono le categorie d'uso rispettivamente individuale e condominiale, calcolate secondo le regole già esposte e schematizzate nella tabella precedente. A partire dalle categorie M_{Ind} e M_{Cond} si calcola la categoria d'uso complessiva da applicare per il calcolo del bonus:

dove²

$$M = \text{SUP}(M_{Ind}, M_{Cond})$$

SUP (M_{Ind} , M_{Cond})		Minimo Condominiale		
		AC	R	ACR
Minimo Individuale	AC	AC	ACR	ACR
	R	ACR	R	ACR
	ACR	ACR	ACR	ACR

SGATE, inoltre, concederà il bonifico domiciliato per la quota di retroattività, qualora questa fosse prevista per la domanda di agevolazione.

² Ai fini del calcolo bonus si ottiene l'estremo superiore tra la categoria d'uso individuale e quella condominiale, applicando la relazione d'ordine per cui ACR domina sia su AC che su R (tra AC ed R non vi è alcuna dominanza).