

Allegato A alla delibera 440/2015/E/com

RESOCONTO DELL'INDAGINE CONOSCITIVA IN MATERIA DI FATTURAZIONE DELLE FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE AI CLIENTI DI PICCOLE DIMENSIONI AVVIATA CON DELIBERAZIONE 542/2013/E/COM

17 settembre 2015

Indice

<i>Executive summary</i>	pag. 3
Premessa	pag. 16
1. Inquadramento generale	pag. 20
<i>1.1 Principali riferimenti normativi in materia di fatturazione</i>	pag. 20
<i>1.2 Alcuni dati di riferimento relativi alla fase della vendita ai clienti finali</i>	pag. 21
2. La raccolta dati	pag. 23
<i>2.1 La metodologia di rilevazione</i>	pag. 23
<i>2.2 Energia elettrica: rapporto distributori – venditori</i>	pag. 25
<i>2.3 Energia elettrica: il ruolo dei venditori</i>	pag. 34
<i>2.4 Energia elettrica: rapporto venditore – cliente finale</i>	pag. 46
<i>2.5 Gas naturale: rapporto distributori – venditori</i>	pag. 60
<i>2.6 Gas naturale: il ruolo del venditore</i>	pag. 64
<i>2.7 Gas naturale: rapporto venditore cliente – finale</i>	pag. 79
3. Principali evidenze emerse dalle verifiche ispettive	pag. 96
4. Conclusioni e orientamenti per le azioni a seguire	pag. 101

Executive summary

Il presente documento rappresenta il rapporto relativo all'Indagine conoscitiva avviata dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) con la deliberazione 28 novembre 2013, 542/2013/E/com in materia di fatturazione delle forniture di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni (di seguito: Indagine). L'Indagine è stata avviata in considerazione dell'elevato numero di reclami ricevuti dallo Sportello per il consumatore di energia¹ in materia di fatturazione da parte dei clienti finali, sia nel settore dell'energia elettrica, sia in quello del gas naturale.

L'Indagine è stata condotta con riferimento al servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni (intesi come clienti domestici e clienti non domestici serviti in bassa tensione o con consumi di gas inferiori a 200.000 standard metri cubi anno), serviti in regime di tutela o a condizioni di libero mercato e si è svolta sia attraverso una **raccolta di dati** e informazioni presso i venditori, sia attraverso **verifiche ispettive**.

La raccolta dati

Dopo una **ricognizione interna agli Uffici degli elementi conoscitivi già presenti in Autorità**, nel mese di marzo 2014 si sono svolti alcuni **incontri con le associazioni dei consumatori e con le associazioni di categoria** durante i quali sono stati illustrati i contenuti dei questionari da somministrare. In particolare le associazioni di categoria hanno rappresentato l'esigenza per le imprese di disporre di un periodo di tempo sufficientemente lungo per far pervenire commenti e richieste di delucidazioni sul questionario, nonché per la predisposizione delle relative risposte, anche tenuto conto del fatto che le imprese non risultavano tenere traccia di molti dei dati richiesti. La **pubblicazione dei questionari** è avvenuta in data **17 giugno 2014** e il termine per la trasmissione dei dati richiesti è stato fissato nel **17 novembre 2014**. **Al fine di minimizzare gli oneri amministrativi sul settore, la raccolta dati ha riguardato solo un campione rappresentativo di 70 esercenti la vendita di energia elettrica e di 70 esercenti la vendita di gas naturale**. Poiché alla scadenza prevista circa 30 operatori non avevano ancora trasmesso i dati richiesti e la scelta di utilizzo di un campione di imprese rendeva necessari i loro dati ai fini del mantenimento del grado di rappresentatività stabilito, in data 4 dicembre 2014 l'Autorità ha approvato la **deliberazione 592/2014/E/com, con la quale è stato richiesto di adempiere entro il termine di ulteriori 20 giorni lavorativi**. Entro la scadenza prevista tutte le imprese interessate, tranne 2, hanno provveduto a inviare i dati. In data 29 maggio 2015 e in data 4 giugno 2015,

¹ Deliberazioni GOP 28/08 e 324/2012/E/com.

rispettivamente con le deliberazioni 248/2015/S/gas e 265/2015/S/gas, sono stati avviati procedimenti sanzionatori per violazione di obblighi informativi nei confronti delle imprese inadempienti. **Ai primi di luglio 2015 sono pervenuti gli ultimi dati da parte dei venditori.** Nonostante gli inviti e i solleciti, alcuni questionari non sono stati interamente completati, mentre alcuni operatori hanno provveduto a revisioni e integrazioni dei dati in tempi successivi alla scadenza.

Le elaborazioni riportate nel rapporto si riferiscono, per il settore elettrico, al secondo semestre 2013, in considerazione dell'entrata in vigore, a partire da tale semestre, della deliberazione 65/2012/R/eel in materia di standardizzazione dei flussi informativi tra distributore e venditore inerenti i dati di misura. Per il settore gas, i dati fanno invece riferimento all'intero anno solare 2013.

I venditori a clienti di piccole dimensioni, ai quali sono stati somministrati i questionari, sono stati selezionati secondo il metodo della rappresentazione per quota²: individuate alcune caratteristiche di controllo della popolazione, la scelta è stata cioè effettuata facendo in modo che gli elementi del campione che possiedono una determinata caratteristica siano presenti nella stessa proporzione in cui sono presenti nella popolazione.

Nell'ambito dei processi relativi alla fatturazione dell'energia elettrica e del gas naturale ai clienti finali, i principali attori coinvolti e soggetti alla disciplina della regolazione sono l'impresa di distribuzione, l'impresa di vendita, il cliente finale. Mentre l'impresa di distribuzione interloquisce prevalentemente con l'impresa di vendita, quest'ultima si rapporta appieno a entrambi gli altri due soggetti.

Pertanto, i risultati delle elaborazioni dei questionari sono presentati nel rapporto facendo riferimento:

² Le imprese da sottoporre all'indagine sulla fatturazione sono state scelte a partire dalla «popolazione» di venditori di energia elettrica e gas che nel 2013 hanno risposto all'Indagine annuale sui settori regolati e che, in quel contesto, hanno dichiarato di aver servito nell'anno 2012 clienti allacciati in BT nel settore elettrico e clienti con consumi inferiori a 200.000 m³ nel settore gas. La popolazione da cui selezionare il campione era quindi composta da 309 imprese nel settore elettrico e 294 imprese nel settore gas. La dimensione del campione è stata fissata in 70 unità per entrambi i settori con l'obiettivo di minimizzare il numero di imprese da sottoporre all'indagine, mantenendo un certo livello di probabilità che le stime ottenute siano vicine ai parametri veri della popolazione (significatività) e che l'errore commesso nell'inferire i valori della popolazione non sia troppo elevato (intervallo di confidenza).

- al rapporto distributore - venditore: sono inclusi in questa sezione i dati relativi ai flussi e alle modalità di comunicazione dei dati misura che il distributore deve mettere a disposizione del venditore, dato il loro impatto sulla qualità dei dati di consumo;
- al ruolo del venditore: sono presentati i dati relativi, tra l'altro, alla gestione dei processi di fatturazione e alle metodologie di stima, nonché al rispetto delle periodicità di fatturazione;
- al rapporto venditore - cliente finale: sono riportati i dati relativi alle autoletture, alle modalità di invio della bolletta e di pagamento, alla gestione della fatturazione in caso di *switching* e di corresponsione dei bonus.

Le risultanze tratte dai questionari hanno confermato l'esistenza, a livello di intero mercato, di una serie di aspetti critici nella fase di fatturazione e che le cause di tali criticità originano in varie fasi della filiera.

Nella fattispecie, con riferimento al rapporto distributore - venditore, le criticità riguardano:

- ***Presenza di contatori non tele-gestiti nel settore elettrico.*** È emerso che nel settore elettrico, con riferimento al secondo semestre del 2013, una quota pari a circa il 2% del totale (circa 750.000) di contatori è risultata non ancora tele-leggibile. Si registrano inoltre insuccessi nella telelettura per circa il 4% dei contatori tele-gestiti³. Se da un lato si tratta, per percentuali limitate, di un problema diffuso, le situazioni più critiche si concentrano in alcune imprese particolari. La presenza di misuratori non tele-leggibili e di insuccessi nella telelettura determina ricadute negative in termini di messa a disposizione del dato di misura al venditore, a meno di interventi alternativi (es: ricorso a un letturista).

Nel gas il processo di installazione dei misuratori elettronici è agli inizi. **Solo una quota trascurabile (meno dell'1% nel 2013⁴) di clienti finali di piccole dimensioni risulta dotata di apparecchi elettronici**, il resto dispone di apparati di misura tradizionali, molto spesso collocati all'interno dei fabbricati e pertanto non accessibili in assenza dei titolari o di altre persone autorizzate. Questa caratteristica del settore fa sì che nel gas la messa a disposizione di misure effettive da parte del distributore sia condizionata all'efficacia della lettura "fisica" dei contatori da parte del letturista.

³ Fonte: Resoconto dell'Indagine conoscitiva relativa all'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica avviata con deliberazione 475/2013/E/eel (deliberazione 413/2015/E/eel) (di seguito: Indagine conoscitiva misura).

⁴ Fonte: AEEGSI, Indagine annuale sui settori regolati

- **Dati di misura non pervenuti nei termini e alta incidenza di valori stimati.** Il 2,7% dei dati di misura nel settore elettrico risulta nelle dichiarazioni dei venditori non messo a disposizione dai distributori nei termini previsti dalla regolazione (la quota è pari allo 0,8% nel servizio di maggior tutela e al 7,6% nel mercato libero, valore da considerare tenendo anche conto della numerosità dei distributori con i quali il venditore deve interagire nel mercato libero). Nell'ambito della suddetta quota del 2,7%, circa l'1% dei dati di misura risulta non ancora messo a disposizione del venditore dopo un significativo arco temporale (dal 2013 alla data di compilazione del questionario, fine 2014). I distributori elettrici scontano i problemi di lettura evidenziati nel precedente alinea e ricorrono a stime dei consumi (per una quota del 5,3% delle misure).

Nel **settore gas** il 18% dei dati risulta inviato oltre i termini prescritti (il 19,4% nel servizio di tutela e il 13,2% nel libero), a cui si aggiunge la quota dei dati di misura che risultano non ancora pervenuti alla fine del 2014, pari al 10,1%. Le **stime** incidono invece per il **16,9% del totale dei dati di misura**, con due tendenze: una netta diminuzione della loro incidenza al crescere della dimensione del cliente e una frequenza oltre 2 volte superiore nel servizio di tutela rispetto al mercato libero (19,2% contro 8,5%). Molti venditori gas hanno però specificato che le stime fornite dal distributore non vengono sempre utilizzate essendo sostituite da stime proprie, giudicate dagli stessi venditori più affidabili. Poiché le stime dei distributori non utilizzate non sono generalmente registrate dai venditori, la percentuale comunicata dai venditori relativa alle stime dei distributori potrebbe non includere tali valori non tracciati.

Con riferimento al ruolo del venditore, le criticità riguardano:

- **Priorità attribuita dai venditori al rispetto dei propri cicli di fatturazione.** Le stime dei dati di consumo, combinate con i dati non disponibili perché trasmessi in ritardo dal distributore, se non interviene l'autolettura generano fatture in acconto. **La quasi totalità dei venditori ha dichiarato che, in caso di ritardata o mancata messa a disposizione dei dati di misura da parte del distributore, procede all'emissione della fattura in acconto, al fine di rispettare i tempi della fatturazione al cliente finale.** Le indicazioni pervenute dai questionari compilati dai venditori appaiono coerenti con le evidenze raccolte nel corso delle ispezioni: tale gestione della fatturazione, oltre a garantirne la regolare tempistica, salvaguarda le esigenze aziendali in termini di flussi di cassa. Solo un numero molto esiguo di venditori ha dichiarato di attendere, almeno per un determinato numero di giorni, il ricevimento dei dati di misura dal distributore, prima di procedere all'emissione della

fattura. Per contro, in alcuni casi è emerso che la fatturazione avviene sistematicamente senza attendere la data prevista dalla regolazione per la messa a disposizione dei dati.

Nel settore elettrico vi è nel complesso una quota dell'11% di fatture stimate e il 9% di miste (con consumi effettivi e con stime). Si tratta di percentuali superiori anche alla quota massima teoricamente attribuibile ai problemi di tele-gestione e alla residua presenza di contatori elettromeccanici. **La percentuale di fatture stimate o miste è del 15,4% nella maggior tutela e di ben il 31,4% nel mercato libero. Inoltre, il 14% del totale delle fatture emesse per i clienti domestici elettrici presenta conguagli di consumo; il 16% presenta stime di coda.**

Per quanto riguarda il **gas, oltre la metà delle fatture presenta consumi interamente stimati, oltre un terzo include stime dopo l'ultima misura.** La presenza di questi consumi stimati può essere giustificata nel settore gas, poiché la data di raccolta della misura può non coincidere, o non essere vicina, alla competenza prevista dai calendari di fatturazione del venditore, lasciando "scoperti" periodi anche lunghi. In ogni caso va rilevato che nel gas il numero di tentativi di misura è inferiore al numero di fatture previste per il servizio di tutela (spesso adottato anche nel mercato libero). Il venditore, pertanto copre questi periodi con una o più stime aggiuntive. Si evidenzia, tuttavia, che per i clienti con consumo annuo superiore a 5.000 questo fenomeno dovrebbe essere attenuato, considerata la frequenza mensile dei tentativi di raccolta delle misure. Invece, l'incidenza delle fatture che contengono, oltre ai consumi effettivi, un consumo stimato fatturato, non è inferiore per questi clienti.

Sempre nel settore gas si segnala l'incidenza delle fatture che contengono conguagli (27,2% delle fatture, 25,6% nel servizio di tutela e 27,2% nel mercato libero).

- ***Mancato rispetto della periodicità di fatturazione***

Nel settore elettrico si è registrato un sostanziale rispetto della periodicità di fatturazione nel servizio di maggior tutela (risulta infatti dello 0,2% la quota delle fatture non inviate nei termini previsti). Nel mercato libero la quota di fatture che non risulta inviata nei termini è del 2,8%. Va rilevato che si tratta in buona sostanza di casi relativi al 2013 riguardanti specifici venditori già intercettati da interventi prescrittivi e sanzionatori dell'Autorità.

Per il gas si rileva un numero circoscritto di mancati rispetti della periodicità di fatturazione, relativi in particolare ad alcune di classi di consumo intermedie, anche in questo caso prevalentemente riconducibili a casi già intercettati in apposita istruttoria individuale.

Con riferimento al rapporto venditore - cliente finale, le criticità riguardano:

- **I consumatori finali mostrano comportamenti attivi nel mercato, ma non sempre adeguatamente valorizzati.** Spesso il cliente finale si dimostra molto presente con le autoletture, anche nel settore elettrico, dove nonostante i contatori tele-gestiti sussiste una percentuale di consumatori che continuano a inviare i propri dati di consumo. Infatti **ricorre all'autolettura il 3,3% del totale dei clienti elettrici, percentuale che nel mercato libero sale al 9%.** Circa il 72% delle autoletture comunicate ai venditori provengono dai clienti del mercato libero. L'Indagine ha mostrato però che **il 30% delle autoletture comunicate è utilizzato dai venditori**, che motivano il mancato utilizzo delle autoletture rimanenti con la presenza di un dato di misura effettivo messo a disposizione dal distributore. Restano però quote rilevanti di consumi stimati in fattura, per i quali un maggior ricorso allo strumento dell'autolettura da parte dei clienti che attualmente non ne fanno uso potrebbe essere una soluzione efficace

Nel settore gas, è significativo che **quasi la metà dei clienti finali** effettui autoletture volontarie e che il numero complessivo delle autoletture sia pari a circa i due terzi del numero di letture effettuate dai distributori (comprese quelle stimate dagli stessi), sopperendo in parte alla sostanziale assenza di misuratori tele-gestiti, nonché alla forte presenza di misuratori non accessibili, che sfiora il 50% del totale. **Ne discende una media di 2,1 autoletture per cliente**, di poco differenziata tra i due segmenti (2 nel servizio di tutela e 2,2 nel mercato libero). La grande maggioranza di queste autoletture (78,6%) risulta validata dal distributore e utilizzata. Si rileva però anche un 11,7% di autoletture non valide utilizzate, motivato dai venditori con la loro maggiore conoscenza dei comportamenti di consumo dei propri clienti rispetto ai distributori. Dall'Indagine è emersa quindi una modesta considerazione da parte del venditore dell'esito della validazione del distributore, che viene sostituita spesso dalle valutazioni proprie.

Va anche detto che non mancano tuttavia, come anche per altri aspetti del servizio sopra analizzati, imprese che adottano soluzioni molto avanzate nell'interazione con il cliente, di cui si è dato conto nel rapporto e che rappresentano un utile *benchmark* per il settore⁵.

- **Tra le altre evidenze relative al rapporto venditore - cliente finale si segnala che:**
 - il 36% dei venditori non comunica al cliente l'invalidità dell'autolettura nel settore elettrico, la percentuale è del 20% nel gas;

⁵ Si rimanda a quanto riportato nel testo per una descrizione di tali soluzioni (per es. vedi Parte 3).

- l'84% dei venditori non segnala ai clienti finali elettrici eventuali consumi anomali, la percentuale è del 95% nel gas;
- un terzo dei venditori utilizza una propria terminologia nelle fatture per classificare letture e consumi, la metà dei venditori nel gas, a integrazione o sostituzione del glossario dell'Autorità;
- la modalità cartacea per l'invio delle fatture ai clienti finali è predominante (copre il 96% delle fatture nel settore elettrico, il 94% nel gas)
- il ricorso al servizio postale per il recapito delle fatture cartacee riguarda il 70% delle fatture nel settore elettrico, il 62% nel gas;
- il 43% dei venditori nel settore elettrico risulta inoltre non aver avuto evidenza di fatture non consegnate nel periodo di indagine, con il restante 57% dei venditori che ha indicato in circa 680 mila le fatture non consegnate (0,6% del totale delle fatture emesse); nel caso del gas il 37% dei venditori non ha avuto evidenze di mancate consegne, mentre il restante 63% ha indicato nell'1,4% le fatture che risultano non consegnate.

Si segnala infine che il rapporto contiene anche informazioni in merito a indennizzi, modalità di recapito e pagamento, possibilità di rateizzazione, fatture di chiusura, volture, depositi cauzionali, *switching* e bonus.

Le verifiche ispettive

Parallelamente allo svolgimento dell'Indagine, nel periodo novembre 2014 - marzo 2015 sono state effettuate dall'Autorità, con la collaborazione dei militari del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza (ora Nucleo Speciale per l'Energia e il Sistema Idrico), **8 verifiche ispettive**, ai sensi della deliberazione 2 ottobre 2014, 470/2014/E/com, nei confronti di imprese di vendita di energia elettrica o di gas naturale in materia di fatturazione delle forniture ai clienti finali di piccole dimensioni. Oltre alla verifica del rispetto della regolazione vigente in materia di fatturazione in entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas, le ispezioni sono state finalizzate all'acquisizione di ulteriori elementi informativi a beneficio dell'Indagine, circa le modalità di gestione dei processi di fatturazione sia nei casi nei quali sono state rilevate criticità per i clienti finali, sia nei casi invece di buon funzionamento della fatturazione. Le imprese sono state infatti selezionate in parte tra quelle con il maggior numero di reclami pervenuti nel 2013 e nel 2014 in materia di fatturazione allo Sportello per il Consumatore in rapporto al numero di clienti serviti (escludendo dalle verifiche gli esercenti che abbiano avuto nel corso del 2014 o che avessero tuttora in corso procedimenti sanzionatori e/o prescrittivi), ma in parte anche tra quelle che non avevano ricevuto segnalazioni allo Sportello, o ne avevano ricevuto un numero trascurabile, e che presentavano il maggior numero di clienti serviti.

Delle 8 imprese ispezionate 4 sono attive solo sul mercato libero, e altre quattro sono attive invece nei due mercati, libero e tutelato. Dal punto di vista delle dimensioni, 4 imprese ispezionate hanno un numero di clienti compreso tra 30.000 e 80.000, 2 servono un numero di clienti compreso tra 350.000 e 400.000 e le restanti 2 hanno oltre un milione di clienti. Tutte e 4 le imprese attive solo sul mercato libero rappresentano i casi selezionati in base al criterio del maggior numero di reclami pervenuti allo Sportello per il consumatore in rapporto al numero di clienti serviti.

Le ispezioni, grazie al confronto diretto con gli operatori, hanno consentito di confermare alcune evidenze emerse nell'Indagine e soprattutto di acquisire ulteriori informazioni utili a una piena comprensione dei fenomeni.

In tema di **messa a disposizione dei dati di misura**, è risultato che generalmente i distributori mettono a disposizione dei venditori i dati nei modi e nei tempi previsti dalla regolazione, a eccezione di alcune imprese di distribuzione, i cui nomi ricorrono nelle diverse ispezioni e ripropongono in gran parte i casi negativi già emersi nell'ambito delle elaborazioni dei questionari o dagli esiti dell'Indagine misura (in particolare dalle ispezioni svolte in quella sede).

I venditori hanno segnalato, quale elemento critico, **l'estrema varietà delle modalità di fatturazione adottate dai distributori**, sia elettrici sia gas, per l'assenza di uno standard nella comunicazione e nel formato dei documenti, che rende oneroso per i venditori la fruizione delle informazioni contenute nelle fatture e il loro controllo.

In tema di **consumi stimati**, alcuni venditori hanno dichiarato di non utilizzare le stime ricevute dai distributori ma le proprie; le società hanno spiegato che analisi interne hanno rilevato una maggiore coerenza delle proprie stime con i consumi effettivi del cliente, stime che tengono conto dei consumi storici e delle autoletture del cliente, nonché di eventuali comunicazioni di quest'ultimo in merito a cambiamenti del proprio pattern di consumo.

Sono emersi per alcune aziende alcuni "ritardi o blocchi di fatturazione", intesi come mancato rispetto della periodicità e tempistica concordata col cliente, per un numero non elevato di punti di fornitura. Inoltre le verifiche hanno fornito l'evidenza di ritardi nell'erogazione degli indennizzi automatici a carico dei distributori per il mancato rispetto di standard nella qualità del servizio e che i venditori hanno l'obbligo di accreditare ai clienti finali. Tali ritardi appaiono causati sia dalla mancanza di standard di fatturazione degli indennizzi, sia da prassi organizzative non sufficientemente efficaci adottate dalle aziende.

Sono anche emersi mancati rispetti della regolazione in materia di procedure di validazione delle autoletture.

Oltre agli aspetti problematici evidenziati, l'attività ispettiva ha consentito anche di acquisire elementi informativi utili su alcune prassi gestionali messe in atto dalle imprese che presentavano le migliori *performances* in termini di assenza o numero estremamente ridotto di reclami.

In tal senso, alcuni venditori hanno evidenziato un comportamento molto attivo nei confronti dei distributori, che sollecitano in caso di ritardi e problemi di varia natura.

In materia di rilevazione dei consumi sono emersi casi di venditori che, al fine di minimizzare il ricorso alle stime, incentivano la comunicazione dell'autolettura da parte del cliente finale, per esempio effettuando chiamate telefoniche ai singoli clienti. Nel settore gas, sempre al fine di avere a disposizione maggiori dati di consumo, è emerso il caso di una società di vendita che richiede ai distributori di effettuare letture aggiuntive dei misuratori rispetto alla periodicità prevista dalla regolazione.

Le conclusioni dell'indagine e orientamenti per le azioni a seguire

L'Indagine ha messo in luce ancora una volta la complessità dei settori dell'energia elettrica e del gas, dovuta all'elevato numero di operatori presenti e alle interazioni che devono avvenire tra loro. Giova peraltro ricordare che il segmento della vendita finale, cui pertiene l'attività di fatturazione, è l'ultimo tratto di una filiera nella quale, in virtù dello stesso processo di liberalizzazione, si sono avvicendati molti e significativi cambiamenti, indotti sia dalla normativa primaria (es. bonus, ampiezza del perimetro dei clienti in regime di tutela, fornitori di ultima istanza, servizio di *default*, ecc.) sia dalle autonome dinamiche di impresa (si pensi in questo senso all'impatto di acquisizioni, fusioni, separazioni di rami di attività, etc) che hanno avuto conseguenze sui processi organizzativi e quindi sui sistemi informativi, con indubbi impatti anche in quelli destinati appunto alla fatturazione.

L'Indagine ha messo in luce che le criticità esistenti nella fatturazione non sono però interamente ascrivibili alle complessità di settore e, pertanto, fisiologiche. Vi sono al contrario determinanti sistemiche, la cui rimozione richiede un intervento regolatorio generale, e carenze nelle prestazioni di alcune aziende, rispetto alle quali l'Autorità può intervenire attraverso gli strumenti di *enforcement*. La soluzione dei problemi evidenziati richiede dunque un ventaglio di interventi su più fronti, ivi compresi quelli già attivati, i cui effetti si stanno dispiegando.

1. Per quanto riguarda la criticità legata alla **presenza nel settore elettrico di contatori non ancora tele-gestiti**, il DCO 405/2015/R/com in materia di "Fatturazione nel mercato retail" (di seguito DCO 405/2015) propone ulteriori interventi regolatori, come per

esempio nuovi obblighi in termini di aumento della frequenza di rilevazione dei dati di misura da parte dei distributori elettrici in presenza di contatori non tele-gestiti. Il tema è affrontato anche nell'ambito dell'Indagine conoscitiva misura, ove è indicata la necessità di specifici interventi prescrittivi e di monitoraggio, relativamente alle realtà aziendali che sono risultate più critiche, anche in esito alle evidenze raccolte durante le ispezioni.

Con riferimento al settore gas, dove i contatori elettronici sono ancora una percentuale trascurabile, l'Autorità ha imposto di recente un aumento della frequenza delle letture, ai fini di poter rendere disponibile un maggior numero di dati di consumo effettivo.

2. Per quanto riguarda i **dati di misura non pervenuti nei termini** si rileva che, sulla base delle dichiarazioni dei venditori raccolte nell'ambito dell'Indagine, l'introduzione di standard di comunicazione avvenuta con la delibera 65/2012/R/eel, ha contribuito significativamente a facilitare i flussi informativi tra distributori e venditori nel settore elettrico. L'Indagine ha quindi riscontrato valutazioni positive in merito alle scelte finora adottate, nonché l'esigenza di pervenire a tale livello evoluto di standardizzazione anche nel settore gas, considerando in particolare l'elevata incidenza in questo settore dei ritardi e dei dati non pervenuti e che strumenti comunicativi più evoluti si riscontrano al momento principalmente tra operatori ex integrati, anche se ormai non più necessariamente collegati. Per il settore del gas occorre comunque evidenziare che esistevano già tracciati informativi standard per la messa a disposizione dei dati di misura introdotti con deliberazione ARG/gas 69/09 e che con la determinazione DMEG n. 4/2015 sono stati introdotti anche i tracciati XML in analogia a quanto fatto per il settore elettrico. Ulteriori miglioramenti nel settore elettrico sono attesi a seguito dell'implementazione delle disposizioni previste nel Codice di rete tipo approvato con deliberazione 268/2015/R/eel in tema di fatturazione del servizio di trasporto e applicazione di un sistema di indennizzi automatici in riferimento sia alla puntualità sia alla qualità dei dati di misura messi a disposizione dalle imprese di distribuzione. Inoltre, lo sviluppo del Sistema Informativo Integrato, che a partire dal gennaio 2016 riceverà i dati di misura dei punti non trattati orari ai fini del loro monitoraggio, potrà in futuro portare un contributo positivo nella gestione dei flussi dei dati di misura prodotti dalle imprese di distribuzione. Alla luce dei risultati raggiunti nel settore elettrico, tale percorso potrà essere replicato anche nel settore gas.

Vista la rilevanza del problema dei ritardi, in particolare nel settore gas, appaiono inoltre opportuni interventi di *enforcement*, in materia di prestazioni dei distributori nella messa a disposizione dei dati di misura.

3. In merito alla criticità riguardante **la presenza di dati di misura stimati** tra quelli messi a disposizione dei venditori, ci si attende che gli interventi più sopra descritti volti a migliorare la tele-leggibilità dei contatori e la frequenza delle letture possano avere un impatto positivo sul fenomeno, incluse le conseguenze in termini di rettifiche dei consumi. Inoltre, come già sopra evidenziato, il Codice di rete tipo elettrico ha già previsto una rilevante modifica della regolazione, finalizzata a incentivare le imprese di distribuzione a mettere a disposizione i dati di misura effettivi. Ulteriore contributo alla soluzione di questo problema può venire anche, come si vedrà tra breve, dal ruolo dell'autolettura, in linea con quanto già delineato dalla riforma della misura approvata per il settore del gas e dal DCO 405/2015 (Fatturazione del mercato retail).
4. Con riferimento alla **priorità attribuita dai venditori al rispetto dei propri cicli di fatturazione, anche a discapito del numero di fatture basate su consumi effettivi**, il DCO 405/2015 ha individuato possibili interventi volti a contemperare l'interesse delle imprese a una sollecita riscossione delle fatture con quello dei clienti finali al pagamento di consumi stimati solo in casi particolari, imponendo specifici obblighi in capo ai venditori.
5. In merito al **mancato rispetto della periodicità di fatturazione**, è stato riscontrato che gran parte delle inadempienze sono già state intercettate dai provvedimenti di *enforcement* con prescrizioni e impegni, e ulteriori interventi sono previsti in esito alle ispezioni più recenti. Inoltre il DCO 405/2015 ha individuato possibili interventi finalizzati a incentivare il rispetto della periodicità.
6. In merito alla **non adeguata valorizzazione dell'autolettura**, appare opportuno che i venditori da un lato vi facciano maggiormente ricorso per diminuire i dati in stima, stimolando i clienti che non utilizzano tale strumento, dall'altro che l'autolettura sia organizzata in forme più strutturate, incidendo per esempio sulla previsione di indicare adeguate tempistiche di raccolta dei dati dai clienti, oggi non sempre richiesti dal venditore a ridosso dell'emissione della fattura e focalizzandola sui clienti che non dispongono di contatori tele-gestiti, tali linee di intervento sono già state presentate negli orientamenti contenuti nel DCO 405/2015.
7. In merito alle **ulteriori criticità emerse con riferimento ad altri aspetti del rapporto venditore - cliente finale**, va rilevato innanzitutto che l'Indagine ha posto in luce come una buona parte dei venditori non adotti una serie di azioni verso il cliente: per esempio non comunica l'invalidità dell'autolettura o eventuali fatture o consumi anomali, non facilita il consumatore adottando una terminologia standard o la tracciatura delle

consegne. Anche il ricorso a nuove modalità di invio della fattura e di pagamento, per esempio per via elettronica, non è favorito; il consumatore continua a prediligere le forme tradizionali (per esempio la disponibilità di stampe già predisposte dal venditore) dal momento che non vede un vantaggio economico (che pure il venditore potrebbe riconoscere a fronte di minori costi sostenuti⁶). In realtà proprio la sensibilità dimostrata dai clienti in tema di fatturazione, testimoniata dal gran numero di reclami avanzati, mostra il loro potenziale interesse verso una maggiore diversificazione qualitativa delle offerte. Ci si può attendere quindi che un maggiore sforzo competitivo dei venditori possa portare a un **miglioramento della qualità del servizio di fatturazione, esso stesso di incentivo a più alti tassi di *switching***. Tra gli aspetti evidenziati in questa sezione, in particolare la situazione descritta relativa alla mancata adozione di una terminologia standard appare inoltre richiedere opportuni interventi di *enforcement*, con riferimento ai profili di eventuale mancato rispetto delle disposizioni dell’Autorità in materia. Inoltre, anche sulla base degli elementi raccolti con il DCO 411/2015/R/com in materia di “Contenuto minimo delle risposte motivate ai reclami in tema di fatturazione anomala” (di seguito: DCO 411/2015) potranno essere valutati eventuali interventi regolatori per quanto riguarda la segnalazione al cliente finale di eventuali fatture anomale, per le quali nel suddetto DCO 411/2015 vengono proposte delle definizioni.

Necessità di soluzioni rapide a problemi rilevanti di singoli clienti

L’indagine, pur evidenziando le criticità sopra esposte, mostra per vari aspetti anche performance a livello di settore di buon livello. Sono però emersi anche casi riferiti a specifici clienti, molto critici (per esempio conguagli particolarmente onerosi, tempi molto lunghi per fatture di chiusura, etc). La risoluzione di questi casi non può che essere specifica e individuale, ma occorre individuare soluzioni rapide ed efficaci, perché tali situazioni minano la fiducia nel mercato. L’Autorità, per parte sua, assicura il suo intervento attraverso lo Sportello per il consumatore e la gestione dei reclami, in alternativa alle procedure di conciliazione e ha introdotto per esempio nuove regole in materia di rateizzazione. Inoltre con il DCO 411/2015 sono state avanzate proposte per l’introduzione di nuovi e più dettagliati obblighi relativi ai

⁶ Anche in linea con le disposizioni previste dalla deliberazione 501/2014/R/com (Bolletta 2.0), come successivamente modificata dalla deliberazione 200/2015/R/com, che ha introdotto incentivi all’invio delle fatture in forma elettronica.

contenuti delle risposte motivate che i venditori sono tenuti a fornire ai clienti in caso di reclami per fatturazione anomala.

Da ultimo, l'Indagine ha mostrato che le criticità nella fatturazione dei piccoli clienti finali riguardano l'intero mercato, indicando la necessità di interventi regolatori in materia, quali quelli delineati nel DCO 405/2015, che definiscano una disciplina unica a livello settoriale, anche tenendo conto del processo di evoluzione dei meccanismi di tutela che l'Autorità sta definendo, con riferimento particolare alle tutele di prezzo (vedi DCO 421/2015/R/eel, in materia di "Riforma delle tutele di prezzo nel mercato retail dell'energia elettrica e del gas naturale").

Premessa

Il presente documento rappresenta il **rapporto relativo all'Indagine conoscitiva** avviata dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) con la deliberazione 28 novembre 2013, 542/2013/E/com (di seguito: deliberazione 542/2013/E/com) **in materia di fatturazione delle forniture di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni** (di seguito: Indagine).

L'Indagine è stata avviata in considerazione dell'elevato numero di reclami ricevuti dallo Sportello per il consumatore di energia⁷ in materia di fatturazione da parte dei clienti finali, sia nel settore dell'energia elettrica, sia in quello del gas naturale. Con tali reclami i clienti, serviti in regime di tutela o a condizioni di libero mercato, lamentavano, tra l'altro, il mancato rispetto della periodicità di fatturazione prevista dalle disposizioni dell'Autorità o dalle clausole contrattuali, nonché la ritardata o mancata emissione della fattura finale a seguito di cessazione del rapporto per cambio del fornitore e, infine, la fatturazione di consumi stimati nonostante il distributore avesse messo a disposizione le letture effettive. Inoltre, in tema di stime di consumi, risultava ancora molto diffuso l'utilizzo delle cosiddette "stime di coda", ossia della fatturazione di una quota di consumi stimati per il periodo variabile intercorrente dalla data dell'ultima lettura recepita in bolletta alla data di emissione della medesima bolletta.

L'Autorità ha ritenuto opportuno verificare le problematiche emerse, con riferimento all'intero mercato, tenuto conto che i comportamenti sopra descritti alterano la regolarità dei rapporti tra venditori e consumatori e il corretto funzionamento del mercato stesso, diminuiscono la fiducia dei clienti finali nei meccanismi di mercato e potrebbero scoraggiare una più rapida uscita dai meccanismi di tutela.

L'Indagine è stata condotta con riferimento al servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni (intesi come clienti domestici e clienti non domestici serviti in bassa tensione o con consumi di gas inferiori a 200.000 standard metri cubi anno), serviti in regime di tutela o a condizioni di libero mercato e si è svolta sia attraverso una raccolta di dati e informazioni presso i venditori, sia attraverso verifiche ispettive.

La raccolta dati

Dopo una **ricognizione interna agli Uffici degli elementi conoscitivi già presenti in Autorità**, nel mese di marzo 2014 si sono svolti alcuni **incontri con le associazioni dei consumatori e con le**

⁷ Deliberazioni GOP 28/08 e 324/2012/E/com.

associazioni di categoria, durante i quali sono stati illustrati i contenuti dei questionari da utilizzare per la raccolta dati presso i venditori. Gli incontri hanno avuto lo scopo di raccogliere commenti ed eventuali suggerimenti di modifiche e/o integrazioni ai questionari. In particolare le associazioni di categoria hanno rappresentato l'esigenza per le imprese di disporre di un periodo di tempo sufficientemente lungo per far pervenire commenti e richieste di delucidazioni sul questionario, nonché per la predisposizione delle relative risposte, anche tenuto conto del fatto che le imprese non risultavano tenere traccia di molti dei dati richiesti. Sia le associazioni dei consumatori sia le associazioni di imprese hanno presentato le loro osservazioni ai questionari e nel caso delle associazioni dei consumatori anche proposte di integrazione, di cui è stato tenuto debitamente conto.

La **pubblicazione dei questionari** è avvenuta in data **17 giugno 2014** e il termine per la trasmissione dei dati richiesti è stato fissato nel **17 novembre 2014**. **Al fine di minimizzare gli oneri amministrativi sul settore, la raccolta dati ha riguardato solo un campione rappresentativo di 70 esercenti la vendita di energia elettrica e di 70 esercenti la vendita di gas naturale**. Poiché alla scadenza prevista circa 30 operatori non avevano ancora trasmesso i dati richiesti e la scelta di utilizzo di un campione di imprese rendeva necessari i loro dati ai fini del mantenimento del grado di rappresentatività stabilito, in data 4 dicembre 2014 l'Autorità ha approvato la **deliberazione 592/2014/E/com, con la quale è stato richiesto di adempiere entro il termine di ulteriori 20 giorni lavorativi**, decorsi inutilmente i quali l'Autorità avrebbe avviato un procedimento per l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95. Entro il termine previsto tutte le imprese interessate, tranne 2, hanno provveduto a inviare i dati. **In data 4 giugno 2015 con deliberazioni 248/2015/S/gas e 265/2015/S/gas sono stati avviati procedimenti sanzionatori per violazione di obblighi informativi nei confronti delle imprese inadempienti**. Ai primi di luglio 2015 sono pervenuti gli ultimi dati da parte dei venditori. Nonostante gli inviti e i solleciti, alcuni questionari non sono stati interamente completati, mentre alcuni operatori hanno provveduto a revisioni e integrazioni dei dati in tempi successivi alla scadenza.

Le verifiche ispettive

Parallelamente allo svolgimento dell'indagine, nel periodo novembre 2014 - marzo 2015 sono state effettuate dall'Autorità, con la collaborazione dei militari del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, **8 verifiche ispettive**, ai sensi della deliberazione 2 ottobre 2014, 470/2014/E/com, nei confronti di imprese di vendita di energia elettrica o di gas naturale in materia di fatturazione delle forniture ai clienti finali di piccole dimensioni. Oltre alla verifica del rispetto della regolazione vigente in materia di fatturazione in entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas, le ispezioni sono state finalizzate all'acquisizione di ulteriori elementi

informativi a beneficio dell'Indagine, circa le modalità di gestione dei processi di fatturazione sia nei casi nei quali sono state rilevate criticità per i clienti finali, sia nei casi invece di buon funzionamento della fatturazione. Le imprese sono state infatti selezionate in parte tra quelle con il maggior numero di reclami pervenuti nel 2013 e nel 2014 in materia di fatturazione allo Sportello del Consumatore in rapporto al numero di clienti serviti (escludendo dalle verifiche gli esercenti che abbiano avuto nel corso del 2014 o che avessero tuttora in corso procedimenti sanzionatori e/o prescrittivi), ma in parte anche tra quelle che non avevano ricevuto segnalazioni allo Sportello, o ne avevano ricevuto un numero trascurabile, e che presentavano il maggior numero di clienti serviti.

Il presente documento contiene le elaborazioni di dettaglio dei dati raccolti e le principali evidenze emerse nel corso delle ispezioni svolte. Esse hanno la finalità di fornire un contributo conoscitivo sulle criticità segnalate in materia di fatturazione e sulle loro cause; consentono una quantificazione dei singoli problemi, di guardare alle possibili relazioni tra gli stessi e alle diverse responsabilità in un settore organizzativamente complesso (si pensi in questo senso alle centinaia e centinaia di operatori nella distribuzione e nella vendita, vedi infra).

I risultati dell'Indagine sono propedeutici a interventi dell'Autorità, anche di tipo prescrittivo e sanzionatorio, nonché a eventuali revisioni o integrazioni della regolazione esistente, consentendo al contempo un'ulteriore verifica dell'efficacia di tutte le diverse soluzioni già messe in campo dall'Autorità in questi anni per risolvere i problemi emersi in materia di fatturazione.

Alcuni dei dati raccolti nell'Indagine, molti dei quali per la prima volta, potranno inoltre costituire un termine di riferimento anche per eventuali futuri riscontri sulle dinamiche e sulle performance del settore.

Il presente rapporto si compone di quattro parti.

Nella prima parte sono riportati alcuni cenni al quadro normativo vigente in materia di fatturazione nei confronti dei clienti di piccole dimensioni e di flussi informativi tra distributori e venditori. Si dà sinteticamente conto solo dei principali riferimenti normativi entro i quali muove l'azione dell'Autorità in materia di fatturazione. Le singole disposizioni regolatorie sono poi citate nel prosieguo del testo relativamente al singolo aspetto analizzato. Sono quindi presentati alcuni dati di settore utili per meglio definire l'ambito dell'analisi.

Nella seconda parte, dopo una sintetica illustrazione della metodologia utilizzata per l'Indagine, sono presentate le elaborazioni tratte dai dati dell'Indagine, suddivise per il settore dell'energia elettrica e per quello del gas.

Nella terza parte, vengono illustrati i principali elementi emersi dalle verifiche ispettive svolte ai sensi della deliberazione 470/2014/E/com.

Da ultimo, nella quarta parte sono riportate le conclusioni dell'Indagine.

1. Inquadramento generale

1.1. *Principali riferimenti normativi in materia di fatturazione*

Le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE recanti norme comuni per il mercato interno, rispettivamente dell'energia elettrica e del gas naturale, stabiliscono all'articolo 3, tra l'altro, che gli Stati Membri provvedano a che i clienti ricevano tutti i pertinenti dati di consumo e i clienti idonei possano facilmente cambiare fornitore. Le medesime Direttive, rispettivamente all'articolo 36 e all'articolo 40, prevedono anche che l'autorità di regolazione garantisca l'accesso ai dati di consumo dei clienti e contribuisca a garantire la tutela dei consumatori e dei clienti vulnerabili, nonché la compatibilità dei processi di scambio dei dati necessari per il cambio di fornitore da parte degli utenti.

Tra i compiti del regolatore settoriale, le medesime Direttive prevedono, rispettivamente agli articoli 37 e 41, che questi effettui, tra l'altro, la vigilanza sui prezzi fatturati ai clienti civili, inclusi i sistemi di prepagamento e sui reclami. Il regolatore settoriale deve inoltre garantire, in collaborazione con altre autorità competenti, che le misure di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I, siano effettive e applicate. Gli Allegati I alla Direttiva 2009/72/CE e alla Direttiva 2009/73/CE, nell'elencare *Misure sulla tutela dei consumatori*, stabiliscono, tra l'altro, che i clienti finali siano adeguatamente informati circa il consumo effettivo di energia elettrica e i relativi costi, con una frequenza tale da consentire loro di regolare il proprio consumo e che tali informazioni siano fornite a intervalli adeguati, tenendo conto della capacità del contatore del cliente. Gli Allegati fissano inoltre in sei settimane il periodo entro il quale i clienti finali devono ricevere un conguaglio definitivo a seguito di un eventuale cambio del fornitore.

Il Decreto legislativo dell'1 giugno 2011, n. 93, di attuazione delle Direttive sopra menzionate, nel definire ulteriori compiti dell'autorità di regolazione, all'articolo 43 stabilisce che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas garantisca:

- l'applicazione effettiva, da parte degli esercenti i servizi, delle misure di tutela dei consumatori, incluse quelle indicate all'Allegato I delle Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE;
- l'accesso ai dati del consumo dei clienti, la messa a disposizione di un formato armonizzato facilmente comprensibile per i dati relativi ai consumi e il rapido accesso di tutti i clienti ai dati (par.1, lettera h), dell'Allegato I delle Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE.

La Direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012 sull'efficienza energetica ha stabilito tra l'altro, requisiti minimi per la fatturazione e le relative informazioni fondate sul consumo effettivo. In particolare, qualora i clienti finali non dispongano dei contatori intelligenti di cui alle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, gli Stati membri

provvedono affinché, entro il 31 dicembre 2014, le informazioni sulla fatturazione siano precise e fondate sul consumo reale, conformemente all'Allegato VII, punto 1.1⁸, qualora ciò sia possibile dal punto di vista tecnico ed economicamente giustificato. Tale obbligo può essere soddisfatto con un sistema di autolettura periodica da parte dei clienti finali in base al quale questi ultimi comunicano i dati dei propri contatori al fornitore di energia. La fatturazione può basarsi sul consumo stimato o un importo forfettario unicamente qualora il cliente finale non abbia comunicato la lettura del contatore per un determinato periodo di fatturazione.

Il decreto legislativo 102/2014 in materia di efficienza energetica ha dato attuazione della Direttiva 2012/27/UE introducendo, all'articolo 9, disposizioni specifiche in tema di misurazione e fatturazione dei consumi energetici. In particolare, tale decreto, nel riconoscere i provvedimenti normativi e di regolazione già adottati in materia, ha attribuito all'Autorità anche poteri sanzionatori nei casi di mancato rispetto delle disposizioni sopra citate (articolo 16).

Le vigenti previsioni della regolazione in materia di fatturazione riguardano essenzialmente: la rilevazione dei dati di prelievo dei clienti, la trasmissione dei dati tra venditori e distributori, la determinazione dei consumi effettuati, l'emissione delle fatture, le autoletture, le disposizioni relative ai casi di cambio fornitore (*switching*) e il bonus. Come più sopra anticipato, le disposizioni regolatorie di riferimento sono riportate nel prosieguo del testo, in relazione al singolo aspetto trattato. Per ulteriori informazioni in merito al contesto regolatorio si rimanda anche al DCO Fatturazione nel mercato retail – Modalità di fatturazione per le fatture di periodo e per le fatture di chiusura, deliberazione 30 luglio 2015, 405/2015/R/com (di seguito: DCO Fatturazione nel mercato retail).

1.2. Alcuni dati di riferimento relativi alla fase della vendita ai clienti finali

Ai fini dell'interpretazione dei dati e dei fenomeni di seguito riportati, si presentano di seguito alcune informazioni riguardanti la fase della vendita ai clienti finali nei settori dell'energia elettrica e del gas. Giova innanzitutto ricordare che la fatturazione riguarda circa 36,5 milioni di

⁸ Il punto 1.1 dell'Allegato VII prevede che per consentire al cliente finale di regolare il proprio consumo di energia, la fatturazione dovrebbe avvenire sulla base del consumo effettivo almeno una volta l'anno e le informazioni sulla fatturazione dovrebbero essere rese disponibili almeno ogni trimestre, su richiesta, o quando i consumatori hanno optato per la fatturazione elettronica, altrimenti due volte l'anno. Può essere esentato da tale requisito il gas utilizzato solo a fini di cottura.

clienti di piccole dimensioni nel mercato elettrico e 21,4 milioni nel settore gas. Di questi rispettivamente il 27% nel mercato libero nel settore elettrico e il 32% nel mercato libero gas.

I clienti finali insistono sulle reti di distribuzione di 136 distributori nel settore elettrico e di 226 distributori nel gas. Nel 2012, anno dal quale si è partiti per selezionare le imprese da sottoporre all'Indagine, i venditori totali (attivi) risultavano 309 nel settore elettrico e 339 nel gas. Ma il numero dei venditori è in costante crescita dal 2008, in entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas. I dati più recenti mostrano, infatti, che nel 2014 i venditori attivi nella vendita di energia elettrica nel servizio di maggior tutela sono sostanzialmente gli stessi del 2012, mentre quelli che operano nel mercato libero sono divenuti 321 (contro i 230 del 2012). Nel gas, invece, dalle 313 unità del 2012, i venditori attivi nel mercato finale sono saliti a 339.

Tenuto conto delle scadenze previste per la fatturazione, e per le sole imprese del campione si tratta di circa 220 milioni di fatture nell'elettrico e 80 milioni nel gas. I flussi di misure sottostanti sono pari a oltre 430 milioni nel settore dell'energia elettrica e a poco meno di 25 milioni nel gas.

Appare pertanto evidente che anche fenomeni più o meno fisiologici che si traducano in percentuali limitate di casi sul totale, determinano comunque numeri molto rilevanti, in termini assoluti di clienti e di fatture interessati.

2. La raccolta dati

2.1. *La metodologia di rilevazione*

Le elaborazioni riportate nelle pagine seguenti si riferiscono, per il settore elettrico, al secondo semestre 2013, in considerazione dell'entrata in vigore, a partire da tale semestre, della deliberazione 65/2012/R/eel in materia di standardizzazione dei flussi tra distributore e venditore. Per il settore gas, i dati fanno invece riferimento all'intero anno solare 2013.

I dati presentati nelle pagine che seguono sono stati elaborati a partire dalle risposte ai questionari somministrati a un campione rappresentativo di venditori a clienti di piccole dimensioni, selezionati secondo il metodo della rappresentazione per quota: individuate alcune caratteristiche di controllo della popolazione, la scelta è stata cioè effettuata facendo in modo che gli elementi del campione che possiedono una determinata caratteristica siano presenti nella stessa proporzione in cui sono presenti nella popolazione.

Le caratteristiche di controllo si riferiscono a:

- dimensione delle imprese in termini di numero di clienti serviti (grande/media/piccola);
- collegamento societario con un'impresa di distribuzione (collegata/ non collegata);
- ampiezza geografica del mercato servito (diffusa/locale).

È ragionevole supporre che queste caratteristiche abbiano un'influenza sui metodi e sui possibili problemi legati alla fatturazione. Per esempio quanto più elevato è il numero di clienti serviti, tanto maggiore sarà la sofisticazione del software utilizzato per la fatturazione e i possibili problemi connessi alle letture dei misuratori; il collegamento societario con un distributore dovrebbe facilitare la comunicazione dei dati di misura; quanto più è elevato il numero di regioni servite, tanto più «aggressiva» sarà stata la strategia di acquisizione dei clienti ecc.⁹.

⁹ Le imprese da sottoporre all'indagine sulla fatturazione sono state scelte a partire dalla «popolazione» di venditori di energia elettrica e gas che nel 2013 hanno risposto all'Indagine annuale sui settori regolati e che, in quel contesto, hanno dichiarato di aver servito nell'anno 2012 clienti allacciati in BT nel settore elettrico e clienti con consumi inferiori a 200.000 m³ nel settore gas. La popolazione da cui selezionare il campione era quindi composta da 309 imprese nel settore elettrico e 294 imprese nel settore gas. La dimensione del campione è stata fissata in 70 unità per entrambi i settori con l'obiettivo di minimizzare il numero di imprese da sottoporre all'indagine, mantenendo un certo livello di probabilità che le stime ottenute siano vicine ai parametri veri della popolazione (significatività) e che l'errore commesso nell'inferire i valori della popolazione non sia troppo elevato (intervallo di confidenza).

Poiché le risposte pervenute non sono, in alcuni casi limitati, esaustive di tutti i dati richiesti, di seguito **sono indicate con un asterisco le tavole dove la rappresentatività statistica è scarsa**. Va tuttavia specificato che anche in tali casi le risposte sono fornite da operatori che servono una quota di clienti molto ampia. In particolare si segnala che alcuni dati, nonostante le verifiche effettuate con le imprese che li hanno trasmessi, appaiono poco verosimili e dunque sono stati scartati ai fini delle elaborazioni. Anche di questo è data evidenza nel seguito del testo.

Nell'ambito dei processi relativi alla fatturazione dell'energia elettrica e del gas naturale ai clienti finali, i principali attori coinvolti e soggetti alla disciplina della regolazione sono l'impresa di distribuzione, l'impresa di vendita, il cliente finale. Mentre l'impresa di distribuzione interloquisce prevalentemente con l'impresa di vendita, quest'ultima si rapporta appieno a entrambi gli altri due soggetti.

I dati sono pertanto presentati facendo riferimento:

- al rapporto distributore - venditore: sono indagati in questo ambito i flussi e le modalità di comunicazione dei dati misura che il distributore deve mettere a disposizione del venditore per il loro impatto sulla qualità dei dati di consumo;
- al ruolo del venditore: sono presentati in questa sezione i dati relativi, tra l'altro, alla gestione dei processi di fatturazione e alle metodologie di stima, nonché al rispetto delle periodicità di fatturazione;
- al rapporto venditore - cliente finale: sono inclusi i dati relativi alle autoletture, alle modalità di invio della bolletta e di pagamento, alla gestione della fatturazione in caso di *switching* e di corresponsione dei bonus.

2.2. Energia elettrica: rapporto distributori – venditori

2.2.1. Presenza di misuratori non tele-leggibili (2% circa del totale misuratori) e di insuccessi nella telelettura (4% dei contatori tele-gestiti)

Nell'ambito dell'Indagine sull'erogazione del servizio di misura chiusa con deliberazione 413/2015/E/eel (di seguito: Indagine conoscitiva misura) è emerso che a livello nazionale **sono presenti circa 750.000¹⁰ misuratori non ancora tele-leggibili** (tra misuratori elettromeccanici e misuratori elettronici non tele-gestiti né tele-letti) pari al 2,1% del totale (tabella 2.1). Il processo di sostituzione dei vecchi misuratori elettromeccanici con i nuovi strumenti elettronici ha raggiunto la quasi totalità dei clienti, purtuttavia **permangono piccole sacche residuali nelle quali il processo non si è compiuto, per esempio in realtà rurali poco abitate o difficilmente accessibili, o in centri storici dove gli edifici sono sottoposti a particolari vincoli. In qualche caso l'installazione dei nuovi misuratori non è stata seguita dall'implementazione dei sistemi di telelettura e tele-gestione.** Persiste inoltre una piccola percentuale di casi, più o meno fisiologica, in cui tali sistemi o lo stesso misuratore possono presentare dei **malfunzionamenti**.

Tabella 2.1 – Parco misuratori del settore elettrico

	Potenza (kW)		BT Totali	% sul totale
	<= 55	> 55		
Misuratori elettromeccanici	388.861	562	389.423	1,06%
Misuratori elettronici	36.198.071	177.835	36.375.906	98,94%
- Tele-gestiti	35.664.426	30.532	35.694.958	97,09%
- Solo tele-letti	168.154	145.979	314.133	0,85%
- Non tele-gestiti né tele-letti	365.491	1.324	366.815	1,00%
TOTALE MISURATORI	36.586.932	178.397	36.765.329	100%

Fonte: Indagine conoscitiva misura.

¹⁰ I dati sui misuratori installati sono relativi alle consistenze al 31 dicembre 2013.

Nell'ambito della medesima Indagine sulla misura è stato rilevato anche che, con riferimento al 2013, **per il 4% circa dei contatori tele-gestiti non è stato possibile prendere in carico il dato di misura effettivo**. Tra le cause, dichiarate essere all'origine dell'insuccesso della telelettura, si registra l'esistenza di un contatore o di un concentratore non raggiungibile per la bassa qualità del segnale radio, di un contatore non arruolato¹¹, o un'anomalia del sistema centrale. Questi casi possono verificarsi anche a causa di una gestione non efficiente da parte dell'impresa di distribuzione.

La presenza di misuratori non tele-leggibili e di insuccessi nella telelettura determina ricadute negative in termini di messa a disposizione del dato di misura al venditore, a meno di interventi alternativi messi in atto (es: ricorso a un letturista). Infatti, un solo misuratore non tele-leggibile può originare fino a dodici dati di misura stimati nel corso di un anno, laddove il dato di misura non sia raccolto da un letturista, o non intervenga un'autolettura, con la conseguente emissione in acconto delle relative fatture di periodo e dei successivi conguagli.

2.2.2. Presenza di dati di misura stimati (5,3% del totale) tra i dati messi a disposizione dai distributori

Dall'Indagine fatturazione è risultato che una quota pari al **5,3% dei dati che i distributori mettono a disposizione dei venditori è frutto di stime e non di misure effettive**. Come già più sopra evidenziato, le stime, laddove non integrate da dati di autolettura, generano fatture in acconto e dunque la necessità di successivi conguagli da parte del venditore.

La "qualità" dei dati di misura messi a disposizione del venditore dai distributori è presentata di seguito per il servizio di maggior tutela e per il mercato libero (tabella 2.2), sempre in termini di incidenza, espressa in valori percentuali, dei dati stimati sul totale dei dati di misura. Si evidenzia **un valore del 5% dei dati stimati per il servizio di maggior tutela e del 6% per il mercato libero**.

¹¹ Un misuratore risulta "non arruolato" quando non è inserito nell'insieme dei misuratori che un concentratore è programmato per interrogare.

Tabella 2.2 – Incidenza dei dati stimati sul totale dei dati messi a disposizione dai distributori

Mercato e tipo di cliente	Dati effettivi	Dati stimati	Totale	Quota dati stimati sul totale
Servizio di maggior tutela				
Domestici	125.452.616	6.647.245	132.099.861	5,0%
BT < 30 kW	23.352.604	1.226.162	24.578.766	5,0%
BT > 30 kW	701.642	23.780	725.422	3,3%
TOTALE SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA	149.506.862	7.897.187	157.404.049	5,0%
Mercato libero				
Domestici	41.483.788	2.675.875	44.159.663	6,1%
BT < 30 kW	13.835.493	914.932	14.750.425	6,2%
BT > 30 kW	1.266.178	62.423	1.328.601	4,7%
TOTALE MERCATO LIBERO	56.585.459	3.653.230	60.238.689	6,1%
TOTALE	206.092.321	11.550.417	217.642.738	5,3%

2.2.3. Dati di misura non messi a disposizione dai distributori nei termini previsti (2,7%)

Nel complesso il **2,7% dei dati non viene messo a disposizione dei venditori** nei termini fissati dalla deliberazione ARG/elt 199/11, la quale prevede che i dati di misura siano messi a disposizione dal distributore entro il giorno 20 del mese successivo a quello cui si riferiscono – in caso di punti di prelievo non trattati orari. Anche quando i dati di misura sono messi a disposizione oltre i termini previsti dalla regolazione il venditore deve effettuare delle stime e si possono generare fatture in acconto e dunque successivi conguagli da parte del venditore. Per il **servizio di maggior tutela** i dati di misura non messi a disposizione nei termini rappresentano lo **0,8% del totale**, mentre per il **mercato libero** questi costituiscono il **7,6% del totale**.

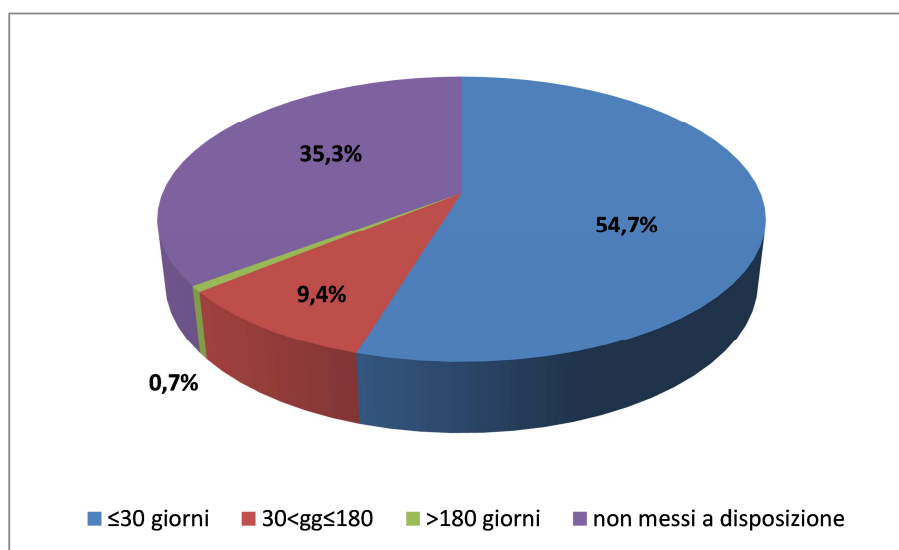
Nell'ambito dei dati non messi a disposizione nei termini previsti dalla regolazione, una quota pari allo 1% risulta non ancora nella disponibilità del venditore alla data di compilazione del questionario (fine 2014). Per il **servizio di maggior tutela** i dati di misura non ancora nella disponibilità del venditore rappresentano lo **0,1% del totale**, mentre per il **mercato libero** questi costituiscono il **3,1% del totale**.

In merito alla messa a disposizione dei dati di misura non messi a disposizione nei termini previsti, alcuni operatori hanno segnalato che nell'ultima parte dell'anno 2013 si sono registrati problemi con i sistemi di gestione dei dati sia dei distributori sia dei venditori, dovuti sostanzialmente alla **fase di prima implementazione degli standard previsti dalla deliberazione**

65/2012/R/eel in materia di flussi informativi. I dati possono non risultare acquisiti dai **sistemi di lettura/rilevazione del venditore anche per problemi di interazione tra i sistemi degli operatori.**

Con riferimento all'entità del ritardo con cui i distributori hanno provveduto alla messa a disposizione dei dati di misura, si osserva (grafico 2.1) che circa il 55% di tali dati trasmessi in ritardo sono forniti entro i 30 giorni successivi al termine stabilito dalla regolazione e il 9,4% tra i 30 e i 180 giorni successivi. **Il 35% dei dati di misura non messi a disposizione nei termini previsti dalla regolazione, pari a circa 2 milioni, alla data di compilazione del questionario non risultavano ancora disponibili (fine del 2014).**

Grafico 2.1- Distribuzione percentuale dei dati di misura messi a disposizione in ritardo in relazione alla gravità del ritardo



Con riferimento all'incidenza dei ritardi per tipologia di cliente, nella tabella 2.3 sono messi in relazione per ciascuna tipologia di clienti il numero dei dati messi a disposizione in ritardo o non messi a disposizione con il numero complessivo dei dati di misura.

In particolare, con riferimento al servizio di maggior tutela si osserva che i ritardi o la mancata messa a disposizione dei dati di misura si distribuisce in maniera sostanzialmente uniforme tra le diverse tipologie di clienti.

Tabella 2.3 – Dati di misura non messi a disposizione entro i termini previsti sul totale dei dati di misura

Ritardo e tipo di mercato	Tipologia di cliente		
	domestico	BT < 30 kW	BT > 30 kW
Servizio di maggior tutela			
≤ 30 giorni	0,47%	0,40%	0,44%
30 < gg ≤ 180	0,23%	0,25%	0,61%
> 180 giorni	0,01%	0,02%	0,12%
non messi a disposizione	0,09%	0,18%	0,47%
Mercato libero			
≤ 30 giorni	2,60%	8,11%	7,88%
30 < gg ≤ 180	0,23%	0,47%	0,69%
> 180 giorni	0,02%	0,06%	0,54%
non messi a disposizione	3,34%	1,79%	11,17%

Nel mercato libero l'incidenza dei dati di misura non messi a disposizione nei termini previsti assume una maggiore significatività, in particolare per la fascia di ritardo minore di 30 giorni e per i dati non resi disponibili. Per la classe di ritardo minore di 30 giorni le tipologie di cliente che evidenziano valori percentuali di incidenza maggiori sono i clienti BT < 30 kW (8,1%) e i BT > 30 kW (7,9%). Per i dati di misura non messi a disposizione si evidenzia, in particolare, un valore dell'11,2% relativo alla clientela BT > 30 kW.

Alla luce di quanto sopra riscontrato, con riferimento al solo mercato libero per ciascun venditore operante con i principali distributori si è proceduto a elaborare l'incidenza, in termini percentuali sul totale, dei dati messi a disposizione in ritardo, al fine di evidenziare eventuali anomalie tra il/i venditore/i collegato/i al distributore e i venditori "terzi". **Dall'analisi è emerso che le prestazioni della/e società di vendita collegate sono mediamente migliori rispetto a quelle che si registrano per le maggiori società non collegate operanti nel mercato libero.**

2.2.4. Presenza di dati di misura stimati tra quelli messi a disposizione nei termini dai distributori (4,6% del totale)

La tabella 2.4 presenta, con riferimento al mercato e per ciascuna tipologia di clienti, la ripartizione tra dati di misura effettivi e dati stimati tra quelli trasmessi entro i termini previsti dalla deliberazione ARG/elt 199/11. Nel servizio di maggior tutela si osserva che i dati di misura stimati costituiscono il 4,5% dell'insieme di tali dati. I dati di misura stimati per i clienti domestici e BT < 30 kW sono in linea con il dato generale, sensibilmente più basso risulta invece il valore percentuale delle stime per i clienti BT > 30 kW.

Tabella 2.4 – Dati di misura messi a disposizione dai distributori nei termini previsti dalla deliberazione ARG/elt 199/11

Mercato e tipo di cliente	Dati effettivi	Dati stimati	Totale	Quota dati stimati sul totale
Servizio di maggior tutela				
Domestici	125.198.643	5.856.709	131.055.352	4,47%
BT < 30 kW	23.264.931	1.103.248	24.368.179	4,53%
BT > 30 kW	693.547	20.006	713.553	2,80%
TOTALE SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA	149.157.121	6.979.963	156.137.084	4,47%
Mercato libero				
Domestici	39.357.984	2.070.912	41.428.896	5,00%
BT < 30 kW	12.489.555	722.955	13.212.510	5,47%
BT > 30 kW	1.012.716	46.495	1.059.211	4,39%
TOTALE MERCATO LIBERO	52.860.255	2.840.362	55.700.617	5,10%
TOTALE	202.017.376	9.820.325	211.837.701	4,64%

Con riferimento al mercato libero, si osserva che i dati di misura stimati costituiscono il 5,1% dell'insieme dei dati messi a disposizione nei termini previsti dalla regolazione. **Le prestazioni però appaiono molto diverse a seconda del distributore.** Si registrano valori sensibilmente più bassi relativi alle stime per i clienti BT > 30 kW.

Di seguito in tabella 2.5 sono riportati i valori percentuali relativi alla quota dei dati di misura stimati sul totale dei dati messi a disposizione da alcuni distributori di grandi dimensioni agli esercenti la maggior tutela. Si evidenzia che, essendo i dati in tabella relativi al servizio della maggior tutela, le indicazioni sul numero di dati stimati sono fornite dai venditori esercenti il servizio di maggior tutela collegati ai distributori.

Tabella 2.5 – Distributori di grandi dimensioni che presentano quote rilevanti di dati di misura stimati messi a disposizione degli esercenti il servizio di maggior tutela

Distributore	Quota dati stimati sul totale
Distributore 1	8%
Distributore 2	11%
Distributore 3	16%
Distributore 4	25%

Di seguito, in tabella 2.6, sono riportati i valori percentuali relativi alla quota dei dati di misura stimati messi a disposizione sul totale da alcuni distributori di grandi dimensioni agli esercenti la vendita nel mercato libero.

Tabella 2.6 – Distributori di grandi dimensioni che presentano quote rilevanti di dati di misura stimati messi a disposizione degli esercenti la vendita sul libero mercato

Distributore	Quota dati stimati sul totale
Distributore 1	7%
Distributore 3	11%
Distributore 5	14%
Distributore 2	23%

Con riferimento ai distributori più in generale si è proceduto a un ulteriore approfondimento per verificare eventuali differenze tra i valori percentuali registrati dalla società di vendita collegata al distributore e i venditori “terzi”. L’analisi non ha evidenziato, in tal senso, trattamenti differenziati da parte dei suddetti operatori nella trasmissione di dati stimati.

2.2.5. Presenza di dati di misura stimati tra quelli messi a disposizione oltre i termini dai distributori (30% del totale)

Nella tabella 2.7 sono indicati i valori percentuali dei dati di misura stimati sul totale di quelli messi a disposizione in ritardo, sia per il servizio di maggior tutela sia per il mercato libero. Si osserva preliminarmente che **nel caso dei dati messi a disposizione in ritardo l’incidenza dei dati stimati è decisamente più elevata (30%) rispetto a quelli resi disponibili nei termini previsti dalla regolazione**. In particolare si segnala l’incidenza percentuale dei dati di misura stimati per il servizio di maggior tutela, che raggiunge un valore del 72%. Per quanto riguarda il mercato libero la quota dei dati di misura stimati è del 18%, anche in questo caso sensibilmente al di sopra del valore registrato per i dati di misura messi a disposizione nei tempi previsti dalla regolazione. Ciò indica il fatto che i distributori, trascorso il termine per l’invio dei dati, procedono di necessità a effettuare stime se persiste l’impossibilità di disporre di dati effettivi.

Tabella 2.7 – Incidenza dei dati di misura stimati sul totale di quelli messi a disposizione in ritardo dai distributori

Mercato e tipo di cliente	Dati effettivi	Dati stimati	Totale	Quota dati stimati sul totale
Servizio di maggior tutela				
Domestici	253.973	790.536	1.044.509	75,7%
BT < 30 kW	87.673	122.914	210.587	58,4%
BT > 30 kW	8.095	3.774	11.869	31,8%
TOTALE SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA	349.741	917.224	1.266.965	72,4%
Mercato libero				
Domestici	2.125.803	604.963	2.730.766	22,2%
BT < 30 kW	1.345.938	191.977	1.537.915	12,5%
BT > 30 kW	253.462	15.928	269.390	5,9%
TOTALE MERCATO LIBERO	3.725.203	812.868	4.538.072	17,9%
TOTALE	4.074.944	1.730.092	5.805.037	29,8%

2.2.6. Dati di misura rettificati dal distributore (1,7% totale dati di misura)

I dati di misura rettificati costituiscono per il servizio di maggior tutela il 2% del totale e per il mercato libero circa l'1%. Anch'essi comportano la necessità di conguagli in fattura.

Con riferimento alla tipologia di rettifiche si rileva che per il servizio della maggior tutela il 92% delle rettifiche è relativo a dati di misura che sostituiscono un precedente dato errato. Nel mercato libero il valore percentuale relativo ai dati di misura che sostituiscono un precedente dato errato è pari al 46% del totale, mentre il 40% delle rettifiche è costituito da misure che sostituiscono una stima precedentemente messa a disposizione dal distributore. Il 10% delle rettifiche è relativo alle misure fornite per errore.

Grafico 2.2 – Distribuzione percentuale per tipologia di rettifica relativa al servizio di maggior tutela

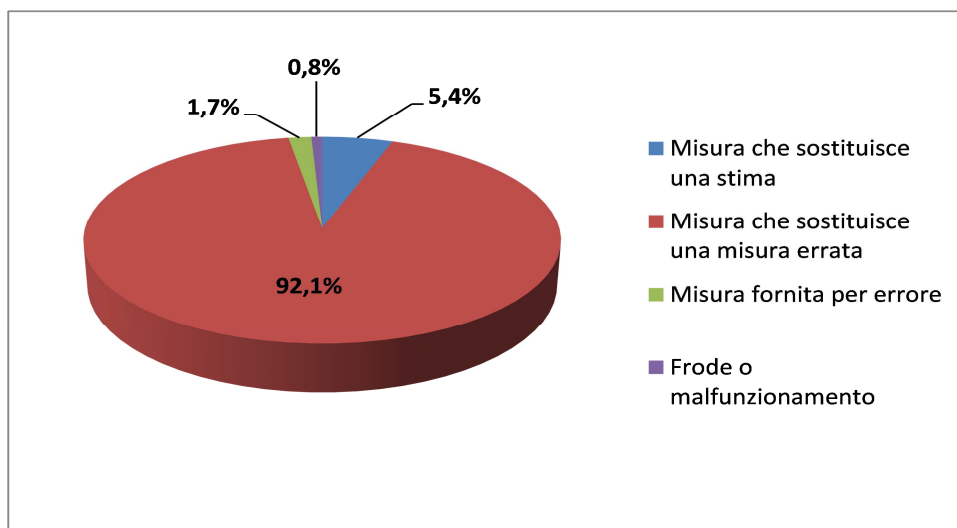
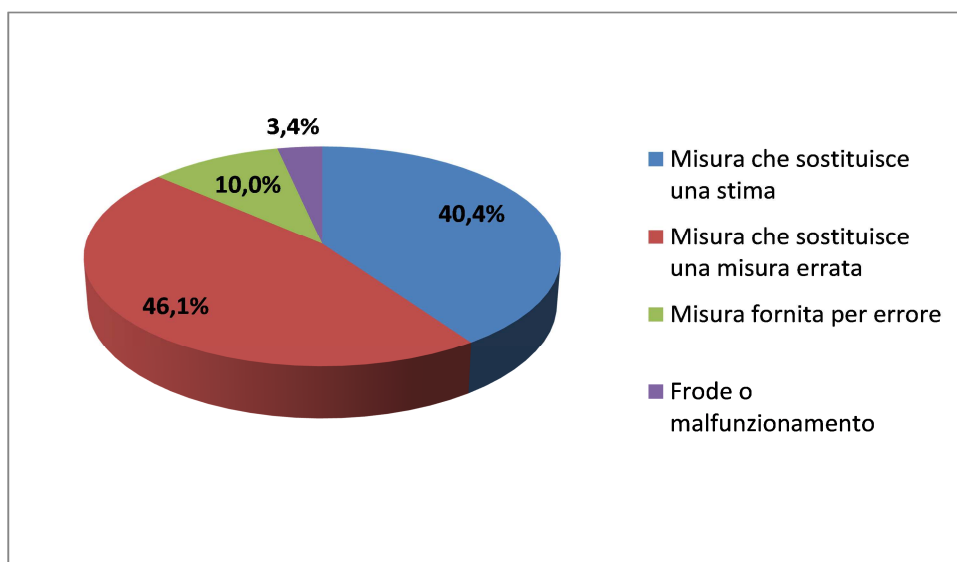


Grafico 2.3 – Distribuzione percentuale per tipologia di rettifica relativa al mercato libero



2.2.7. Modalità di messa a disposizione dei dati di misura da parte del distributore

La deliberazione 65/2012/R/eel prevede che i dati di misura siano messi a disposizione dal distributore in formato XML attraverso un canale di comunicazione differenziato in ragione della dimensione dell'impresa di distribuzione. Per i distributori con più di 100.000 punti di prelievo la messa a disposizione può aver luogo tramite portale o *application to application*, per le imprese con meno di 100.000 punti di prelievo è consentito l'utilizzo della PEC. In tale quadro regolatorio,

è stato richiesto ai venditori di indicare le modalità (dove presenti anche più di una) di messa a disposizione dei dati da parte di ciascun distributore.

Tabella 2.8 - Modalità di messa a disposizione dei dati di misura

Mezzo	Formato del file			Totale
	csv	xml	altro ¹²	
Posta Elettronica Certificata	13	74	28	115
Application To Application	2	22	1	25
Applicazione Internet	16	37	22	75
TOTALE	31	133	51	215

Si osserva che per ciascun canale di comunicazione sono presenti distributori che utilizzano quale formato file il CSV (*Comma Separated Value*) già in uso prima dell'introduzione della deliberazione 65/2012/R/eel. In merito a quanto sopra riportato, pare opportuno precisare che il secondo semestre 2013 costituisce il primo periodo di piena applicazione delle disposizioni della deliberazione 65/2012/R/eel, e che la messa a disposizione dei dati di misura in formati non previsti dalla predetta deliberazione, a parte rare eccezioni, coesistono con i canali di comunicazione e con i formati file fissati dalla medesima deliberazione 65/2012/R/eel. Alla luce delle predette osservazioni, è verosimile assumere, visto il periodo oggetto di indagine, che il quadro delineato dia rappresentazione di una fase di transizione alle nuove disposizioni regolatorie in materia di flussi.

Si evidenzia che i venditori hanno indicato che la totalità dei distributori utilizzano come canale di comunicazione la posta certificata e il formato file XML. Inoltre, secondo quanto indicato dai venditori, tutti i distributori con più di 100.000 punti di prelievo mettono a disposizione l'applicazione internet o l'*application to application* quali canali di comunicazione.

Pertanto, dall'analisi delle indicazioni ricevute dai venditori sembrerebbe che le disposizioni della deliberazione 65/2012/R/eel abbiano raggiunto, fatte le dovute eccezioni per lo più relative a piccoli esercenti l'attività di distribuzione, un buon livello di recepimento da parte degli stessi distributori.

¹² Non è disponibile il dettaglio relativo alla tipologia di *files* inseriti nel formato "altro".

2.3. Energia elettrica: il ruolo dei venditori

2.3.1. Priorità assegnata dai venditori al rispetto del proprio ciclo di fatturazione

Come emerge dalla tabella 2.9, la quasi totalità dei venditori ha dichiarato che, in caso di ritardata o mancata messa a disposizione dei dati di misura da parte del distributore, procede all'emissione della fattura in acconto, al fine di rispettare i tempi della fatturazione al cliente finale. Le indicazioni pervenute dai venditori appaiono coerenti con le evidenze raccolte nel corso delle ispezioni (vedi infra): tale gestione della fatturazione oltre a garantirne la corretta frequenza salvaguarda le esigenze aziendali in termini di flussi di cassa.

Solo 5 venditori hanno indicato più di una modalità di gestione. In merito si osserva che un venditore ha precisato che le modalità di gestione adottate in caso di ritardata o mancata messa a disposizione dei dati di misura possono variare in relazione alla tipologia di cliente.

Tabella 2.9 – Gestione della fatturazione in caso di ritardata o mancata messa a disposizione del dato di misura da parte del distributore*¹³

Modalità di gestione della fatturazione	Numero di venditori
Viene ritardata l'emissione della fattura fino al ricevimento dei dati di misura	7
Si effettuano stime per il rispetto dei tempi di fatturazione	58
Viene fatto trascorrere un determinato periodo prima di procedere con stime	4

2.3.2. Utilizzo della prima fattura utile per eventuali conguagli da rettifica dei dati di misura da parte del distributore

La maggioranza dei venditori ha indicato di inserire i conguagli derivanti da eventuali rettifiche di dati di misura messe a disposizione dai distributori nella prima fattura utile, invece di emettere una specifica fattura di conguaglio.

Tabella 2.10 – Gestione della fatturazione in caso di rettifica del dato di misura da parte del distributore (alcuni venditori hanno fornito più di una risposta)

Modalità di gestione della fatturazione	Numero di venditori
Vengono inserite nella prima fatturazione utile	45
Vengono inserite in una fattura di conguaglio specifica	13
Altro	13

¹³ Si ricorda che sono indicate con un asterisco le tavole dove la rappresentatività statistica è scarsa. Va tuttavia specificato che, anche in tali casi, le risposte sono fornite da operatori che servono una quota di clienti molto ampia.

Con riferimento alla sezione “Altro” si osserva che le risposte sono nella maggioranza dei casi relative a precisazioni di soggetti esercenti sia la distribuzione sia il servizio di maggior tutela, i quali sottolineano come eventuali errori di misura non dipendono mai dalle comunicazioni interne al distributore/esercente la maggior tutela, ma sono essenzialmente dovuti a malfunzionamento del contatore oppure, per i pochi contatori elettromeccanici ancora esistenti, da errori di trascrizione dei lettori. Qualora si verificano tali errori si provvede al completo storno delle bollette errate e alla loro riemissione con i valori corretti. Per quanto detto le rettifiche possono essere riferite esclusivamente a misure "effettive".

2.3.3. Solo consumi effettivi per circa l’80% delle fatture, consumi stimati per l’11%, fatture miste per il 9%; significativa incidenza di stime di coda e conguagli in fattura

Con il questionario è stato richiesto agli operatori di indicare il numero delle fatture emesse nel periodo d’indagine secondo una classificazione che tenesse conto, oltre che della tipologia di clienti, anche della natura dei consumi fatturati (effettivi, stimati, conguagli etc.), nonché della presenza o meno delle “stime di coda”, intese come un consumo stimato relativo al periodo che intercorre tra la data dell’ultimo dato di misura effettivo disponibile, relativo al periodo oggetto di fatturazione e la fine del periodo di competenza della fattura medesima.

I venditori hanno indicato di aver emesso nel periodo di indagine (secondo semestre 2013) circa 110 milioni di fatture di cui il 74% verso clienti del servizio di maggior tutela e il restante 26% nei confronti di clienti del mercato libero.

Come riportato nella seguente tabella 2.11, poco meno dell’80% del totale delle fatture emesse presentano consumi effettivi, con riferimento al periodo oggetto di fatturazione, il 9% contiene sia consumi effettivi che consumi stimati, mentre l’11% presenta esclusivamente consumi stimati.

Tabella 2.11 – Consumi fatturati e incidenza sul totale

Consumi fatturati	Fatture emesse				Totali	Quota
	Senza conguagli	Quota	Con conguagli	Quota		
Effettivi	82.786.556	75%	3.635.160	3%	86.421.716	79%
Misti effettivi e stimati	1.720.872	2%	7.965.197	7%	9.686.069	9%
Stimati	8.331.974	8%	3.360.109	3%	11.692.084	11%
Altro ^(A)	1.718.456	2%	441.015	0%	2.159.471	2%
Totale	94.557.858	86%	15.401.481	14%	109.959.340	100%

(A) Sono comprese le fatture “flat” con conguaglio annuale

Con riferimento ai conguagli si osserva che complessivamente il **14% del totale delle fatture emesse presenta conguagli di consumo**.

Nel periodo d'indagine, inoltre, i venditori hanno emesso poco più di un milione di fatture contenenti conguagli di corrispettivi. Il 28% delle predette fatture erano indirizzate a clienti del servizio di maggior tutela e il restante 72% a clienti del mercato libero*. Le fatture contenenti conguagli di corrispettivi costituiscono lo 0,4% del totale delle fatture emesse per il servizio di maggior tutela e il 2,5% di quelle relative al mercato libero.

Dalle indicazioni dei venditori risulta, inoltre, che **il 93% dei conguagli di corrispettivi è inserito nella fatturazione di periodo e che solo nel rimanente 7% dei casi i venditori emettono una fattura contenente esclusivamente i predetti conguagli.**

Del totale delle fatture emesse il 16%, oltre 17 milioni, presenta stime di coda di cui circa 12 milioni relative a clienti del servizio di maggior tutela (vedi tabella 2.12) e 5,2 milioni al mercato libero (vedi tabella 2.13).

Nel dettaglio, **con riferimento al servizio di maggior tutela**, si evidenzia che oltre l'80% delle fatture complessivamente emesse presenta esclusivamente consumi effettivi e il 15,4%¹⁴ presenta, almeno in parte, consumi stimati (circa 12,5 milioni di fatture).

Tabella 2.12 – Consumi fatturati per i clienti del servizio di maggior tutela con e senza coda di fatturazione

Consumi fatturati	Con coda			Totale con coda	Senza coda			Totale senza coda	Totali	Quota
	Domestici	BT<30kW	BT>30kW		Domestici	BT<30kW	BT>30kW			
Altro con conguagli	48.215	13.032	0	61.247	86.944	21.853	47	108.844	170.091	0%
Altro senza conguagli	14.306	3.021	37	17.364	1.131.835	256.562	1.849	1.390.246	1.407.610	2%
Consumi effettivi con conguagli	4.102.832	663.312	2.546	4.768.690	1.438.214	298.467	15.059	1.751.740	6.520.430	8%
Consumi effettivi senza conguagli	683.969	101.133	768	785.870	53.606.824	10.839.367	597.538	65.043.729	65.829.599	82%
Consumi stimati con conguagli	1.751.099	385.125	12.404	2.148.628	33.374	8.141	743	42.258	2.190.886	3%
Consumi stimati senza conguagli	3.222.752	884.238	50.906	4.157.896	379.669	87.856	4.804	472.329	4.630.225	6%
Totale	9.823.173	2.049.861	66.661	11.939.695	56.676.860	11.512.246	620.040	68.809.146	80.748.841	100%

Con riferimento al mercato libero, il 61% delle fatture complessivamente emesse per i clienti del mercato libero presenta esclusivamente consumi effettivi, mentre il 31,4% presenta consumi stimati (pari a 9,1 milioni di fatture). Sempre con riferimento al mercato libero si osserva, inoltre, che dei 29,2 milioni di fatture emesse dai venditori il **18% presenta stime di coda** (5,2 milioni),

¹⁴ Si intendono le fatture con coda e quelle senza coda contenenti consumi stimati.,

dato che si discosta di 3 punti percentuali dal medesimo valore registrato per il servizio di maggior tutela.

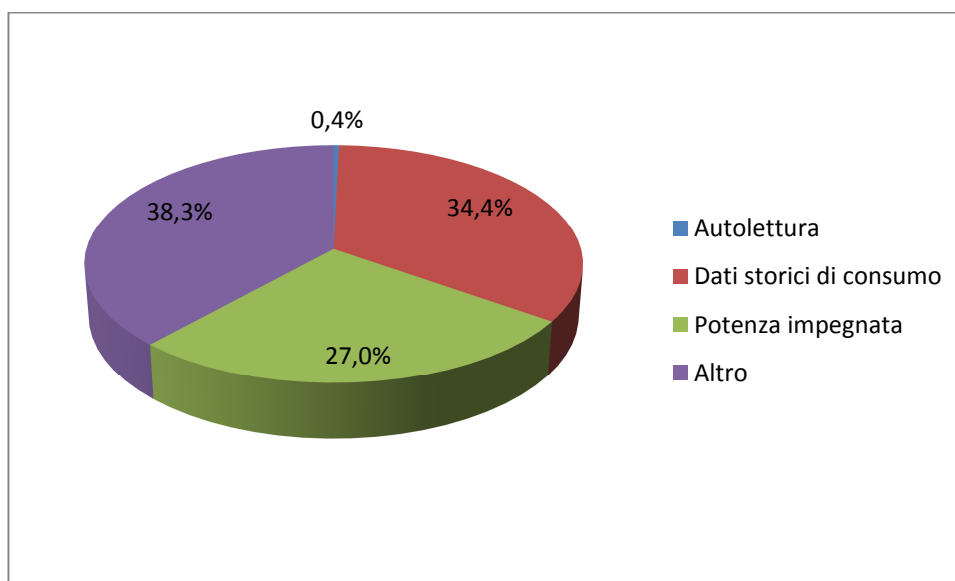
Tabella 2.13 – Consumi fatturati per i clienti del mercato libero con e senza coda di fatturazione

Consumi fatturati	Con coda			Totale con coda	Senza coda			Totale senza coda	Totali	Quota
	Domestici	BT<30kW	BT>30kW		Domestici	BT<30kW	BT>30kW			
Altro con conguagli	44.873	34.882	2.114	81.869	125.342	57.359	6.354	189.055	270.924	1%
Altro senza conguagli	67.008	11.788	368	79.164	187.024	42.128	2.531	231.682	310.846	1%
Consumi effettivi con conguagli	2.870.718	310.575	15.214	3.196.507	1.279.295	534.119	70.006	1.883.420	5.079.927	17%
Consumi effettivi senza conguagli	679.651	247.332	8.019	935.002	11.809.026	5.238.973	694.827	17.742.827	18.677.829	64%
Consumi stimati con conguagli	579.462	118.187	8.994	706.643	223.207	213.463	25.910	462.580	1.169.223	4%
Consumi stimati senza conguagli	145.639	71.844	9.739	227.223	2.373.104	991.268	110.155	3.474.527	3.701.749	13%
Totale	4.387.351	794.608	44.448	5.226.407	15.996.999	7.077.310	909.783	23.984.091	29.210.499	100%

2.3.4. Criteri di calcolo delle stime e delle stime di coda

Nel grafico 2.4 è rappresentata la ripartizione per criterio di stima dei consumi adottato dai venditori che hanno risposto al questionario.

Grafico 2.4 – Criterio di stima dei consumi utilizzato dai venditori



In merito alla modalità di calcolo delle stime “altro” indicate, e prevalenti, queste si riferiscono all’utilizzo:

- dei dati e delle informazioni comunicati dal cliente al momento della stipula del contratto;
- dei dati storici di consumo;
- del pro-die sul consumo anno;
- del pro-die sull'ultimo periodo tra due letture reali.

Si osserva inoltre che nel 34% dei casi i venditori adottano come criterio di stima dei consumi i dati storici di consumo e per il 27% la potenza impegnata.

Per quanto riguarda le **stime di coda**, prevale tra i venditori l'utilizzo dei dati storici di consumo indicato da poco meno del 30% dei venditori, pro-die sul consumo annuo e media giornaliera di consumo sono state specificate entrambe da circa il 20% degli operatori, poco meno del 15% dei venditori ha invece indicato di utilizzare gli stessi algoritmi utilizzati per le stime. In via residuale sono state, inoltre, indicate quali modalità i dati e le informazioni indicati al momento della stipula del contratto, le ore d'uso per la potenza impegnata e il consumo pro-die calcolato sull'ultimo periodo per il quale sono presenti dati di misura effettivi.

2.3.5. Modalità di svolgimento delle attività relative alla fatturazione

E' stato chiesto agli esercenti la vendita, per ciascuna delle fasi della fatturazione (acquisizione e trattamento dati di misura, elaborazione delle fatture, verifica e stampa delle medesime) di specificare le modalità di gestione delle fasi del processo con riferimento al fatto che queste siano svolte direttamente dai venditori, attraverso altra impresa del gruppo o affidate a soggetto terzo non appartenente al gruppo.

In base alle indicazioni pervenute dai venditori (tabella 2.14), che hanno fornito anche risposte multiple, risulta che l'acquisizione e trattamento dei dati di misura, l'elaborazione delle fatture e la verifica delle stesse sono, principalmente, svolte direttamente dai venditori. Analizzando i dati comunicati in ordine alle dimensioni del venditore, si osserva che i soggetti più piccoli si rivolgono maggiormente all'esterno per lo svolgimento delle suddette attività. Risulta, invece, residuale l'affidamento del servizio a società appartenenti al gruppo. Non si sono rilevate relazioni particolari tra la modalità di svolgimento delle attività e le *performances* registrate nella fatturazione.

Tabella 2.14 – Modalità di svolgimento del processo di fatturazione

Fase del processo di fatturazione	Interno	Infragruppo	Esterno
Acquisizione e trattamento dati di misura	50	9	20
Elaborazione fatture	43	9	19
Stampa	11	4	50
Verifica	52	6	17

Per la stampa delle fatture la maggior parte dei venditori si rivolge all'esterno, tra gli operatori che operano in proprio la stampa delle fatture, quelli di più piccole dimensioni costituiscono la parte più rilevante.

2.3.6. Cicli di fatturazione

La maggior parte dei venditori ha indicato di procedere alla fatturazione con cicli specifici; solo un numero ridotto di operatori ha indicato di procedere tramite cicli continui di fatturazione che coprono tutti i giorni dell'anno, in particolare 7 esercenti il servizio di maggior tutela operano a ciclo continuo per clienti domestici, 5 per i BT < 30 kW e 3 venditori per i clienti BT > 30 kW; nel mercato libero 4 venditori hanno indicato di operare a ciclo continuo per tutte le tipologie di clienti.

Come riportato nella seguente tabella 2.15, mediamente il numero di cicli di fatturazione a cui i venditori ricorrono nell'anno è pari a 14,6 per gli esercenti il servizio di maggior tutela, e leggermente superiore (in media 19 cicli) per i venditori operanti sul mercato libero. I giorni mediamente impiegati per portare a compimento ciascun ciclo di fatturazione sono pari a 7,4 per gli esercenti il servizio di maggior tutela e pari a 6,5 giorni per gli operatori del libero mercato.

*Tabella 2.15 – Numero di cicli per anno e giorni di lavorazione per ciclo**

	Maggior tutela			Mercato libero		
	Domestici	BT < 30 kW	BT > 30 kW	Domestici	BT < 30 kW	BT > 30 kW
n° cicli per anno	15,3	16,0	12,7	17,2	21,6	18,2
n° giorni lavorazione per ciclo	8,3	8,1	5,8	7,0	6,5	6,1

In particolare, si evidenzia, come atteso, che il numero di cicli per anno risulta decisamente più elevato per gli esercenti la vendita di grandi dimensioni.

2.3.7. Sostanziale rispetto della periodicità di fatturazione nel servizio di tutela, mancato rispetto per il 2,8% di fatture nel mercato libero

Dai dati forniti dagli esercenti della maggior tutela, in ordine alla fatture emesse, si osserva un sostanziale rispetto delle disposizioni della deliberazione 200/99 in materia di periodicità di fatturazione per i clienti del servizio di maggior tutela che prevedono una fatturazione almeno bimestrale per i clienti domestici e BT < 30 kW e mensile per i BT > 30 kW.

Tabella 2.16 – Fatture emesse per POD nel periodo d’indagine

Mercato e tipo di cliente	Fatture emesse	Numero POD	Fatture emesse/ Numero POD
Servizio di maggior tutela			
Domestici	66.500.033	22.293.361	3,0
BT < 30 kW	13.562.107	4.389.388	3,1
BT > 30 kW	686.701	140.927	4,9
Totale Servizio di maggior tutela	80.748.841	26.823.676	3,0
Mercato libero			
Domestici	20.384.350	7.019.626	2,9
BT < 30 kW	7.871.918	2.357.043	3,3
BT > 30 kW	954.231	209.713	4,6
Totale Mercato libero	29.210.499	9.586.383	3,0
Mercato totale	109.959.340	36.410.058^(A)	3,0

(A) Il dato è riferito ai soli POD serviti dai venditori che hanno compilato la relativa tabella del questionario.

Premesso che per i clienti del mercato libero la periodicità di fatturazione è definita dalle clausole contrattuali sottoscritte dal cliente al momento dell’attivazione della fornitura, si evidenzia che nella sostanza i venditori propongono, in linea di massima, offerte commerciali con la medesima periodicità di fatturazione prevista dalla richiamata deliberazione 200/99.

Ai venditori è stato chiesto di indicare il numero di fatture per le quali non è stata rispettata la periodicità di fatturazione. **Con riferimento alla maggior tutela, sono circa 166 mila le fatture che non avrebbero rispettato la periodicità prevista dalla regolazione, pari allo 0,2% del totale delle fatture emesse.**

Tabella 2.17 – Fatture emesse verso i clienti per le quali non è stata rispettata la periodicità

Mercato e tipo di cliente	Mensile	Bimestrale	Altro	Totale
Mercato tutelato				
Domestici	1.137	146.567	715	148.419
BT < 30 kW	4.423	11.134	295	15.852
BT > 30 kW	2.277	30	-	2.307
Totale Servizio di maggior tutela	7.837	157.731	1.010	166.578
Mercato libero				
Domestici	2.788	513.953	104.566	621.307
BT < 30 kW	110.754	155.463	162	266.379
BT > 30 kW	30.836	7.031	12	37.879
Totale Mercato libero	144.378	676.447	104.740	925.565
Totale mercato	152.215	834.178	105.750	1.092.143

In relazione al **mercato libero** le fatture che non hanno rispettato la periodicità prevista dal contratto sottoscritto dal cliente finali sono state circa **925 mila**, pari al **2,8%** del totale delle fatture emesse per i clienti che hanno scelto il mercato libero.

Motivi per i quali non è stata rispettata la tempistica

Di seguito sono riportate, secondo l'ordine di priorità indicato dai venditori, le maggiori cause all'origine del mancato rispetto della periodicità di fatturazione:

1. problemi relativi al sistema e/o alle procedure di fatturazione adottate;
2. tardiva o mancata trasmissione dei dati di misura da parte del distributore;
3. problemi tecnici nei flussi informativi con il distributore;
4. informazioni fornite dal cliente finale non coerenti con quelle a disposizione;
5. altro.

In "altro" i venditori hanno riportato motivazioni come: (i) anomalie contrattuali o nella tipologia di misuratore installato, (ii) verifiche di coerenza dei consumi e **blocchi della fatturazione**; (iii) disallineamento dati.

2.3.8. Tempo trascorso tra la messa a disposizione del dato di misura e l'emissione della fattura

I dati forniti dagli operatori evidenziano che circa **l'85% delle fatture viene emesso nei 15 giorni successivi alla messa a disposizione del dato di misura**. Premesso che, secondo quanto indicato

dai venditori, stabilita la programmazione aziendale dei cicli di fatturazione l'emissione delle fatture nella sostanza avviene sulla base dei dati messi a disposizione dal distributore all'avvio del ciclo, considerato, inoltre, il numero medio di giorni di lavorazione per ogni ciclo di fatturazione (7 giorni), le indicazioni degli operatori risultano coerenti con le risultanze delle ispezioni laddove emerge che ampia parte dei dati di misura sono messi a disposizione dal distributore nei primi giorni del mese e che i venditori hanno indicato la seconda decade del mese quale periodo in cui normalmente avviene la chiusura del ciclo di fatturazione.

Tabella 2.18 – Tempi di emissione delle fatture in valore percentuale

	Tipologia di cliente			Totale
	Domestico	bt < 30 kW	bt > 30 kW	
Maggior tutela				
≤ 15 giorni	88,8%	89,9%	94,0%	89,1%
15 < gg ≤ 30	5,1%	4,8%	5,1%	5,0%
30 < gg ≤ 180	6,1%	5,3%	1,0%	5,9%
totale	100%	100%	100%	100%
Mercato libero				
≤ 15 giorni	67,1%	73,6%	78,5%	69,4%
15 < gg ≤ 30	19,5%	17,3%	14,7%	18,7%
30 < gg ≤ 180	13,4%	9,1%	6,9%	11,9%
totale	100%	100%	100%	100%
Mercato complessivo				
≤ 15 giorni	84,6%	84,3%	85,3%	84,5%
15 < gg ≤ 30	7,9%	9,1%	10,4%	8,2%
30 < gg ≤ 180	7,5%	6,6%	4,3%	7,3%
totale	100%	100%	100%	100%

Nel dettaglio, il mercato libero presenta un'incidenza minore di fatture emesse nei 15 giorni successivi alla messa a disposizione dei dati di misura, pari a circa il 70%, e valori più rilevanti per le successive fasce temporali considerate, circa 20% per quella tra 15 e 30 giorni e il 12% per quella tra 30 e 180 giorni.

Grafico 2.5 – Distribuzione delle tempistiche di emissione per il servizio di maggior tutela

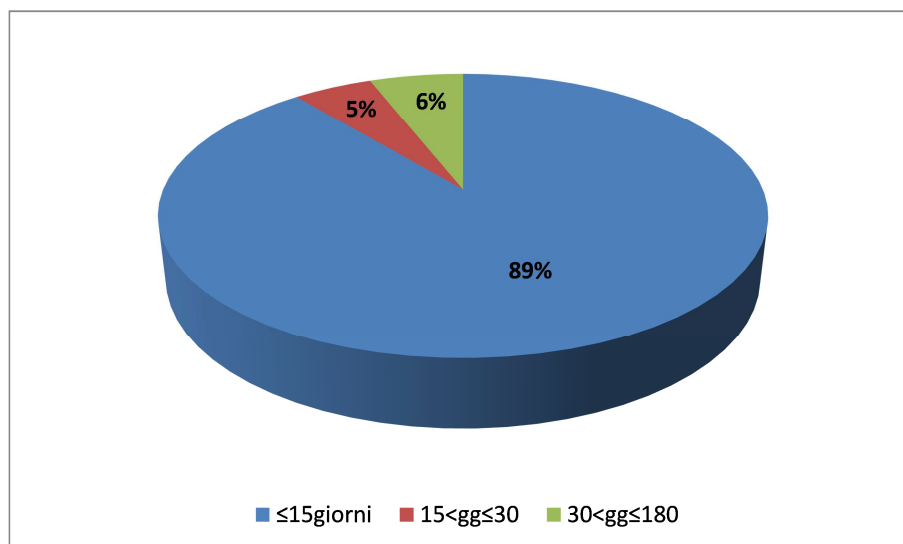
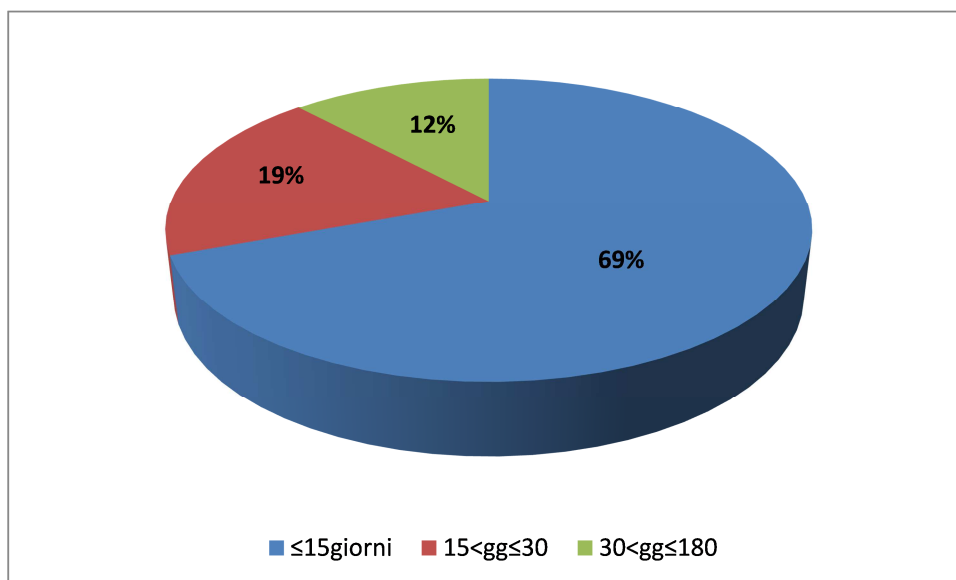


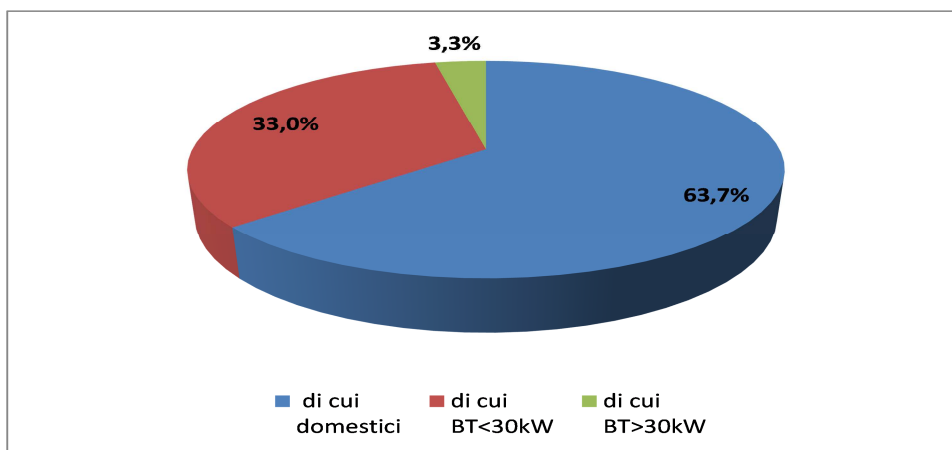
Grafico 2.6 – Distribuzione delle tempistiche di emissione per il libero mercato



2.3.9. Gestione degli indennizzi automatici a favore del cliente finale pervenuti al venditore dal distributore

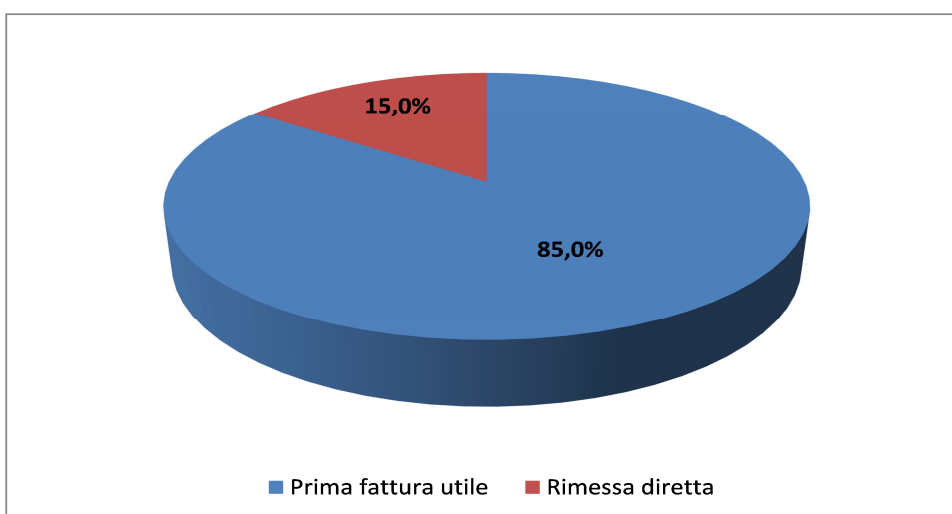
Nel grafico che segue sono rappresentati, in termini percentuali, per ciascuna categoria di clienti, gli indennizzi emessi dal distributore ed erogati dai venditori nel corso del periodo d'indagine.

*Grafico 2.7 – Distribuzione percentuale delle indennizzi automatici emessi dal distributore ed erogati dal venditore per tipologia di cliente**



Per quanto riguarda le modalità e le tempistiche di trasferimento degli indennizzi ai clienti finali, risulta che la modalità prevalente è l'accredito nella prima fattura utile, indicato nel 85% dei casi, attraverso una riduzione degli importi dovuti al cliente stesso. Meno utilizzata (15%) risulta la rimessa diretta (generalmente assegno o bonifico), peraltro necessaria in caso di risoluzione del rapporto di vendita al cliente beneficiario. La rimessa diretta consente tempistiche di erogazione più celeri: mediamente 79 giorni, rispetto ai 97 della prima fattura utile.

Grafico 2.8 – Modalità di erogazione da parte dei venditori degli indennizzi dovuti dai distributori



2.4. Energia elettrica: rapporto venditore – cliente finale

2.4.1. Autoletture effettuate dal 3,3% dei clienti finali, soprattutto nel mercato libero (9%)

Modalità di comunicazione delle autoletture messe a disposizione del cliente

L'articolo 3 della deliberazione n. 200/99 prevede che gli esercenti la vendita rendano disponibile ai clienti non tele-letti una modalità di autolettura dei consumi. L'autolettura è valida ai fini della fatturazione, qualora il dato comunicato sia statisticamente coerente con i consumi storici del cliente. Inoltre, gli esercenti la vendita sono tenuti a comunicare al cliente l'eventuale invalidità dell'autolettura dal medesimo comunicata.

Sebbene gli esercenti la vendita siano obbligati esclusivamente nei confronti del cliente non tele-letto della maggior tutela ad accettare le autoletture da questo comunicate (e dai clienti del mercato libero qualora lo prevedano specifiche previsioni contrattuali tra le parti), **le modalità di comunicazione delle autoletture risultano generalmente messe a disposizione di tutti i clienti indipendentemente dal fatto che siano forniti o meno di un contatore tele-leggibile o abbiano aderito al mercato libero.** Nella tabella 2.19 che segue sono riportate le indicazioni dei venditori ripartite per canale di comunicazione.

Tabella 2.19 – Canali di comunicazione delle autoletture messe a disposizione dai venditore (risposte multiple)

Canali di comunicazione	Numero		
	Maggior tutela	Mercato libero	Totale
Cartolina	12	6	18
Email	16	29	45
Nessuno	4	6	10
Sito internet	10	19	29
Telefono	27	33	60
Altro	15	18	33

Tre società di piccole e una di medie dimensioni, esercenti il servizio di maggior tutela, hanno indicato di non mettere a disposizione nessun canale per la comunicazione delle autoletture.

Nei grafici 2.9 e 2.10, rispettivamente relativi al servizio di maggior tutela e al mercato libero, sono riportate le distribuzioni in termini percentuali delle modalità di comunicazione delle autoletture messe a disposizione del cliente dai venditori. La modalità telefonica, insieme all'invio per posta elettronica, risulta la più frequente in entrambi i mercati (tutelato e libero). Alcuni operatori hanno considerato quale modalità telefonica i sistemi IVR di presa in carico automatica dell'autolettura.

Escludendo gli operatori che non mettono a disposizione del cliente alcun canale per la comunicazione delle autoletture si rileva che ciascun esercente mette a disposizione per i clienti del mercato libero in media 2,3 canali di comunicazione dell'autolettura e 1,5 per quelli del servizio di maggior tutela.

Tra le "altre" modalità indicate dai venditori risulta significativa la possibilità di comunicare l'autolettura presso gli sportelli clienti degli operatori.

Grafico 2.9 – Modalità di comunicazione delle autoletture messe a disposizione per la maggior tutela

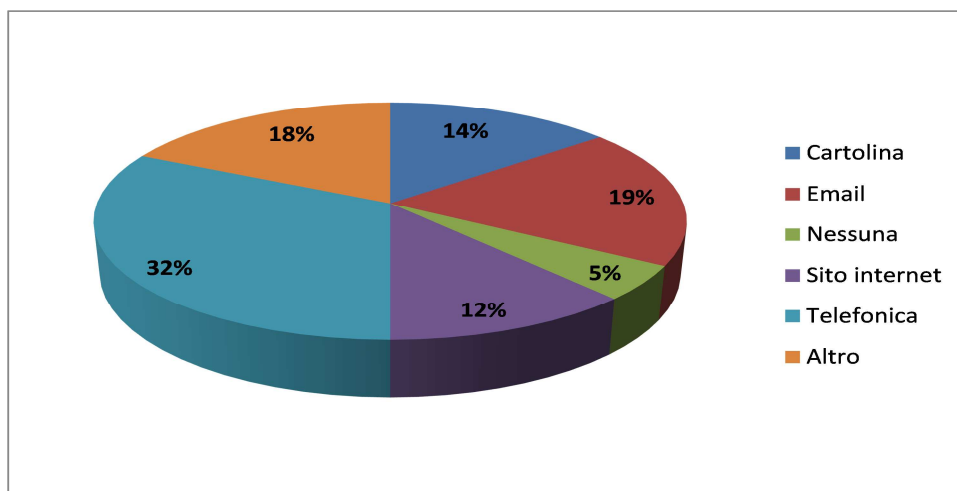
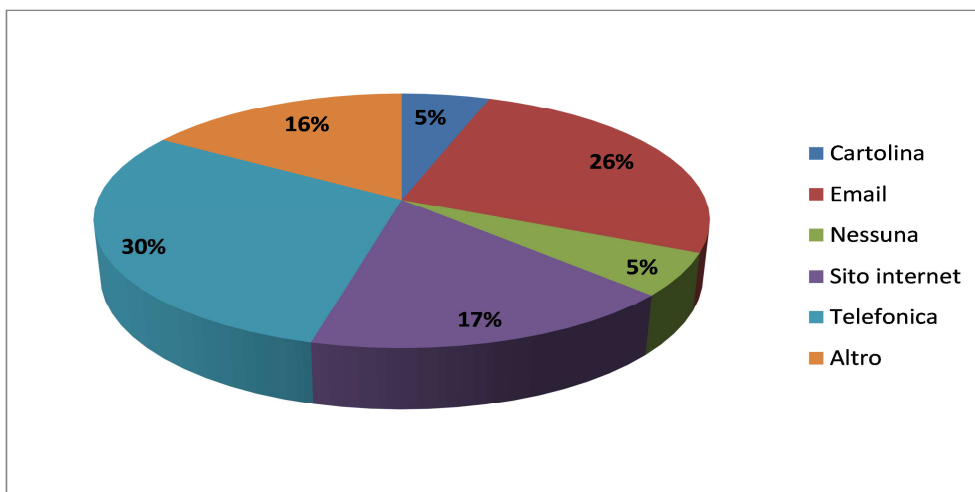


Grafico 2.10 – Modalità di comunicazione delle autoletture messe a disposizione per il mercato libero



Autoletture comunicate nel periodo d'indagine

Nella tabella 2.20 è riportato, per il servizio di maggior tutela e per il mercato libero, il numero delle autoletture pervenute nel periodo di indagine. In merito, si osserva che più in generale **circa il 72% delle autoletture comunicate ai venditori provengono da clienti del mercato libero.**

Tabella 2.20 – Incidenza delle autoletture comunicate dai clienti sul totale dei relativi POD

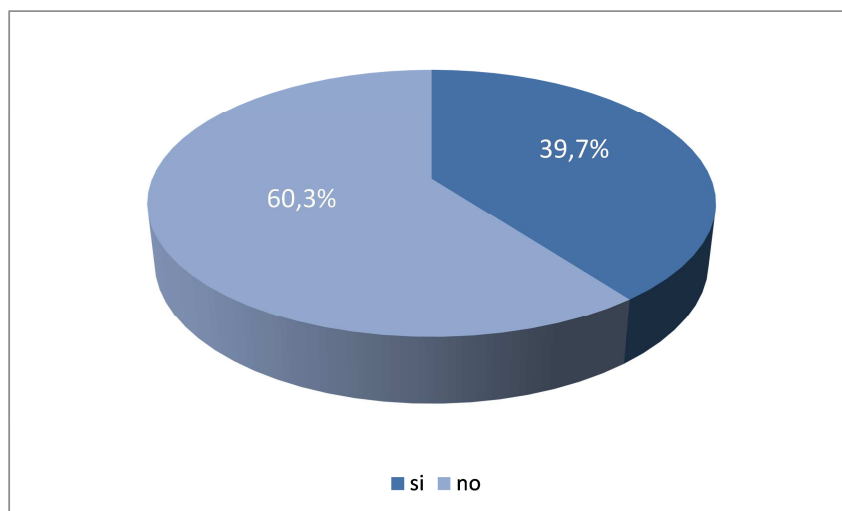
Mercato e tipo di cliente	Autoletture	Numero POD	Quota autoletture
Mercato tutelato			
Domestici	301.066	22.293.361	1,4%
BT < 30 kW	38.318	4.389.388	0,9%
BT > 30 kW	301	140.927	0,2%
Totale Servizio di maggior tutela	339.685	26.823.676	1,3%
Mercato libero			
Domestici	743.413	7.019.626	10,6%
BT < 30 kW	105.582	2.357.043	4,5%
BT > 30 kW	12.102	209.713	5,8%
Totale Mercato libero	861.097	9.586.383	9,0%
Totale Mercato	1.200.782	36.410.058	3,3%

Dalla relazione tra le autoletture pervenute agli esercenti la vendita nel periodo d'indagine e il numero di POD serviti dai medesimi operatori è possibile ottenere un'indicazione sul ricorso all'autolettura per le diverse tipologie di cliente, dalla quale risulta che **in linea generale i clienti del mercato libero fanno un maggior ricorso all'autolettura con valori percentuali che vanno dal 10,6% dei clienti domestici al 4,5% dei clienti BT con potenza installata minore di 30kW.**

2.4.2. Per il 60% dei venditori, l'autolettura può essere comunicata ogni giorno

Con riferimento ai periodi utili per la comunicazione delle autoletture, il 40% degli operatori ha affermato di indicare delle finestre temporali in cui i clienti possono comunicare le autoletture, il 60% degli esercenti la vendita ha indicato che l'autolettura può essere comunicata in ogni momento. Un operatore ha precisato di indicare ai clienti dei periodi utili per la comunicazione delle autoletture ma di accettare anche quelle pervenute fuori dalla finestra temporale indicata.

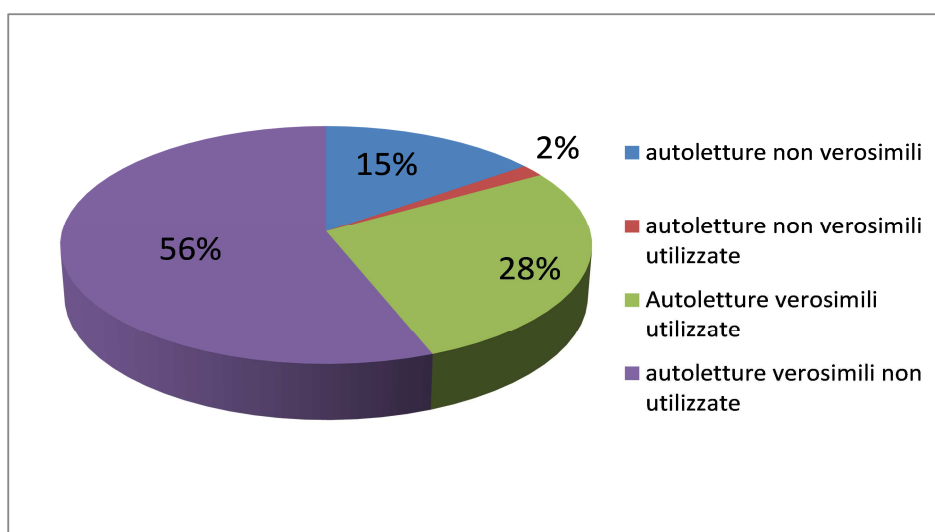
Grafico 2.11 – Definizione di periodi utili per la comunicazione dell'autolettura



2.4.3. Il 30% circa delle autoletture pervenute è utilizzato dal venditore

Nel grafico 2.12 sono rappresentate in valore percentuale le modalità con cui gli operatori trattano le autoletture comunicate dai clienti. Si evidenzia come l'84% del totale delle autoletture comunicate dai clienti finali siano state considerate verosimili dai venditori; oltre il 66% delle letture verosimili non sono state utilizzate per la fatturazione. **Le restanti autoletture verosimili pari al 28% del totale sono utilizzate ai fini della fatturazione.**

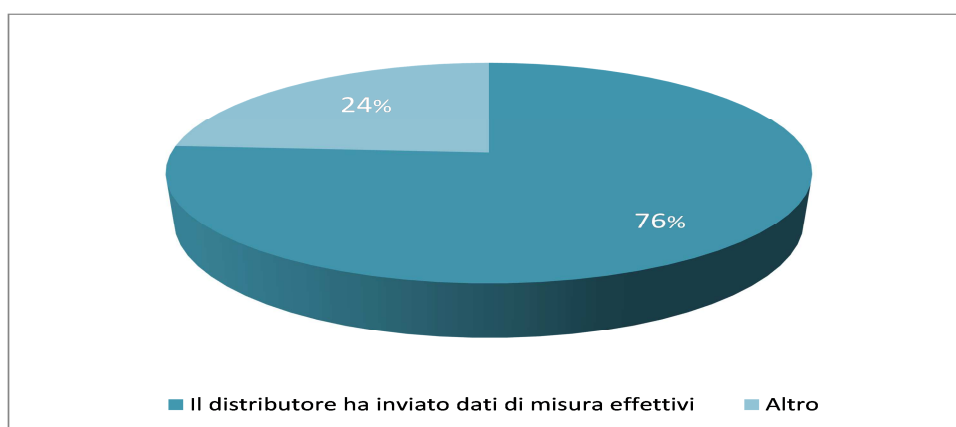
Grafico 2.12 – Classificazione delle autoletture per verosimiglianza e utilizzo*



Le autoletture considerate non verosimili rappresentano circa il 17% delle comunicate, il 2% è comunque utilizzato per la fatturazione.

Nel 76% dei casi gli operatori hanno ricondotto alla messa a disposizione di un dato di misura effettivo più aggiornato da parte del distributore il mancato utilizzo dell'autolettura. Tra le altre motivazioni indicate dagli operatori si segnala quella relativa a problemi tecnici del sistema di gestione della fatturazione.

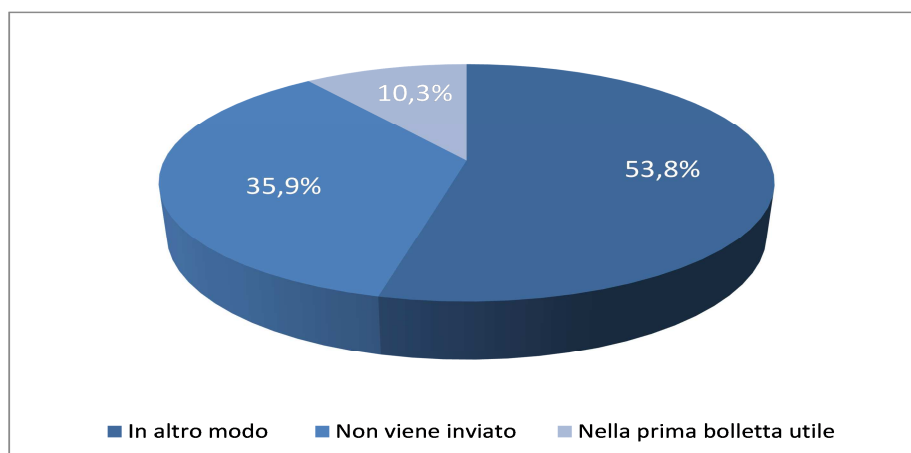
*Grafico 2.13 – Mancato utilizzo delle autoletture considerate verosimili **



2.4.4. Il 36% dei venditori non comunica al cliente l'invalidità dell'autolettura*

Il già richiamato articolo 3 della deliberazione n. 200/99 prevede che gli esercenti la vendita informino il cliente finale dell'eventuale invalidità dell'autolettura comunicata. **I venditori nel 36% dei casi hanno indicato di non comunicare al cliente l'eventuale invalidità dell'autolettura.** I venditori hanno indicato che nel 10% dei casi tale comunicazione è data al cliente nella prima fattura utile, tra le "altre" modalità indicate dal venditore per comunicare l'invalidità della lettura si segnala il sistema di raccolta dell'autolettura (17%) che fornisce, in merito, un riscontro immediato al cliente.

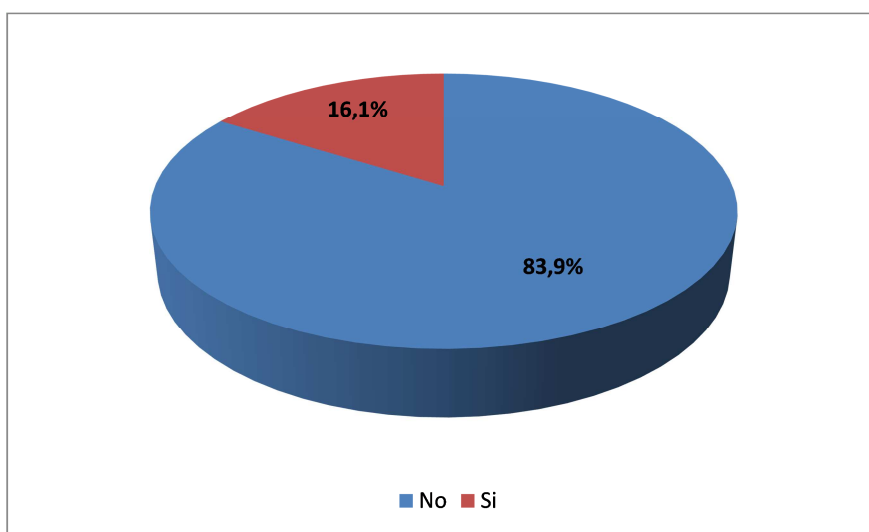
*Grafico 2.14 – Comunicazione dell'invalidità delle letture **



2.4.5. L'84% dei venditori non segnala ai clienti finali eventuali consumi anomali

Con riferimento ai consumi anomali è stato richiesto agli operatori del campione di indicare se nelle fatture emesse viene data evidenza di tali consumi. **L'84% dei venditori ha indicato di non effettuare tale comunicazione** (grafico 2.15).

Grafico 2.15 – Comunicazione in fattura di eventuali consumi anomali



Solo 8 operatori hanno indicato di comunicare eventuali consumi anomali ricorrendo a rappresentazioni grafiche (diagrammi dei consumi medi giornalieri raffrontato con i giorni di consumo anomali) o a comunicazioni in fattura.

2.4.6. Un terzo dei venditori utilizza una propria terminologia nelle fatture per classificare letture e consumi

Dalle indicazioni pervenute dagli operatori, premesso che alcuni di loro hanno espresso una scelta multipla, è emerso che il 62% utilizza il glossario predisposto dall'Autorità con l'Allegato A alla deliberazione 500/2013/R/com, mentre circa un terzo ha indicato di utilizzare una propria terminologia.

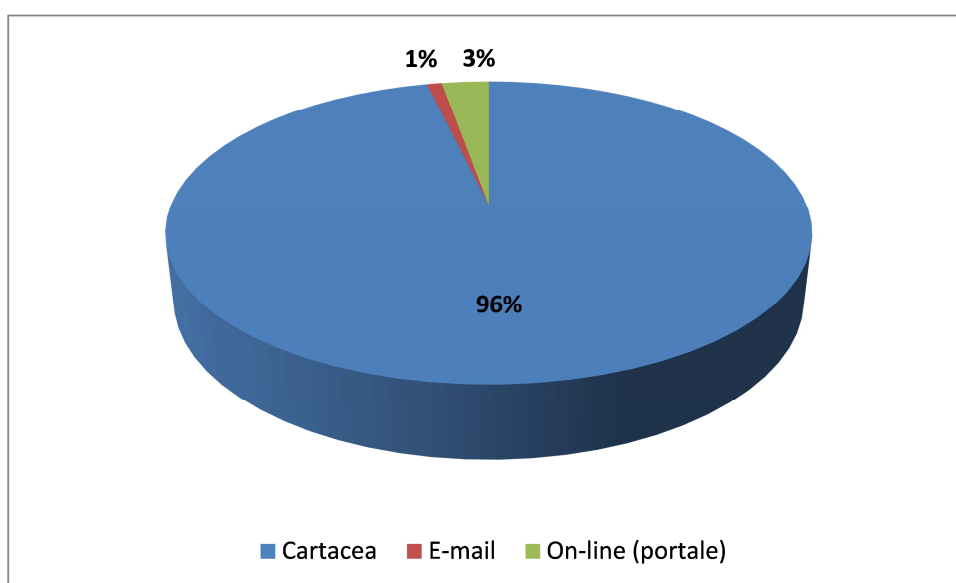
Tabella 2.21 – Terminologia utilizzata nelle fatture

Terminologia utilizzata	Numero venditori
Classificazione in base a terminologia del venditore	21
Classificazione in base a terminologia del distributore	1
Classificazione glossario Autorità	42
Altro	4

2.4.7. Utilizzo ancora predominante della modalità cartacea per l'invio delle fatture ai clienti finali (96%)

Il grafico 2.16 evidenzia un ricorso pressoché totale (96%) alla modalità cartacea di fatturazione. Infatti solo il 4% dei clienti finali riceve una fattura dematerializzata, di cui il 3% con l'accesso alla propria pagina sul portale messo a disposizione dal venditore e l'1% con l'invio a mezzo posta elettronica. Tale predominanza è probabilmente da mettere in relazione con la mancanza di chiari incentivi economici per il consumatore a scegliere la fattura dematerializzata.

Grafico 2.16 – Modalità di invio delle fatture



Procedendo con un maggior dettaglio si evidenzia per i clienti con maggiore potenza installata una più elevata propensione a ricevere la fattura tramite posta elettronica (3,4%) o tramite il portale del venditore (5,3%), come riportato nella seguente tabella 2.22.

Tabella 2.22 – Modalità di invio delle fatture per tipologia di cliente

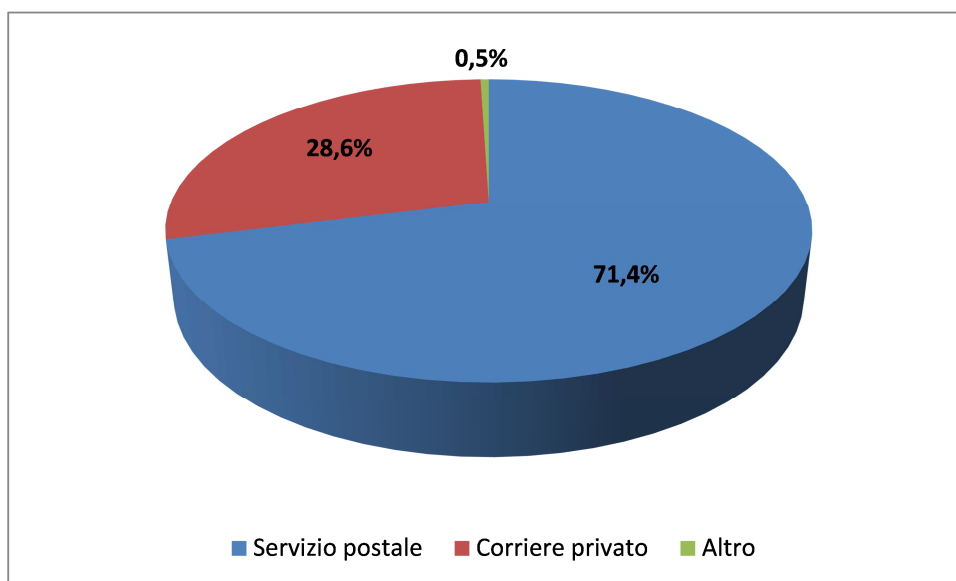
Modalità	Domestici	BT < 30 kW	BT > 30 kW
Cartacea	96,29%	96,62%	91,39%
E-mail	0,85%	0,91%	3,36%
On-line (portale)	2,86%	2,48%	5,25%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%

2.4.8. Ricorso al servizio postale per il recapito delle fatture cartacee (70%)

I venditori hanno indicato di avvalersi del servizio postale (Poste Italiane) per fornire il servizio di recapito a oltre il 70% dei POD serviti. Per i POD restanti, poco meno del 30%, i venditori

ricorrono alle prestazioni di corrieri privati. Per una quota del tutto marginale è prevista la consegna diretta da parte del venditore.

Grafico 2.17 – Vettore utilizzato per il recapito delle fatture cartacee



Per quanto riguarda la **tracciatura della consegna delle fatture ai clienti finali**, i venditori non hanno fornito risposte esaustive e pertanto le indicazioni pervenute non sono utilizzabili per produrre utili statistiche. Le informazioni comunque rese disponibili, unite alle evidenze raccolte in sede di ispezione, consentono di trarre l'indicazione che i venditori di grandi dimensioni hanno attivato uno specifico servizio in tal senso, soprattutto rivolgendosi a corrieri privati e, in numero inferiore, a Poste Italiane. Due operatori hanno indicato di aver stipulato accordi in tal senso sia con il servizio postale sia con corriere privato.

Il 43% dei venditori risulta inoltre non aver avuto evidenza di fatture non consegnate nel periodo di indagine, il restante 57% dei venditori ha indicato in **circa 680 mila le fatture non consegnate pari a circa lo 0,6% del totale delle fatture emesse**.

In caso di evidenza di mancata consegna delle fatture, poco più di un terzo dei venditori ha precisato di procedere a contattare direttamente il cliente (con telefonata); un altro terzo ha dichiarato di attivarsi per rintracciare l'indirizzo corretto a cui trasmettere la fattura, con alcuni di essi che si attivano anche attraverso agenzie specializzate nel recupero recapiti. Alcune società hanno precisato che se la segnalazione del mancato recapito proviene direttamente dal cliente finale procedono all'emissione di un duplicato della fattura.

2.4.9. Modalità di pagamento delle fatture messe a disposizione dai venditori

In base alle indicazioni pervenute dai venditori è possibile affermare che in media ognuno degli operatori mette a disposizione 3,3 modalità di pagamento. Le più frequenti tra quelle rese disponibili risultano essere l'addebito RID e il bollettino presso l'ufficio postale.

Con riferimento alle modalità di pagamento messe a disposizione gratuitamente dai venditori il RID è quella più frequente, seguono in ordine: il pagamento presso gli uffici della società, ufficio postale e carta di credito.

Tabella 2.23 – Modalità di pagamento messe a disposizione dai venditori

Modalità di pagamento	Disponibile	Gratuita per i clienti del servizio di maggior tutela	Gratuita per i clienti del mercato libero	Quote indicative dei clienti nelle diverse modalità
Addebito RID	50	10	24	50,75%
Altro (specificare)	37	14	20	18,97%
Carta di credito	16	3	9	1,52%
Presso uffici esercente	21	6	14	4,65%
Ricevitorie Lotto	15	2	6	4,23%
Sito internet	11	4	7	2,18%
Tabaccherie	12		4	2,06%
Ufficio postale	49	3	11	42,53%

Nota: nell'ultima colonna è riportata per ciascuna modalità di pagamento la quota in valore percentuale dei clienti, indicate da tutti i venditori rispondenti, che hanno scelto la singola modalità di pagamento.

2.4.10. Possibilità di rateizzazione indicata in bolletta

In materia di rateizzazione, il venditore ai sensi della deliberazione 200/99 aveva l'obbligo di offrire ai clienti in tutela la possibilità di rateizzazione delle fatture, in particolari casi¹⁵, con richiesta entro la data di scadenza della medesima fattura. L'Autorità è recentemente intervenuta con la deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/com, che ha apportato alcune lievi modifiche alla regolazione previgente. La più importante riguarda la possibilità per il cliente di richiedere la rateizzazione entro i dieci giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta. La regolazione sulla rateizzazione continua ad applicarsi ai soli regimi di tutela, sia elettrico sia gas.

¹⁵ Per esempio in caso di conguagli oltre una certa soglia rispetto all'addebito medio in acconto, malfunzionamenti del gruppo di misura, etc.

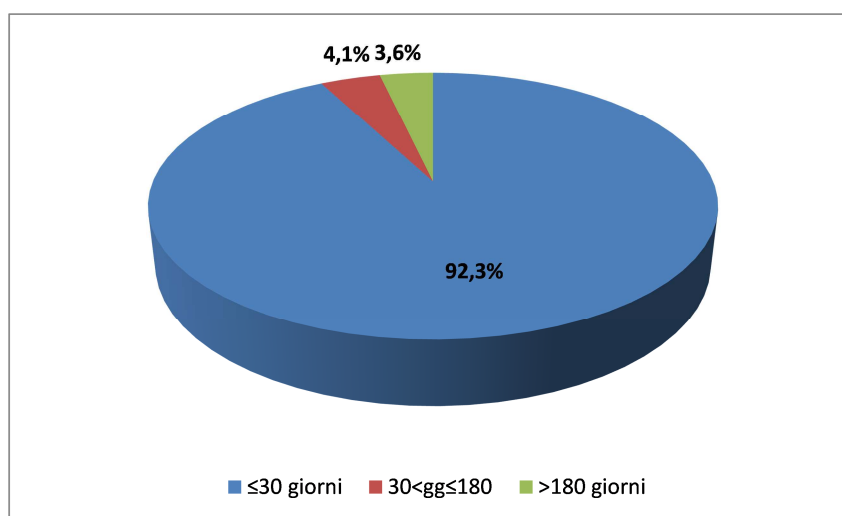
Il 43% dei venditori ha indicato di inserire l'avviso relativo alle possibilità di rateizzazione della bolletta solo per i soggetti aventi diritto (clienti di maggior tutela) secondo le indicazioni della regolazione, a fronte di un 10% dei rispondenti che ha indicato di inserire l'avviso di rateizzazione per tutti i clienti. Il restante 47% non indica la possibilità di rateizzare l'importo fatturato nel documento di fatturazione. Per quanto riguarda le richieste di rateizzazione pervenute nel periodo di indagine, complessivamente sono circa 450 mila (lo 0,4% del totale delle fatture emesse); il 90%* di queste sono state avanzate da clienti per i quali la possibilità di rateizzazione non è prevista dalla regolazione. Circa il 30%* dei venditori ha indicato di non prevedere la rateizzazione per i clienti del mercato libero. Alcuni venditori hanno precisato di non prevedere la possibilità di rateizzazione nei contratti sul mercato libero, ma di riservarsi tale soluzione in casi valutati volta per volta.

2.4.11. Tempistiche con le quali sono emesse le fatture di fine rapporto

È stato richiesto ai venditori del campione di indicare le tempistiche con le quali sono emesse le fatture di fine rapporto a far data dall'ultimo giorno di consumo, a esclusione di quelle legate allo *switching*. Complessivamente le fatture di chiusura emesse, non imputabili allo *switching*, sono state 1,9 milioni di cui 1,3 milioni (68%) emesse verso i clienti del servizio di maggior tutela e le circa 600 mila rimanenti (32%) verso clienti del mercato libero.

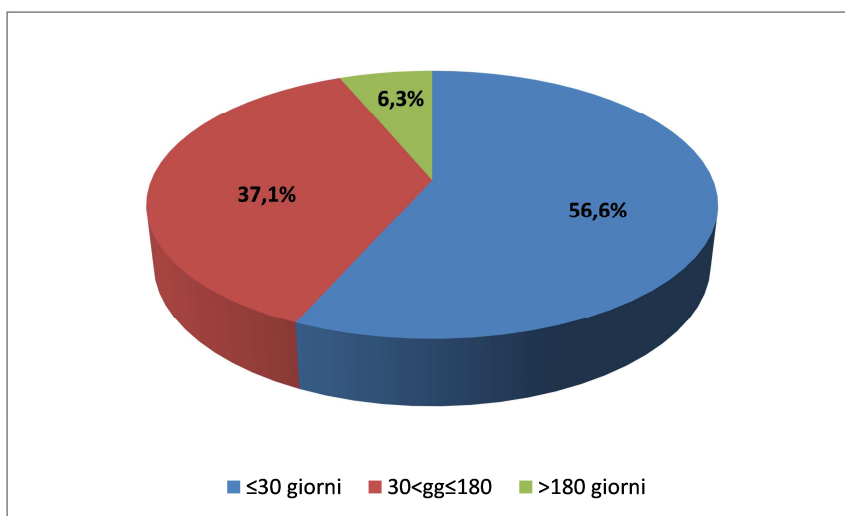
Nel grafico 2.18 è rappresentata, per il servizio di maggior tutela, la distribuzione per tempistica di emissione delle fatture di chiusura. Si osserva che **oltre il 90% delle fatture di fine rapporto è emessa nel mese successivo all'ultimo giorno di consumo fatturato.**

Grafico 2.18 – Fatture di chiusura per tempistica di emissione relativamente al servizio di maggior tutela



Nel grafico 2.19 è rappresentata, per il mercato libero, la distribuzione per tempistica di emissione delle fatture di chiusura. **Nel mercato libero solo il 56% delle fatture di chiusura viene emesso entro 30 giorni dalla data dell'ultimo giorno di consumo fatturato**, nel 37% dei casi sono richiesti tra i 30 e i 180 giorni. Il 6% delle fatture di chiusura viene emesso oltre 180 giorni dall'ultimo giorno di consumo fatturato.

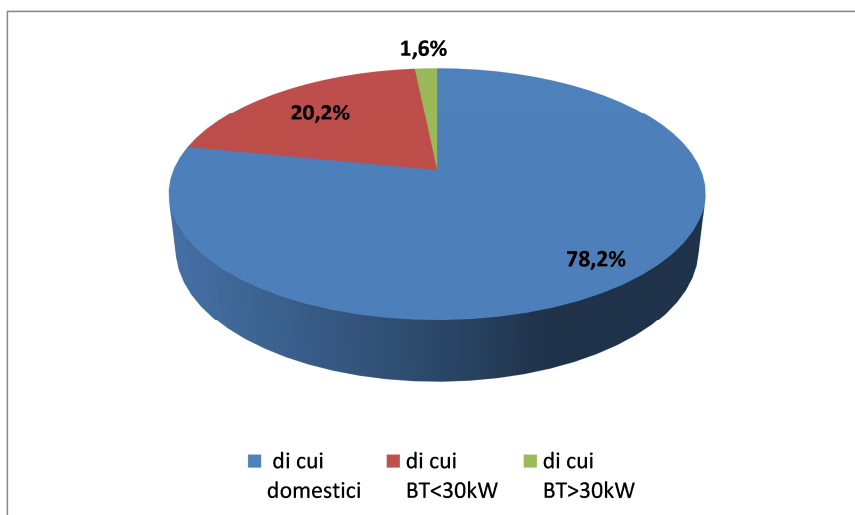
Grafico 2.19 – Fatture di chiusura per tempistica di emissione relativamente al mercato libero



2.4.12. Trattamento delle richieste di voltura*

Nel periodo di indagine risultano pervenute circa 495.000 richieste di volture, distribuite per tipologia di clienti come riportato nel grafico 2.20 qui di seguito.

Grafico 2.20 – Distribuzione percentuale delle volture per tipologia di cliente



L'articolo 4 bis della deliberazione ARG/elt 42/08 prevede che le modifiche nei dati anagrafici dei punti di riconsegna, tra cui rientrano quelle dovute a voltura, debbano essere trasmesse al distributore entro quattro giorni lavorativi dalla data in cui la modifica produce effetti o dalla data in cui il venditore ne viene a conoscenza. E' stato chiesto ai venditori di indicare l'entità media e massima dei ritardi nella comunicazione al venditore rispetto al termine suddetto. E' emerso che il ritardo medio è pari a 18,5 giorni.

Gli operatori hanno segnalato la difficoltà di rispettare il termine di quattro giorni nella comunicazione delle volture al distributore.

Le problematiche più segnalate, in ordine decrescente per numero di casi, sono le seguenti:

- problemi legati alla gestione amministrativa della pratica;
- errori, incompletezze e ritardi nella consegna della documentazione da parte del cliente finale;
- rapporti con l'utente del dispacciamento;
- problemi nei sistemi informativi;
- problemi di anagrafica.

2.4.13. Depositi cauzionali attivati e disattivati*

La deliberazione 200/99 prevede che è facoltà del venditore richiedere al cliente, all'atto della stipulazione del contratto di fornitura, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia. Il deposito cauzionale deve essere restituito al momento della cessazione degli effetti del contratto di fornitura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Non è previsto un termine ultimo per tale restituzione.

Per i soli clienti del mercato tutelato, i pagamenti con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette, qualora ricompresi tra le modalità di pagamento della bolletta indicate dal venditore, sono considerati forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale per i clienti vincolati domestici.

Dall'Indagine è risultato che i venditori restituiscono i depositi cauzionali mediamente in 54 giorni. La gran parte (90%) dei venditori li restituisce ai clienti finali nella fatturazione ordinaria di ciclo.

2.4.14. Switching

Nell'ambito dell'Indagine, uno specifico focus è stato dedicato alla fase dello *switching*, per verificare se il cambio di fornitore potesse costituire una situazione in grado di influire sul

normale processo di fatturazione. Questa sezione del questionario è risultata la più lacunosa nelle risposte fornite.

La regolazione prevede che i distributori mettano a disposizione i dati di misura relativi a punti di prelievo per i quali è stato richiesto il cambio di fornitore entro e non oltre il 20 del mese relativo alla data di *switching*, secondo quanto previsto dall'articolo 7 della deliberazione ARG/elt 42/08. E' stato chiesto ai venditori di indicare il numero di dati di misura, relativi a *switching*, che sono stati messi a disposizione dai distributori oltre i termini sopra richiamati. E' emerso che **solo una minima quota di tali dati, sul totale del numero complessivo di *switching* in entrata, è risultato in ritardo.**

Il 70%* circa dei dati di misura in ritardo viene messo a disposizione nei trenta giorni successivi al termine previsto dalla regolazione, anche se poco più del 20%* dei dati non risultava ancora messo a disposizione al momento in cui il questionario è stato compilato.

Va rilevato tuttavia che i dati di misura messi a disposizione in ritardo in concomitanza di uno *switch* costituiscono l'1,3% del totale dei dati di misura non messi a disposizione nei termini per il mercato libero di cui al paragrafo 2.2.3.

Con riferimento all'**emissione della prima fattura**, in seguito ad acquisizione di un nuovo cliente, i venditori hanno indicato che in media i giorni necessari sono circa 54*.

Limitandosi ai venditori che hanno indicato un numero significativo di casi (venditori di grandi e medie dimensioni) è possibile osservare che il tempo minimo per l'emissione della prima fattura è di 31 giorni e il massimo è di 93 giorni.

Sui dati dei singoli venditori non sembra comunque influire il collegamento o meno a un distributore, con riferimento alla dimensione i venditori di media grandezza presentano le prestazioni migliori, così come migliori risultano le prestazioni dei venditori che operano in maniera diffusa sul territorio rispetto a quelli locali.

I venditori hanno indicato che poco meno del 90%* delle prime fatture viene emesso tra i 30 e i 180 giorni, poco più del 10%* circa entro 30 giorni e un residuale 1%* oltre i 180 giorni. A titolo di confronto vale citare il numero assoluto di *switching* risultante tra i piccoli clienti oggetto dell'indagine, pari a circa 1,8 milioni di unità per gli *switching* in entrata e altrettanti in uscita.

Con riferimento all'emissione della fattura di fine rapporto i venditori hanno indicato che in media i giorni necessari sono circa 36*.

Limitandosi ai venditori che hanno indicato un numero significativo di casi (venditori di grandi e medie dimensioni) è possibile osservare che il tempo minimo per l'emissione della fattura di fine rapporto è di 11 giorni e il massimo è di 100 giorni.

Anche in questo caso non sembra influire sulle prestazioni del venditore il collegamento o meno a un distributore. Inoltre, con riferimento alla dimensione, i venditori di media grandezza presentano le prestazioni migliori (mediamente 25* giorni), così come leggermente migliori risultano le prestazioni dei venditori che operano a livello locale rispetto a quelli con vendita diffusa sul territorio.

I venditori hanno indicato che poco meno del 60%* delle fatture di chiusura del rapporto commerciale viene emesso entro 30 giorni, il 40%* circa tra i 30 e i 180 giorni e solo per qualche punto percentuale si va oltre i 180 giorni.

2.4.15. Erogazione del bonus

L'articolo 6.4 del TIBEG¹⁶ prevede che "In relazione alle compensazioni riconosciute, l'impresa di distribuzione garantisce separata evidenza contabile e fornisce al venditore evidenza separata delle somme riconosciute con riferimento a ciascun punto di prelievo e/o punto di riconsegna beneficiario della compensazione..", mentre l'articolo 10.3.a) stabilisce che "l'impresa di distribuzione rende disponibile, in formato elettronico, a ciascun venditore l'elenco, aggiornato almeno mensilmente, dei punti di prelievo/riconsegna di pertinenza identificati tramite il codice POD/PDR e codice fiscale del cliente domestico a cui i medesimi punti si riferiscono: i) ammessi al regime di compensazione di cui al comma 2.1; ii) la cui domanda di ammissione al regime di compensazione è stata rigettata". I flussi previsti dal comma 10.3, di cui sopra, sono stati standardizzati con determinazione DMEG n. 10/2015.

L'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 26 settembre 2013 402/2013/R/com (TIBEG) stabilisce, tra l'altro, che il venditore trasferisce la componente tariffaria compensativa al cliente domestico titolare del punto di prelievo e/o punto di riconsegna interessato dalla compensazione, nella prima fattura utile successiva alla data di fatturazione della medesima componente tariffaria compensativa da parte dell'impresa di distribuzione.

¹⁶ Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, Allegato A alla deliberazione 26 settembre 2013, 402/2013/R/com.

È stato richiesto ai venditori di indicare il numero di giorni che intercorre tra la comunicazione del distributore e l'erogazione del bonus al cliente finale.

I venditori hanno indicato di impiegare mediamente 50 giorni per l'erogazione del bonus elettrico ai clienti finali.

2.5. Gas naturale: rapporto distributori – venditori

2.5.1. Qualità dei dati di misura messi a disposizione da parte del distributore: in ritardo il 18,1% dei dati, stimato il 16,9% dei dati inviati, il 10,1% però risulta non inviato

Nel settore gas il processo di installazione dei misuratori elettronici è agli inizi. **Solo una quota trascurabile (meno dell'1% nel 2013¹⁷) di clienti finali di piccole dimensioni risulta dotata di apparecchi elettronici**, il resto dispone di apparati di misura tradizionali, molto spesso collocati all'interno dei fabbricati e pertanto non accessibili in assenza dei titolari o di altre persone autorizzate. Questa caratteristica del settore fa sì che nel gas la messa a disposizione di misure effettive da parte del distributore sia condizionata all'efficacia della lettura "fisica" dei contatori da parte del letturista.

In materia di rilevazione dei dati di misura presso il cliente finale, l'articolo 14 del Testo Integrato Vendita Gas (TIVG)¹⁸ prevede che tale operazione debba essere effettuata dall'impresa di distribuzione con le seguenti frequenze minime:

- a) per i punti con consumo fino a 500 S(m³)/anno: 1 tentativo di raccolta nell'anno civile ;
- b) per i punti con consumo annuo maggiore di 500 S(m³)/anno e non superiore a 5.000 S(m³)/anno: 2 tentativi di raccolta nell'anno civile;
- c) per i punti con consumo annuo superiore a 5.000 S(m³)/anno: 1 tentativo mensile (a esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili).

L'articolo 15 bis del TIVG prevede che in caso di indisponibilità del dato di misura effettivo l'impresa distributrice effettui la miglior stima possibile.

Si rileva che complessivamente nel 2013 sono pervenuti ai venditori oggetto del campione circa 25 milioni di dati di misura dai distributori, per una media di circa 1,5 dati per misuratore.

¹⁷ Fonte: AEEGSI, Indagine annuale sui settori regolati

¹⁸ Allegato A alla deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09, secondo la formulazione vigente nel 2013.

Tabella 2.24 – Dati di misura stimati rispetto al totale dati¹⁹

Tipo di mercato	Classe di consumo (S(m ³)/anno)			Totale
	Fino a 500	da 500 a 5.000	da 5.000 a 200.000	
Servizio di tutela	25,7%	17,3%	5,6%	19,2%
Mercato libero	16,1%	10,4%	2,6%	8,5%
Totale	24,6%	16,1%	3,2%	16,9%

I venditori hanno dichiarato che in media le stime rappresentano il 16,9% del totale dei dati riferiti al 2013 (pervenuti e non pervenuti), con due tendenze: una netta diminuzione della loro incidenza al crescere della dimensione del cliente e una frequenza oltre 2 volte superiore nel **servizio di tutela** rispetto al **mercato libero**, con quest'ultimo che presenta quindi un maggior libello qualitativo delle misure (19,2% contro 8,5%).

Si segnala che il dato sull'incidenza delle stime è ottenuto a partire da valori molto diversificati forniti dai venditori ed estremamente bassi per alcuni di essi. Pertanto sono stati esclusi dall'elaborazione quelli meno verosimili.

A titolo di raffronto, tenendo conto che la quota di contatori inaccessibili è di circa il 50%, una percentuale di stimati di circa il 17% implicherebbe un tasso di insuccesso del letturista su tali contatori di circa una volta su tre e la lettura di tutti i contatori accessibili. Va anche detto che tale dato potrebbe essere letto insieme a quello relativo alla quota di dati non pervenuti (vedi infra), portando al 27% i dati con potenziali problemi di lettura.

Alcuni venditori hanno specificato che in caso di stime fornite dal distributore, queste talvolta non vengono utilizzate, essendo sostituite da stime proprie, né registrate; ciò pertanto può aver abbassato la percentuale sopra riportata di dati stimati dai distributori.

In merito alle tempistiche di invio dei dati di misura, l'articolo 15 del TIVG prevede che i dati di misura raccolti in un mese siano trasmessi al venditore entro il sesto giorno lavorativo del mese successivo a quello in cui è stato effettuato il tentativo di raccolta.

¹⁹ N. dati di misura stimati / (N. dati pervenuti per il 2013 + dati non pervenuti)

Tabella 2.25 – Dati di misura pervenuti in ritardo rispetto al totale²⁰

Tipo di mercato	Classe di consumo (S(m ³)/anno)			Totale
	Fino a 500	da 500 a 5.000	da 5.000 a 200.000	
Servizio di tutela	22,5%	18,6%	12,6%	19,4%
Mercato libero	20,2%	16,2%	5,5%	13,2%
Totale	22,2%	18,2%	7,1%	18,1%

Nel complesso, circa il 18% (tabella 2.25) dei dati di misura risulta essere stato trasmesso in ritardo rispetto ai termini previsti dalla regolazione. In termini assoluti, risultano essere pervenuti in ritardo **4,5 milioni di misure.**

Si riscontrano differenze significative tra i due mercati. Anche in questo caso il mercato libero presenta una performance migliore del tutelato (13,2% contro 19,4%, tabella 2.25). In entrambi la percentuale più elevata di dati in ritardo riguarda la classe di consumo più piccola (fino a 500 S(m³)/anno).

Tabella 2.26 – Entità dei ritardi per i dati di misura pervenuti al venditore oltre i termini di cui al comma 15.2 del TIVG

Entità ritardi	Classe di consumo (S(m ³)/anno)			Totale
	Fino a 500	da 500 a 5.000	da 5.000 a 200.000	
Ritardi fino a 30 giorni	18,2%	14,9%	5,8%	14,8%
Ritardi da 31 a 180 giorni	3,9%	3,2%	1,1%	3,2%
Ritardi oltre 180 giorni	0,1%	0,0%	0,2%	0,1%
Totale	22,2%	18,2%	7,1%	18,1%

Gran parte dei ritardi non supera i 30 giorni, quelli compresi tra 31 e 180 giorni sono circa un sesto, mentre una quota trascurabile supera i 180 giorni

Dal confronto tra i singoli distributori, non si riscontrano particolari differenze legate alla dimensione degli stessi.

²⁰ N. dati di misura in ritardo / (N. dati pervenuti per il 2013 + dati non pervenuti)

Di rilievo appare la quota dei dati di misura non pervenuti alla data di compilazione del questionario (fine 2014), pari al 10,1% dei dati totali riferiti al 2013 (pervenuti e non pervenuti).

Tabella 2.27 – Dati di misura che sarebbero dovuti pervenire dal distributore e che non sono pervenuti*

Classe di consumo (S(m ³)/anno)	Quota dati non pervenuti
Fino a 500	2,5%
da 500 a 5.000	11,9%
da 5.000 a 200.000	23,1%
Totale	10,1%

Esaminando le singole classi di consumo, si riscontra che la percentuale aumenta al crescere della dimensione del cliente, probabilmente anche in ragione del maggior numero di misure da effettuare nell'anno.

2.5.2. Modalità di messa a disposizione dei dati di misura da parte del distributore

La regolazione vigente sino al 31 agosto 2015 (Appendice 1 del TIVG) prevedeva che i dati di misura fossero inseriti in un file con formato CSV (*Comma Separated Value*) che doveva essere trasferito dal distributore al venditore attraverso PEC (Posta Elettronica Certificata). Tale previsione rappresenta una sorta di standard minimo, che non esclude il ricorso a forme più avanzate di trasmissione delle informazioni. In tale quadro è stato richiesto ai venditori di indicare le modalità utilizzate da ciascun distributore (anche più di una). I risultati sono di seguito esposti.

Tabella 2.28 – Modalità di messa a disposizione dei dati di misura

Mezzo	Formato del file			Totale
	csv	xml	altro	
Posta Elettronica Certificata	228	4	4	236
Application To Application	15	6	4	25
Applicazione Internet	30	9	17	56
TOTALE	273	19	25	317

I venditori hanno indicato che la quasi totalità dei distributori (99%) adotta lo standard minimo previsto dalla regolazione, ovvero la Posta elettronica certificata (PEC) e il file CSV. L'utilizzo della PEC per l'invio di file di formato diverso (XML o altro) rappresenta un'opzione aggiuntiva marginale, dal momento che viene offerta da soli 4 distributori che comunque utilizzano anche lo standard (CSV).

Il secondo canale è la messa a disposizione dei dati su area riservata del sito internet, che viene utilizzato, tra gli altri, dai distributori più grandi. Con questo canale risulta molto più frequente l'utilizzo dei formati alternativi al CSV (XML o altro).

L'ultimo canale, in termini di diffusione, è l'*Application to Application*. È il canale più evoluto, che consente il dialogo tra i sistemi informativi del distributore e del venditore e lo scambio automatico dei dati. Solo alcuni tra i grandi distributori ne dispongono. **La maggior parte dei distributori che dispongono di questo sistema lo utilizza per comunicare con un solo venditore, anche se ormai non più necessariamente collegato.**

2.6. Gas naturale: ruolo del venditore

Nel settore del gas la quasi totale assenza della telelettura, la messa a disposizione da parte del distributore di dati di misura con frequenze inferiori a quelle delle scadenze di fatturazione e l'impossibilità di ricorrere sempre – in mancanza di misura – ai dati di autolettura (inviata da circa il 46,7% dei clienti, vedi infra), hanno come conseguenza una limitata disponibilità di dati di consumo reali da parte dei venditori, che pertanto fatturano frequentemente in acconto/stima, con relativi successivi conguagli.

Di seguito sono forniti alcuni elementi in merito alle attività del venditore nella determinazione dei consumi da fatturare al cliente finale in caso di ritardo o assenza di dati forniti dal distributore, nonché informazioni sui contenuti delle fatture emesse con riferimento alla tipologia di dato di consumo e presenza o meno di conguagli.

2.6.1. Circa l'80% dei venditori emette fatture in stima in caso di mancata messa a disposizione dei dati di misura

Tabella 2.29 – Azioni in caso di mancata messa a disposizione dei dati di misura (possibilità di risposte multiple)

Tipo di azioni	Numero di risposte barrate dai venditori
Si effettuano stime	56
Viene fatto trascorrere un determinato periodo prima di procedere con stime	7
Viene ritardata l'emissione della fattura	2
Altro	8

La maggior parte dei venditori (77%), in caso di ritardo nella messa a disposizione dei dati di misura da parte del distributore, procede comunque all'emissione della fattura mediante calcolo di stime.

Alcuni venditori hanno indicato anche altre azioni, che si riportano nel seguente elenco:

- viene ribadita la lettura del mese precedente;
- la società trasmette al distributore un elenco di dati di misura mancanti ritenuti rilevanti, e una volta acquisiti procede con la fatturazione;
- viene inviato personale della società di vendita;
- si effettuano stime per difetto sullo storico addebitando i consumi come se fossero effettivi;
- letture d'ufficio;
- vengono sollecitati i distributori;
- per i PDR con consumi fino a 5.000 S(m³)/anno forniti in regime di mercato libero, la società provvede in proprio all'effettuazione delle letture dei gruppi di misura, con frequenza variabile da 4 a 7 volte l'anno;
- viene emessa fattura con la sola quota fissa e consumo a zero.

Si nota che solo due esercenti hanno dichiarato di procedere a sollecitare i distributori, facendosi parte attiva nel recupero delle misure, mentre alcuni venditori effettuano direttamente la lettura del contatore.

Criteri per il calcolo delle stime dei consumi

È stato chiesto di assegnare un valore che va da “1”, corrispondente alla priorità massima, fino a “5” per la priorità minima, a un set predefinito di criteri per la stima dei consumi. È stata comunque lasciata la possibilità di indicare altre casistiche e di specificarle.

Tabella 2.30 – Criteri per il calcolo delle stime dei consumi

Criterio	media	media	media
	servizio di tutela	mercato libero	complessiva
Profilo di prelievo previsto da regolazione	1,41	1,44	1,43
Andamento storico	1,38	1,51	1,44
Dati fatture relative ai corrispettivi mensili servizio distribuzione	3,79	3,48	3,63
Altro	2,38	2,35	2,37

Le imprese hanno dichiarato di utilizzare prioritariamente due criteri per calcolare le stime dei consumi: i profili di prelievo (priorità media: 1,43), derivanti dall'applicazione della profilazione convenzionale dei prelievi (parametro *CApdr*) effettuata dai distributori ai sensi del TISG (del. 31 maggio 2012, 229/2012/R/gas) e, pressoché in egual misura (1,44) i dati di consumo derivanti dall'andamento storico dei prelievi. Meno utilizzata risulta essere la fatturazione del distributore, probabilmente anche per l'assenza di standardizzazione nel formato delle fatture.

Non vi sono sostanziali differenze nella scelta dei criteri per le stime, tra il mercato libero e il servizio di tutela.

Nella categoria “altro” alcune imprese (24) hanno ricompreso diverse casistiche e fornito alcune indicazioni interessanti, riassumibili nelle seguenti:

- 7 operatori utilizzano una rata costante, calcolata su consumo storico; tra queste società una di grandi dimensioni ha dichiarato di utilizzare, per uno specifico prodotto del mercato libero, un consumo mensile fisso calcolato sulla base dei consumi storici con successivo conguaglio annuale;
- 5 società, anche di grandi dimensioni, utilizzano i dati di consumo annuo dichiarati dai clienti nel contratto di fornitura, incluso il caso di una grande società che ha dichiarato di combinare il consumo contrattuale con il profilo di prelievo;
- 3 piccole società (2 sotto i 500 clienti, una con 4.000 clienti) hanno dichiarato di non fatturare mai stime;
- altre società hanno indicato di utilizzare combinazioni tra le varie opzioni.

Modalità con cui i dati di misura effettivi vengono riversati sui clienti finali

Alle imprese è stato chiesto di scegliere tra due modalità predefinite, barrando l’opzione e di indicare altre eventuali modalità.

Tabella 2.31 – Modalità con cui i dati di misura effettivi vengono riversati sui clienti finali (possibilità di scelte multiple)

Descrizione	Mercato Libero			Servizio di Tutela		
	fino a 500	da 500 a 5.000	Da 5.000 a 200.000	fino a 500	da 500 a 5.000	Da 5.000 a 200.000
Vengono considerati nella prima fatturazione utile	61	60	61	45	45	45
Vengono considerati con la prima fatturazione di conguaglio	6	6	4	2	2	1
Altro	4	4	2	2	2	1

In media le società hanno indicato, in modo omogeneo per tutte le classi di consumo, che i dati di misura effettivi messi a disposizione dai distributori sono utilizzati nella prima fattura utile.

Considerando i dati per tipologia di mercato le percentuali non variano di molto. Nella categoria “altro” una società ha dichiarato di utilizzare le letture effettive rilevate dai propri incaricati,

situazione già più sopra evidenziata. Un venditore di piccole dimensioni ha dichiarato che i dati di misura effettivi sono considerati “per emettere un'immediata fattura di conguaglio, antecedente alle tempistiche previste dalla normativa vigente, in accordo col cliente finale”, consentendo al cliente finale di conoscere in tempi brevi i reali consumi rilevati, indipendentemente dal ciclo di fatturazione previsto.

2.6.2. Oltre la metà delle fatture presenta consumi interamente stimati, oltre un terzo delle fatture emesse presenta stime dopo l'ultima misura

E' stata effettuata una ricognizione della tipologia di **tutte le fatture emesse nel corso dell'anno 2013**, avendo come riferimento la tipologia di consumi addebitati, per valutare l'incidenza di stime nella fatturazione.

I dati evidenziano la presenza di una percentuale di fatture sulla base di consumi presunti pari al 55%²¹ (51% escludendo quelle contenenti conguagli) e di fatture con consumi effettivi alla data di fatturazione corrispondenti al 15%²² delle emesse; 8%, escludendo quelle contenenti conguagli).

Nella classe di consumo oltre 5.000 S(m³)/anno, la presenza dei consumi presunti risulta elevata (27% nel libero e 28% nel tutelato), nonostante la regolazione preveda che per tale classe di clienti, la raccolta delle misure sia mensile (articolo 14.1 del TIVG) e di conseguenza la fatturazione dovrebbe essere basata, per quasi tutti i PDR, a esclusione eventualmente di una parte di essi dotata di misuratori inaccessibili, solo su dati effettivi di misura.

²¹ La percentuale è calcolata sommando nella tabella 2.33 tutte le tipologie di fatture contenenti consumi presunti.

²² La percentuale è calcolata sommando nella tabella 2.33 tutte le tipologie di fatture contenenti consumi effettivi.

Tabella 2.32 – Numero di fatture emesse per tipologia di determinazione dei consumi – valori percentuali

Descrizione	Mercato libero			Servizio di Tutela			Mercato totale
	fino a 500	da 500 a 5.000	oltre 5.000	fino a 500	da 500 a 5.000	5.000-200.00	
Consumi presunti	51,9%	49,6%	26,8%	52,4%	51,3%	27,8%	50,8%
Consumo effettivo e consumo presunto dopo data di lettura	6,6%	8,9%	13,1%	10,7%	17,0%	8,4%	12,9%
Solo consumo effettivo	5,6%	11,6%	31,8%	5,4%	8,7%	29,1%	8,5%
di cui fatture di chiusura contratto per <i>switch out</i> , voltura, disattivazione	1,6%	2,0%	2,0%	1,2%	1,5%	1,2%	1,5%
Fatture contenenti conguagli di consumo	35,7%	29,2%	26,0%	31,0%	22,4%	33,4%	27,2%
di cui solo conguaglio consumi	0,3%	0,5%	1,1%	0,4%	0,3%	1,7%	0,4%
di cui conguaglio consumi e consumi effettivi	10,3%	9,8%	5,0%	4,4%	4,9%	5,0%	6,1%
di cui conguaglio consumi e consumo presunto dopo la data di lettura	0,8%	1,2%	3,9%	4,3%	4,4%	4,3%	3,5%
di cui conguaglio consumi, consumi effettivi e consumo presunto dopo la data di lettura	24,2%	17,8%	15,9%	21,9%	12,7%	22,4%	17,2%
Altre fatture	0,2%	0,7%	2,4%	0,5%	0,6%	1,3%	0,6%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Si nota la presenza di numerose fatture che contengono oltre ai consumi effettivi, un consumo presunto oltre la data di lettura (in totale oltre 26 milioni, pari a circa un terzo delle fatture emesse). Tali fatture contengono stime riferite al periodo temporale intercorrente tra la data di raccolta della misura e la data di emissione della fattura.

Tabella 2.33 – Numero di fatture emesse per tipologia di determinazione dei consumi – fatture che contengono oltre ai consumi effettivi, un consumo stimato

Tipo di mercato e di cliente per consumo annuo	Fatture con stimato dopo data lettura (A)	Fatture emesse (B)	Rapporto (A/B)
Mercato libero			
fino a 500	2.380.271	7.519.323	31,7%
da 500 a 5.000	3.438.758	12.354.768	27,8%
oltre 5.000	349.626	1.062.109	32,9%
Servizio di tutela			
fino a 500	7.636.161	20.669.837	36,9%
da 500 a 5.000	12.267.949	35.926.697	34,1%
oltre 5.000	253.310	721.343	35,1%

La presenza di questi consumi stimati può essere giustificata nel settore gas, poiché la data di raccolta della misura può non coincidere, o non essere vicina, alla competenza prevista dai calendari di fatturazione del venditore, lasciando “scoperti” periodi anche lunghi. Il venditore, pertanto copre questi periodi con una stima aggiuntiva. Si evidenzia, tuttavia, che per i clienti con consumo compreso tra 5.000 e 200.000 S(m³)/anno questo fenomeno dovrebbe essere attenuato, considerata la frequenza mensile dei tentativi di raccolta delle misure. **Invece, l’incidenza delle fatture che contengono oltre ai consumi effettivi, un consumo stimato fatturato, non diminuisce per questi clienti.** Nella tabella 2.34 sono riportati i numeri di giorni relativi alle stime post-misura.

Tabella 2.34 – Ripartizione percentuale delle stime post-misura per numero di giorni sottostanti - Riguarda le fatture emesse in base a misura (escluse fatture interamente basate su stima)*

Numero di giorni	%
1-15 gg	26
16-30 gg	18
Oltre 30 gg	56

Analizzando i dati per tipologia di mercato, servizio di tutela o mercato libero (tabella 2.35) si può osservare che se in media circa metà delle fatture vengono emesse con consumi presunti, tale quota è leggermente superiore nel servizio di tutela (51,4%), rispetto a quanto accade nel mercato libero (49,3%). **Nel mercato libero risulta più elevata l’incidenza delle fatture di conguaglio (31,4% contro il 25,6% del servizio di tutela, rispetto a una media del 27,2%). Tale incidenza risulta inoltre maggiore per le grandi imprese rispetto a quelle di minori dimensioni, così come l’incidenza delle stime post-misura si conferma più alta. Inoltre, le grandi imprese presentano anche le stime post-misura più lunghe (oltre 30 giorni).**

Tabella 2.35 – Numero di fatture emesse per tipologia di determinazione dei consumi – totali per tipologia di mercato

Tipologia di determinazione dei consumi	Mercato libero		Servizio di Tutela		Mercato totale	
	Fatture	Quota	Fatture	Quota	Fatture	Quota
Consumi presunti	10.316.386	49,3%	29.463.157	51,4%	39.779.543	50,8%
Consumo effettivo e consumo presunto dopo data di lettura	1.734.021	8,3%	8.386.155	14,6%	10.120.176	12,9%
Solo consumo effettivo	2.186.210	10,4%	4.451.654	7,8%	6.637.864	8,5%
di cui fatture di chiusura contratto per <i>switch-out</i> , voltura, disattivazione	379.941	1,8%	782.995	1,4%	1.162.936	1,5%
Fatture contenenti conguagli di consumo	6.566.490	31,4%	14.690.893	25,6%	21.257.383	27,2%
di cui solo conguaglio consumi	92.056	0,4%	203.570	0,4%	295.626	0,4%
di cui conguaglio consumi e consumi effettivi	2.039.800	9,7%	2.716.058	4,7%	4.755.858	6,1%
di cui conguaglio consumi e consumo presunto dopo la data di lettura	248.519	1,2%	2.520.611	4,4%	2.769.130	3,5%
di cui conguaglio consumi, consumi effettivi e consumo presunto dopo data di lettura	4.186.115	20,0%	9.250.654	16,1%	13.436.769	17,2%
Altre fatture	133.093	0,6%	326.018	0,6%	459.111	0,6%
Totale	20.936.200	100,0%	57.317.877	100,0%	78.254.077	100,0%

Scostamenti medi percentuali tra i consumi effettivi e quelli stimati

I conguagli di volume nel gas sono molto frequenti e costituiscono uno dei principali argomenti oggetto di reclami da parte dei clienti finali. Se gli acconti addebitati, siano essi determinati dal distributore o calcolati direttamente dal venditore, si discostano molto dai consumi effettivi successivamente fatturati a saldo, si generano fatture di conguaglio con addebiti anche molto elevate o, dal lato opposto, di segno negativo (rimborsi).

Nell'ambito dell'Indagine è stato chiesto alle imprese di indicare gli scostamenti medi tra i consumi effettivi e quelli stimati fatturati ai clienti nell'anno 2013, sommando algebricamente scostamenti positivi con negativi.

L'estrazione degli scostamenti ha comportato per le società una certa difficoltà dovuta alla necessità di ricondurre stime e consumi effettivi a periodi temporali omogenei, utilizzando il criterio pro-die o i profili di consumo delle curve termiche. I dati vanno interpretati con cautela,

anche perché alcuni venditori potrebbero avere utilizzato, per il calcolo degli scostamenti, i dati di consumo senza rispettare la corrispondenza tra periodo di consumo effettivo e stimato.

I dati forniti presentano una notevole varianza. In media i consumi effettivi risultano superiori alle stime, quindi i conguagli sono prevalentemente positivi [+14%], vale a dire a favore del cliente.

Tuttavia alcuni operatori di grandi dimensione hanno trasmesso dati di segno diverso, indicando la metodologia utilizzata. Per esempio, il Venditore 1, ha estratto i dati avvalendosi di un proprio campione selezionato per far coincidere i periodi di competenza dei consumi, e presenta stime più elevate dei consumi effettivi (-21%), con una presumibile prevalenza di conguagli a debito verso il cliente. Il Venditore 2, che ha proceduto a una ricostruzione dei consumi utilizzando una metodologia molto precisa, ha dichiarato un valore simile (-12%). Un altro grande venditore (Venditore 3) ha fornito un dato sintetico, però dei soli conguagli positivi pari in media al 18%.

Numero di fatture emesse nel 2013 contenenti conguagli nei corrispettivi unitari applicati*

Il quesito intendeva quantificare il fenomeno dei conguagli presenti in fattura utilizzati per rettificare elementi di corrispettivi precedentemente addebitati, come per esempio il caso di variazione retroattiva di tariffe o di altre componenti di costo.

Il numero totale delle fatture contenenti conguagli nei corrispettivi ed emesse nel 2013 è pari a circa 5 milioni.

Le imprese inseriscono i conguagli dei corrispettivi in prevalenza nelle fatturazioni contenenti anche conguagli di consumo (60%), in misura minore in apposite fatture dedicate esclusivamente a quelli. Non si rilevano differenze rilevanti tra servizio di tutela e mercato libero, l'unico scostamento apprezzabile dalla media riguarda i clienti con consumo annuo superiore a 5.000 S(m³) (e inferiore a 200.000 S(m³)), per i quali nel servizio di tutela i venditori sembrano utilizzare maggiormente le fatture dedicate solo ai corrispettivi.

2.6.3. Modalità di svolgimento delle attività relative alla fatturazione

Dai risultati, esposti nella tabella 2.36, si evince che le prime tre fasi del processo di fatturazione (acquisizione e trattamento dati, elaborazione fatture, verifica delle medesime) sono svolte nella grande maggioranza dei casi direttamente dalla società di vendita; in circa il 20% dei casi sono svolte da altra società dello stesso gruppo, mentre l'affidamento all'esterno è poco praticato (non oltre il 10% degli operatori). Al contrario la stampa delle fatture viene affidata a soggetti esterni dalla maggior parte dei venditori; un numero significativo di venditori (poco meno del 30%) effettua la stampa al proprio interno, mentre anche in questo caso il ricorso ad altre società

dello stesso gruppo riguarda circa il 20% dei soggetti. Si riscontra che una parte dei venditori ricorre a soluzioni miste. Anche per il gas come già per l'elettrico, non si rilevano relazioni particolari tra le modalità di svolgimento delle attività e le *performances* registrate nella fatturazione.

Tabella 2.36 – Modalità svolgimento delle attività relative a fatturazione gas (possibili risposte multiple)

	Interno	Infragruppo	Esterno
Acquisizione e Trattamento dati a sistema	58	13	7
Elaborazione fatture	49	16	6
Verifica	51	15	4
Stampa	19	12	43
Altro	1		2

2.6.4. Periodicità di fatturazione

In base all'articolo 5, comma 1, della delibera 229/01, la periodicità di fatturazione per il servizio di tutela viene stabilita dagli esercenti la vendita tenendo conto dei consumi annui attribuibili al cliente:

- per i punti con consumi fino a 500 S(m³)/anno, la periodicità di fatturazione è almeno quadrimestrale;
- per i punti con consumi tra 500 e 5.000 S(m³)/anno, la periodicità di fatturazione è almeno trimestrale;
- per i punti con consumi oltre 5.000 S(m³)/anno, la periodicità di fatturazione è almeno mensile, a esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.

Nella tabella 2.37 è riportata la distribuzione percentuale di ciascuna classe di consumo tra le diverse periodicità (mensile, bimestrale, ecc).

Tabella 2.37 – Ripartizione percentuale numero PDR serviti nel 2013 per periodicità di fatturazione e consumo annuo

	Classe di consumo (S(m ³)/anno)			Totale
	Fino a 500	da 500 a 5.000	da 5.000 a 200.000	
Servizio di tutela				
mensile	0,6%	0,7%	68,6%	1,3%
bimestrale	16,9%	63,0%	8,8%	41,3%
trimestrale	15,0%	8,4%	1,4%	11,4%
quadrimestrale	49,2%	12,3%	7,0%	29,2%
altro	18,4%	15,6%	14,2%	16,9%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Mercato libero				
mensile	3,7%	7,4%	85,6%	9,6%
bimestrale	59,4%	67,8%	10,2%	62,1%
trimestrale	6,2%	3,3%	2,0%	4,3%
quadrimestrale	17,7%	3,0%	0,7%	8,3%
altro	13,0%	18,5%	1,6%	15,7%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Mercato complessivo				
mensile	1,2%	2,5%	78,8%	3,4%
bimestrale	25,9%	64,3%	9,7%	46,5%
trimestrale	13,1%	7,0%	1,7%	9,6%
quadrimestrale	42,5%	9,7%	3,2%	23,9%
altro	17,3%	16,4%	6,6%	16,6%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Guardando alla classe più piccola (consumi fino a 500 S(m³)/anno), si riscontra che nel servizio di tutela nel 49% dei casi viene applicato lo standard minimo previsto dalla regolazione, ovvero la fatturazione quadrimestrale. Seguono la bimestrale (17%) e la trimestrale (15%). Si riscontrano risultati nettamente diversi nel mercato libero nel quale la fatturazione bimestrale risulta di gran lunga prevalente (circa il 60% dei casi). Si specifica che nella voce “altro” sono inclusi i casi di fatturazione bimestrale nel periodo invernale e trimestrale nel periodo estivo e altre combinazioni meno frequenti della precedente.

Nella classe intermedia (consumi tra 500 e 5.000 S(m³)/anno) la fatturazione bimestrale è predominante, sia nel servizio di tutela sia nel mercato libero, e riguarda circa i due terzi dei punti di riconsegna. Occorre evidenziare che tale periodicità per il settore gas non è prevista espressamente dalla regolazione, a differenza di quanto accade per il settore elettrico. Lo standard minimo trimestrale, previsto per il servizio di tutela, viene applicato nell'8,4% dei casi, mentre nel 12,3% dei casi viene applicata la fatturazione quadrimestrale che non rispetta lo standard suddetto. Si tratta prevalentemente di casi già intercettati in apposita istruttoria individuale.

Nella classe più grande (consumi tra 5.000 e 200.000 S(m³)/anno) dominano le fatturazioni mensili, ma va rilevato che le stesse nel servizio di tutela riguardano "solo" il 68,6% dei casi, a fronte della regolazione che le prevede come regola generale, con la sola eccezione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili; tali casi possono rientrare nella voce "altro" (14,2%). Le fatturazioni rimanenti (bimestrali, trimestrali, quadrimestrali), che insieme rappresentano il 17,2%, non appaiono coerenti con la regolazione sopra citata. Anche in questo caso una parte può essere ricondotta al procedimento individuale di cui sopra.

Nettamente più elevata la percentuale dei mensili nel mercato libero (85,6%), nel quale le altre periodicità, fatta eccezione per le bimestrali (10,2%), hanno una incidenza veramente marginale.

2.6.5. Tempo intercorrente tra la data di messa a disposizione della misura e quella di emissione della fattura corrispondente

Come già indicato in precedenza, in materia di rilevazione dei dati di misura presso il cliente finale, l'articolo 14 del Testo Integrato Vendita Gas (TIVG²³) prevede che attualmente tale operazione debba essere effettuata dall'impresa di distribuzione con le seguenti frequenze minime:

- per i punti con consumo fino a 500 S(m³): 1 tentativo di raccolta nell'anno civile;
- per i punti con consumo annuo maggiore di 500 S(m³) e non superiore a 5.000 S(m³): 2 tentativi di raccolta nell'anno civile;
- per i punti con consumo annuo superiore a 5.000 S(m³): 1 tentativo mensile (a esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili).

²³ Introdotta con la deliberazione ARG/gas 64/2009.

Le disposizioni suddette sono state parzialmente modificate con l'entrata in vigore delle previsioni della deliberazione 19 marzo 2015, 117/2015/R/gas che ha aumentato i tentativi di lettura per i punti con consumo annuo maggiore di 1,500 S(m³) e inferiore a 5.000, ha introdotto un ulteriore tentativo di lettura per i punti non accessibili o con accessibilità parziale nel caso di almeno due tentativi di lettura consecutivi falliti e ha previsto specifici periodi temporali di riferimento per l'effettuazione dei medesimi tentativi di lettura.

Nonostante tali modifiche, il numero di tentativi di rilevazione misura, per i clienti con consumi inferiori a 5.000 S(m³)/anno, rimane inferiore al numero di fatture previsto per tali clienti.

Tabella 2.38 – Fatture emesse sulla base di dati di misura periodici previsti dall'articolo 14 del TIVG, ripartite secondo il numero giorni intercorrenti tra la data di messa a disposizione del dato di misura e quella di emissione della fattura corrispondente ()*

	Classe di consumo (S(m ³)/anno)			Totale
	Fino a 500	Da 500 a 5.000	Da 5.000 a 200.000	
Servizio di tutela				
Intervallo minore o uguale a 15 giorni	28,1%	41,6%	42,3%	36,4%
Intervallo maggiore di 15 e minore o uguale a 30 giorni	28,3%	32,2%	38,9%	30,9%
Intervallo maggiore di 30 e minore o uguale a 180 giorni	43,4%	25,9%	18,6%	32,4%
Intervallo superiore a 180 giorni	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Mercato libero				
Intervallo minore o uguale a 15 giorni	31,9%	47,0%	58,9%	44,7%
Intervallo maggiore di 15 e minore o uguale a 30 giorni	21,9%	21,6%	21,5%	21,7%
Intervallo maggiore di 30 e minore o uguale a 180 giorni	44,8%	30,7%	18,5%	32,7%
Intervallo superiore a 180 giorni	1,4%	0,7%	1,1%	0,9%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Mercato complessivo				
Intervallo minore o uguale a 15 giorni	29,0%	43,2%	53,6%	38,9%
Intervallo maggiore di 15 e minore o uguale a 30 giorni	26,8%	29,1%	27,0%	28,1%
Intervallo maggiore di 30 e minore o uguale a 180 giorni	43,7%	27,3%	18,5%	32,5%
Intervallo superiore a 180 giorni	0,5%	0,4%	0,8%	0,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(*) Escluse fatture relative a chiusura contratto per: *switch out*, voltura, disattivazione

Le fatture emesse **entro 15 giorni** dalla messa a disposizione del dato di misura (da parte del distributore) **sono il 39% del totale**, con una sensibile differenziazione tra servizio di tutela (36%) e mercato libero (45%). La percentuale sale all'aumentare della dimensione del cliente: dal 29% dei clienti fino a 500 S(m³)/anno al 51% dei clienti con consumi tra 5.000 e 200.000 S(m³); ciò è in buona parte spiegabile con l'andamento del rapporto tra il numero di misure e il numero di fatture previsto dalla regolazione²⁴:

Tale differenziazione tra classi di consumo non è riscontrabile per le fatture emesse tra 15 e 30 giorni dopo la messa a disposizione della misura, le quali rappresentano mediamente il 28% del totale, il 31% nel servizio di tutela e il 22% nel mercato libero.

Le fatture emesse tra 30 e 180 giorni dopo la messa a disposizione della misura sono il 32% sia nel servizio di tutela che nel mercato libero. La loro incidenza diminuisce al crescere della dimensione della classe di consumo. Anche in questo caso la spiegazione può essere data dall'andamento del rapporto tra il numero di misure e il numero di fatture previsto dalla regolazione.

Infine, le fatture emesse oltre 180 giorni dopo la disponibilità della misura sono mediamente lo 0,5%.

²⁴ Le previsioni regolatorie sul numero minimo di fatture sono vincolanti solo per il servizio di tutela.

2.6.6. Tempo intercorrente tra la data della misura e l'ultimo giorno fatturato

Tabella 2.39 – Fatture emesse sulla base di dati di misura periodici previsti dal TIVG, ripartite in base al numero di giorni intercorrenti tra la data della misura e la data dell'ultimo giorno di consumo fatturato (*)

	Classe di consumo (S(m3)/anno)			
	Fino a 500	Da 500 a 5.000	Da 5.000 a 200.000	Totale
Servizio di tutela				
data della misura coincidente con l'ultimo giorno di consumo fatturato	13,3%	25,3%	55,8%	21,7%
intervallo da 1 a 15 giorni	17,3%	12,3%	21,8%	14,6%
intervallo da 16 a 30 giorni	14,6%	11,0%	8,9%	12,3%
intervallo superiore a 30 giorni	54,8%	51,4%	13,5%	51,4%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Mercato libero				
data della misura coincidente con l'ultimo giorno di consumo fatturato	9,4%	20,7%	40,7%	20,1%
intervallo da 1 a 15 giorni	35,3%	29,1%	28,1%	30,9%
intervallo da 16 a 30 giorni	17,7%	18,1%	11,8%	17,0%
intervallo superiore a 30 giorni	37,6%	32,2%	19,5%	32,0%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Mercato complessivo				
data della misura coincidente con l'ultimo giorno di consumo fatturato	12,1%	23,7%	45,4%	21,1%
intervallo da 1 a 15 giorni	22,8%	18,1%	26,1%	20,4%
intervallo da 16 a 30 giorni	15,5%	13,4%	10,9%	14,0%
intervallo superiore a 30 giorni	49,6%	44,8%	17,6%	44,5%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(*) Escluse fatture relative a chiusura contratto per: *switch-out*, voltura, disattivazione

Le fatture in cui l'ultimo giorno fatturato coincide con quello dell'ultima misura sono caratterizzate dal fatto di non avere alcun consumo stimato. Tali fatture sono complessivamente il 21% del totale delle fatture emesse con dato di misura previsto dalla regolazione²⁵. Questa incidenza si diversifica fortemente se si guardano le singole classi di consumo e i due mercati (tutela e libero). Per la classe più piccola (0-500) la percentuale è pari al 12%, per quella

²⁵ Questo dato è calcolato diversamente da quello riportato nel §2.3 per il settore elettrico, per il quale la quota è calcolata sul totale delle fatture emesse, comprese quelle basate su stima e/o autolettura.

intermedia è pari al 24%, per quella superiore il 45%. **Tale sequenza è facilmente riconducibile al maggior numero di misure e alla più elevata frequenza di fatturazione prevista per i clienti più grandi e al fatto che per i clienti più piccoli è inevitabile il ricorso a consumi stimati, laddove il dato di misura (unico a livello annuale) è utilizzato per l'emissione di più fatture nel corso dell'anno.**

Si riscontra inoltre che il servizio di tutela presenta risultati migliori del mercato libero, ovvero che in quest'ultimo la percentuale di fatture senza stime è più bassa.

Questo risultato si inverte se si passa alla categoria successiva di fatture, nelle quali vi è un intervallo di tempo (da 1 a 15 giorni) tra l'ultima misura e l'ultimo giorno fatturato, intervallo i cui consumi sono stimati. Tale categoria rappresenta il 15% delle fatture nel servizio di tutela e il 31% nel mercato libero. La percentuale non presenta una tendenza sistematica nel passare dai clienti più piccoli a quelli più grandi.

Le fatture in cui vi è un intervallo compreso tra 16 e 30 giorni tra misura e ultimo giorno fatturato sono il 14% e anche in questo caso la percentuale è più elevata nel mercato libero (17% contro 12%). Non vi sono grosse differenze tra le classi di consumo ma si riscontra una tendenziale diminuzione dell'incidenza di questa categoria di fatture al crescere della dimensione del cliente.

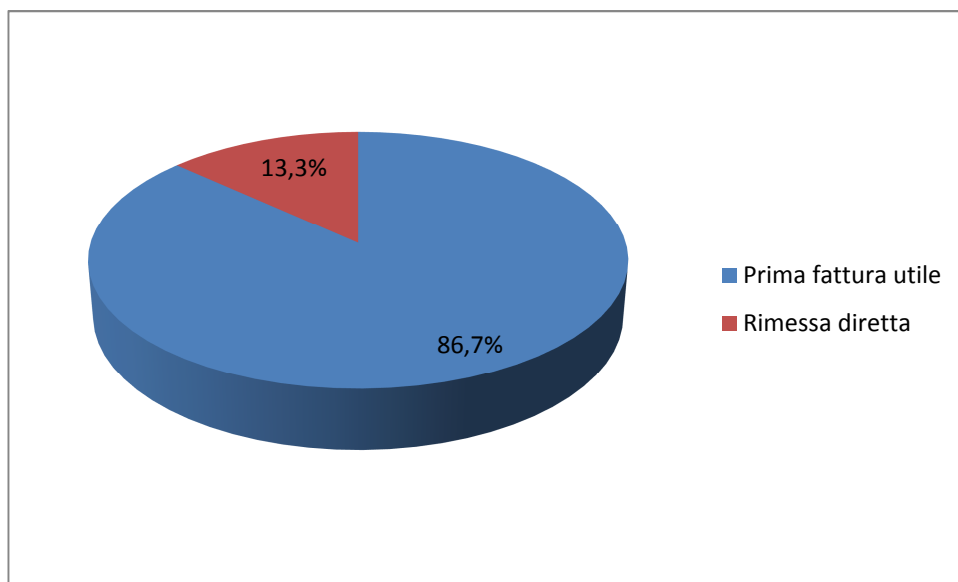
Infine, le fatture in cui l'intervallo tra misura e ultimo giorno di consumo è superiore a 30 giorni sono il 44,5%, con una netta differenza tra il servizio di tutela (51%) e il mercato libero (32%) e una netta tendenza alla diminuzione al crescere della dimensione del cliente. In particolare per i clienti delle prime due classi (consumi fino a 5.000 S(m³)/anno) del servizio di tutela questa categoria di fatture rappresenta più della metà del totale. Se da un lato questo risultato è dovuto al basso numero di misure (una all'anno per i clienti fino a 500 S(m³) e due per quelli tra 500 e 5.000), dall'altro occorre considerare l'elevata numerosità di tali clienti, che rappresentano oltre il 70% del totale.

2.6.7. Gestione da parte dei venditori degli indennizzi automatici a favore del cliente finale pervenuti al venditore dal distributore

I beneficiari degli indennizzi sono prevalentemente clienti domestici (70%), per circa il 5% condomini e poco meno del 25% attività produttive (servizi, commercio, industria, altri)*.

La modalità prevalente di trasferimento al cliente finale degli indennizzi è l'accredito nella prima fattura utile, attraverso una riduzione degli importi dovuti dal cliente stesso. Meno utilizzata la rimessa diretta (generalmente assegno o bonifico), peraltro necessaria in caso di risoluzione del rapporto di vendita al cliente beneficiario. La rimessa diretta consente una tempistica di erogazione più celere: mediamente 49 giorni, rispetto ai 92 della prima fattura utile.

Grafico 2.21 – Modalità di erogazione da parte dei venditori degli indennizzi dovuti dai distributori



2.7. Gas naturale: rapporto venditore – cliente finale

2.7.1. Autoletture effettuate da circa la metà dei piccoli clienti, in media 2,2 autoletture per cliente

Come più sopra ricordato, nel settore gas esistono ancora i misuratori tradizionali, che impongono il ricorso a letturisti per l'acquisizione di dati di misura effettivi, anche se è stato avviato il processo di introduzione dei misuratori elettronici. Allo stato, l'autolettura da parte del cliente finale rimane uno strumento essenziale per la rilevazione dei consumi a fini di fatturazione.

Modalità di comunicazione delle autoletture messe a disposizione del cliente

L'articolo 3, comma 3 della deliberazione 229/01 prevede che le imprese di vendita mettano a disposizione dei clienti del servizio di tutela con consumi fino a 5.000 S(m³)/anno una modalità di autolettura dei misuratori.

Attraverso la tabella 2.45, è stato richiesto ai venditori quali sono le modalità più utilizzate tra cartolina, telefono, sito internet, posta elettronica, altro.

Tabella 2.40 – Modalità di comunicazione delle autoletture messe a disposizione dei clienti con consumi fino a 5.000 S(m³)/anno – Numero casi

Canale di comunicazione	Servizio di tutela	Mercato libero	Complessivo
Cartolina	18	22	23
Telefono	50	62	64
Sito internet	41	48	49
Email	36	48	51
Altro	30	35	37
Nessuno		1	1

Guardando alla colonna “complessivo”, che sintetizza i risultati dei due mercati, si può rilevare che la modalità di comunicazione più seguita è quella telefonica. Segue la posta elettronica (51 casi), il sito internet (49) e, distanziata, la cartolina (23).

Vi sono 37 venditori che hanno indicato altre modalità, di seguito sono riportate le più frequenti:

- punti di contatto fisici (sportelli, uffici, punti vendita): 17 esercenti nel servizio di tutela, 16 nel mercato libero;
- sms: 11 venditori in entrambi i mercati;
- applicazione per smartphone, ipad, tablet: 9 soggetti nel servizio di tutela e 10 nel mercato libero;
- fax: 7 esercenti nel servizio di tutela e 10 nel mercato libero.

Tra queste ulteriori modalità primeggia il punto di contatto fisico, in particolare nel servizio di tutela, in cui è utilizzato da un terzo delle imprese di vendita.

Un’annotazione finale riguarda il venditore che ha indicato di non mettere a disposizione alcuna modalità di comunicazione dell’autolettura: si tratta di un soggetto operante esclusivamente nel mercato libero che, in quanto tale, non ha obblighi in materia.

Periodi utili per la comunicazione delle autoletture da parte dei clienti

L’autolettura da parte dei clienti finali può essere effettuata in qualsiasi giorno dell’anno o in periodi specifici (cosiddette finestre), a seconda delle scelte del venditore.

Tabella 2.41 – Dati relativi ai periodi utili per la comunicazione delle autoletture

	Classe di consumo (S(m ³)/anno)		
	Fino a 500	da 500 a 5.000	da 5.000 a 200.000
SERVIZIO DI TUTELA			
Qualsiasi giorno (%venditori)	57%	57%	59%
Periodi specifici (%venditori)	61%	61%	53%
- n° giorni per periodo	12,00	11,89	7,39
- n° periodi per anno	4,24	5,48	8,76
MERCATO LIBERO			
Qualsiasi giorno (% venditori)	56%	56%	56%
Periodi specifici (%venditori)	64%	64%	56%
- n° giorni per periodo	12,17	12,17	8,43
- n° periodi per anno	6,24	7,35	10,14

Dall'indagine è emerso che sia nel servizio di tutela, sia nel mercato libero il numero di venditori che accettano autoletture in qualsiasi giorno dell'anno è prossimo a quello dei venditori che indicano invece finestre (periodi specifici) per la comunicazione.

Alcuni venditori utilizzano entrambe le modalità. Anche nella durata media delle finestre si rilevano scarse differenze tra i due mercati. Viceversa **il numero di finestre per anno si presenta sistematicamente più elevato nel mercato libero.**

In entrambi i mercati la durata media delle finestre diminuisce al crescere della dimensione del cliente, che risulta invece correlata positivamente al numero di finestre per anno. Quest'ultima evidenza è più marcata nel servizio di tutela ed è riconducibile alle previsioni della regolazione²⁶ in materia di numero minimo di bollette per anno, collegato alla classe di consumo annuo del cliente.

²⁶ Articolo 5, comma 1, della delibera n. 229/01.

Autoletture pervenute dai clienti finali nel 2013

Tabella 2.42 – Numero di autoletture pervenute dai clienti finali

	Classe di consumo S(m ³)/anno	Servizio di tutela	Mercato libero	Totale
N. di autoletture / N. PDR interessati	Fino a 500	1,9	2,3	2,0
	da 500 a 5.000	2,1	2,1	2,1
	da 5.000 a 200.000	2,4	2,9	2,7
	Totale	2,0	2,2	2,1
N. PDR Interessati / N. PDR Totali	Fino a 500	39,6%	47,3%	41,2%
	da 500 a 5.000	50,7%	55,8%	52,1%
	da 5.000 a 200.000	20,6%	25,5%	23,6%
	Totale	45,2%	51,3%	46,7%

Nell'anno di rilevazione (2013) sono pervenute ai venditori 16,7 milioni di autoletture, di cui 11,7 relative al servizio di tutela e 5 milioni al mercato libero. Tali autoletture sono state comunicate da 8,1 milioni di clienti, 5,8 del servizio di tutela e 2,3 del mercato libero. **Ne discende una media di 2,1 autoletture per cliente, di poco differenziata tra i due segmenti (2 nel servizio di tutela e 2,2 nel mercato libero).** Tale media risulta collegata alla dimensione del cliente: 2 autoletture dai clienti piccoli (consumi fino a 500 S(m³)/anno), rispetto alle 2,7 dei clienti più grandi (tra 5.000 e 200.000 S(m³)/anno).

Particolarmente significativa è la percentuale dei clienti che hanno fatto ricorso allo strumento dell'autolettura, pari al 46,7%: poco meno di un cliente su due effettua autoletture. La percentuale più elevata (52,1%) riguarda i clienti intermedi (consumi tra 500 e 5.000 S(m³)/anno), ma i clienti più piccoli (fino a 500 S(m³)) presentano comunque una partecipazione ragguardevole (41,2%), in particolare nel mercato libero (47,3%). Nettamente inferiore la partecipazione (23,6%) dei clienti più grandi (5.000-200.000 S(m³)), spiegabile dal fatto che la regolazione preveda per tali clienti la rilevazione mensile dei consumi da parte dei distributori.

2.7.2. Autoletture valide non è utilizzate pari al 7,5%, autoletture non valide utilizzate pari all'11,7%

Tabella 2.43– Numero autoletture per validità²⁷ e utilizzo

Numero di autoletture	Classe di consumo (S(m ³)/anno)			Totale
	Fino a 500	da 500 a 5.000	da 5.000 a 200.000	
SERVIZIO DI TUTELA				
Non valide e non utilizzate	2,3%	1,1%	5,6%	1,6%
Non valide utilizzate	7,2%	2,4%	7,6%	4,3%
Valide non utilizzate	7,0%	8,9%	4,6%	8,1%
Valide utilizzate	83,5%	87,6%	82,2%	86,0%
MERCATO LIBERO				
Non valide e non utilizzate	4,0%	2,7%	16,8%	3,6%
Non valide utilizzate	28,7%	27,8%	14,5%	27,7%
Valide non utilizzate	4,7%	7,0%	6,6%	6,2%
Valide utilizzate	62,6%	62,5%	62,1%	62,6%
MERCATO TOTALE				
Non valide e non utilizzate	2,8%	1,6%	13,7%	2,2%
Non valide utilizzate	13,6%	10,4%	12,6%	11,7%
Valide non utilizzate	6,3%	8,3%	6,1%	7,5%
Valide utilizzate	77,3%	79,8%	67,7%	78,6%

Mediamente le autoletture pervenute nel 2013 per il 78,6% sono valide e utilizzate, ma questa percentuale è molto diversa tra i due settori considerati: 86% nel servizio di tutela, 62,6% nel mercato libero. In quest'ultimo risultano molto elevate le autoletture non valide utilizzate, pari al 27,7%, che nel servizio di tutela rappresentano soltanto il 4,3%. Nella categoria di non valide e utilizzate sono inoltre presenti le autoletture inviate ai distributori per le quali non si è ricevuto un esito di validazione nei tempi previsti²⁸. Sono invece pari al 7,5% le autoletture valide non

²⁷ Per autoletture valide si intendono le autoletture validate dal distributore secondo la procedura di cui all'articolo 16 del TIVG. Secondo tale articolo il venditore è tenuto a trasmettere l'autolettura all'impresa di distribuzione, entro il quinto giorno lavorativo successivo a quello in cui gli è pervenuta dal cliente finale. L'impresa di distribuzione è tenuta a effettuare la validazione delle autoletture ricevute e a comunicarne l'esito entro il quinto giorno lavorativo dalla trasmissione delle autoletture da parte dell'esercente la vendita. Secondo il punto 10 della deliberazione ARG/gas 69/09 una misura viene considerata non valida se risulta inferiore al precedente dato di misura.

²⁸ Tali tempi sono stati di recente ridotti con deliberazione 19 marzo 2015, 117/2015/R/gas.

utilizzate, senza grosse differenze tra i due mercati. Le autoletture non valide e non utilizzate rappresentano il 2,2%, con una maggiore incidenza nel mercato libero (3,6% rispetto all'1,6% del servizio di tutela).

Quest'ultima categoria è quella che presenta la maggiore differenziazione tra le diverse classi di consumo: per i piccoli clienti (consumi fino a 500 S(m³)) le autoletture non valide e non utilizzate sono pari al 2,8%, contro il 13,7% dei clienti più grandi (consumi tra 5.000 e 200.000 S(m³)); tale differenziazione è presente in entrambi i mercati, ma è particolarmente pronunciata nel mercato libero.

L'utilizzo di autoletture non valide dipende dalla maggiore conoscenza dei comportamenti di consumo che i venditori sostengono di avere rispetto ai distributori.

Se la stragrande maggioranza dei rispondenti (circa i due terzi) ha motivato il mancato utilizzo di autoletture valide con il fatto che il distributore ha inviato dati di misura più aggiornati, sono però state fornite anche le seguenti ulteriori motivazioni (tra parentesi il numero di soggetti che le hanno indicate):

- problemi nei sistemi informativi (2);
- problemi tecnici nei flussi informatici con il distributore (1);
- incompatibilità dell'autolettura con il profilo di prelievo associato alla fornitura (1);
- autolettura ritenuta valida dal distributore ma che si è dimostrata incoerente (1);
- autolettura pervenuta dopo la chiusura del periodo di fatturazione (4);
- coincidenza tra la data dell'autolettura e quella dell'ultima misura comunicata dal distributore, ritenuta prioritaria (1);
- ricorso a misure rilevate autonomamente dal venditore (2);
- difficoltà di comunicazione col portale del distributore (1);
- autolettura non rispondente ai criteri di plausibilità del venditore (1).

Tipologia di avviso al cliente di autolettura non valida nel servizio di tutela

L'articolo 3.5 della deliberazione 229/01 prevede che i clienti del servizio di tutela debbano essere avvisati nel caso in cui abbiano comunicato un'autolettura non valida. Il 15% dei venditori ha indicato di inviare l'avviso nella prima bolletta utile (risposta preimpostata), mentre il 67% ha indicato altre modalità di comunicazione. Tra queste le più frequenti sono il contatto telefonico (28% dei casi) e il sistema automatico di rilevazione dell'autolettura (17% casi); nei casi rimanenti spesso la segnalazione viene effettuata con lo stesso mezzo utilizzato dal cliente (cartaceo, posta elettronica, sportello, ecc.).

Si rileva infine che il 20% dei venditori ha dichiarato di non avvisare i clienti che comunicano autoletture non valide, con motivazioni generiche (“non previsto dalla procedura di fatturazione”, “non applicabile”, “ingestibile”); una parte di tali venditori, operando esclusivamente nel mercato libero, non è soggetto a quest’obbligo di comunicazione.

Autoletture trasmesse al distributore per la validazione oltre il termine previsto dalla regolazione

La regolazione vigente sino al 31 agosto 2015 (articolo 16 comma 1 del TIVG) prevede che l’impresa di vendita trasmetta al distributore per la validazione le autoletture pervenute entro il quinto giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento dal cliente.

Sono stati richiesti ai venditori dati relativi ai ritardi rispetto alla suddetta previsione, distinguendo tra le autoletture che sono pervenute all’interno di periodi specifici (finestre) e quelle pervenute al di fuori di tali periodi. **Nel complesso risulta inviato in ritardo l’1,5% delle autoletture ricevute, di cui due terzi sono relative a quelle pervenute nei periodi indicati in bolletta.**

*Tabella 2.44 – Numero di autoletture pervenute nei periodi indicati in bolletta e trasmesse al distributore oltre il quinto giorno lavorativo dalla fine dei periodi stessi**

Numero di autoletture	Classe di consumo (S(m ³)/anno)			Totale
	Fino a 500	da 500 a 5.000	da 5.000 a 200.000	
SERVIZIO DI TUTELA				
Da 6 a 15 giorni	91,5%	89,4%	93,8%	90,0%
Da 16 a 30 giorni	7,9%	9,6%	5,7%	9,1%
Oltre 30 giorni	0,6%	1,0%	0,5%	0,9%
MERCATO LIBERO				
Da 6 a 15 giorni	97,4%	97,7%	96,8%	97,6%
Da 16 a 30 giorni	2,4%	2,1%	3,0%	2,2%
Oltre 30 giorni	0,2%	0,2%	0,3%	0,2%
MERCATO TOTALE				
Da 6 a 15 giorni	94,6%	94,3%	96,4%	94,4%
Da 16 a 30 giorni	5,0%	5,2%	3,3%	5,1%
Oltre 30 giorni	0,4%	0,5%	0,3%	0,5%

L'intervallo di ritardo più frequente è quello che va da 6 a 15 giorni, che comprende in media circa il 95% dei casi. L'intervallo da 16 a 30 giorni riguarda mediamente il 5% dei casi, mentre i ritardi superiori a 30 giorni riguardano lo 0,5%.

Si riscontrano lievi differenze tra i due mercati. L'intervallo 6-15 giorni comprende il 90% dei casi nel servizio di tutela contro il 97,6% del mercato libero, quello 16-30 giorni il 9,1% nel servizio di tutela rispetto al 5,1% del mercato libero, che presenta una percentuale più bassa anche nei ritardi oltre 30 giorni (0,5% contro lo 0,9% del servizio di tutela). Complessivamente si rileva quindi una durata dei ritardi lievemente inferiore nel mercato libero. Non si riscontrano invece differenze sistematiche tra le classi di consumo.

*Tabella 2.45 – Numero di autoletture pervenute al di fuori dei periodi indicati in bolletta e trasmesse al distributore oltre il quinto giorno lavorativo del mese successivo**

Numero di autoletture	Classe di consumo (S(m ³)/anno)			Totale
	Fino a 500	da 500 a 5.000	da 5.000 a 200.000	
SERVIZIO DI TUTELA				
Da 6 a 15 giorni	57,4%	66,0%	77,9%	63,1%
Da 16 a 30 giorni	42,5%	34,0%	22,1%	36,9%
Oltre 30 giorni	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%
MERCATO LIBERO				
Da 6 a 15 giorni	87,6%	85,0%	95,3%	85,9%
Da 16 a 30 giorni	12,4%	15,0%	4,7%	14,1%
Oltre 30 giorni	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
MERCATO TOTALE				
Da 6 a 15 giorni	69,7%	75,3%	92,0%	73,7%
Da 16 a 30 giorni	30,2%	24,7%	8,0%	26,2%
Oltre 30 giorni	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%

Rispetto alla tabella precedente (autoletture pervenute nei periodi indicati in bolletta) si riscontra una maggiore durata media dei ritardi. Infatti quelli più brevi, compresi tra 6 e 15 giorni, riguardano solo il 73,7% dei casi, contro il 94,4% della tabella precedente. I ritardi più lunghi, compresi tra 16 e 30 giorni, comprendono il 26,2% dei casi (5,1% nell'altra tabella). Quasi inesistenti i ritardi oltre 30 giorni. Le differenze tra servizio di tutela e mercato libero sono qui nettamente più marcate: l'intervallo 6-15 giorni riguarda il 63,1% nella tutela e l'85,9% nel libero, con quest'ultimo che presenta pertanto un ritardo medio nettamente inferiore. Inoltre, a

differenza della tabella precedente, si riscontrano differenze significative tra le classi di consumo, in particolare nel servizio di tutela. Complessivamente i ritardi brevi (6-15 giorni) riguardano circa il 70% dei casi per la classe 0-500 S(m³), contro il 92% della classe 5.000-200.000 S(m³): a clienti più grandi corrispondono ritardi medi inferiori.

2.7.3. Il 12% del totale delle autoletture effettuate dai clienti finali è fornito dai distributori ai venditori dopo il termine previsto dalla regolazione

Tabella 2.46 – Numero di esiti di autoletture pervenuti al venditore in ritardo rapportati al numero totale di autoletture

Esiti di autoletture	Classe di consumo (S(m ³)/anno)			Totale
	Fino a 500	da 500 a 5.000	da 5.000 a 200.000	
Ritardi fino a 15 giorni	0,5%	0,8%	0,8%	0,7%
Ritardi da 16 a 30 giorni	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%
Ritardi superiori a 30 giorni	20,1%	5,7%	11,3%	11,3%
Totale	20,7%	6,6%	12,1%	12,0%

L'esito relativo alla validazione di circa 2 milioni di autoletture, pari al 12% del totale delle autoletture effettuate dai clienti finali nel 2013, è stato fornito dai distributori ai venditori dopo il termine previsto dalla regolazione (cinque giorni lavorativi dopo la comunicazione dal venditore al distributore, articolo 16 comma 2 TIVG). La grande maggioranza di tali ritardi supera i 30 giorni.

Utilizzo autoletture per le quali il distributore non ha comunicato l'esito della validazione

Si rileva che poco meno del 70% dei venditori utilizza l'autolettura come se fosse una lettura effettiva, previa valutazione di verosimiglianza, mentre una minoranza (circa il 20%) la utilizza anche senza tale valutazione (che si somma alla mancanza di risposta da parte del distributore). Alcuni venditori utilizzano queste autoletture a fini di acconto sui consumi e solo una minima parte non ne fa alcun utilizzo.

Queste evidenze si accompagnano a quelle delle verifiche ispettive, nelle quali è emersa una modesta considerazione dell'esito della validazione del distributore, che viene sostituita spesso

dalle valutazioni proprie dei venditori, che si avvalgono delle informazioni e della conoscenza maturata sul cliente.

2.7.4. Il 95% dei venditori non segnala ai clienti finali eventuali consumi anomali

La segnalazione al cliente della presenza di consumi anomali, vale a dire di consumi formalmente corretti ma che si discostano per qualche motivo dal consumo storico, è effettuata solo dal 5% delle imprese del campione.

Due venditori hanno indicato di adottare le seguenti modalità di segnalazione in fattura:

- indicazione dei consumi medi dei 12 mesi precedenti la fatturazione in corso;
- viene inserita una comunicazione che indica al cliente la presenza di un addebito maggiore del consueto. Si tratta di casi individuati manualmente in fase di rilascio degli importi rilevanti.

Un venditore, in realtà, ha dichiarato di contattare il cliente interessato per via telefonica.

2.7.5. La metà dei venditori usa una propria terminologia per classificare le letture e i consumi

Tabella 2.47 – Terminologia utilizzata nelle fatture

Terminologia utilizzata	Numero venditori
Classificazione in base a terminologia del venditore	33
Classificazione in base a terminologia del distributore	1
Classificazione glossario Autorità	40
Altro	4

Alcune società hanno espresso una scelta multipla.

Il glossario dell'Autorità per classificare le letture e i consumi in fattura è utilizzato dal 61,5% dei venditori del campione; di questi, undici hanno dichiarato di utilizzare anche altre classificazioni.

Tra questi ultimi vi sono due grandi operatori: il venditore X ha dichiarato di utilizzare il Glossario, nei casi di autolettura o lettura reale, e una propria classificazione per le letture stimate; il venditore Y ha dichiarato di utilizzare anche una propria classificazione, senza indicare ulteriori specificazioni.

Altre società hanno fornito le seguenti specificazioni:

- è utilizzato il glossario a meno dei casi: "Letture rilevate" che risulta "Letture effettive" e "Consumi rilevati" che risulta "Consumi effettivi";

- eventuali letture rilevate dal personale dipendente vengono classificate come "lettura aziendale";
- la classificazione in base alla terminologia del venditore è basata sul glossario.

Nel complesso, il numero di venditori che seguono una propria terminologia è consistente (circa la metà dei rispondenti).

2.7.6. Utilizzo ancora predominante della modalità cartacea per l'invio delle fatture ai clienti finali (94%)

Dai dati trasmessi emerge l'ampio ricorso (93,6%) alla modalità cartacea di fatturazione. Solo il 6,4% dei clienti finali ricevono una fattura dematerializzata, nel dettaglio il 4,4% con l'accesso al portale del venditore e il 2% con l'invio a mezzo di posta elettronica.

Tabella 2.48 – Modalità di invio delle fatture per tipologia di cliente

Modalità di invio delle fatture ai clienti finali	Domestico	Condominio con uso domestico	Altri	Totale
Cartacea	93,6%	95,8%	93,5%	93,6%
E-mail	4,4%	3,6%	4,9%	4,4%
On-line tramite portale	2,0%	0,6%	1,5%	2,0%
Totale complessivo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2.7.7. Ricorso al servizio postale per il recapito delle fatture cartacee (62%)

I venditori si avvalgono prevalentemente del servizio postale (Poste Italiane) per fornire il servizio di recapito con quasi il 62% dei PDR serviti. Per quasi il 36% dei PDR i venditori ricorrono alle prestazioni di corrieri privati.

Tabella 2.49 – Vettore utilizzato per il recapito delle fatture cartacee

Tipologia di servizio di recapito delle fatture cartacee	Domestico	Condominio con uso domestico	Altri	Totale
Servizio postale	62,1%	49,0%	59,5%	61,9%
Corriere privato	35,7%	48,6%	37,3%	35,9%
Altro	2,1%	2,4%	3,2%	2,2%
Totale complessivo	100%	100%	100%	100,0%

Anche per il settore gas, meno della metà dei venditori ha indicato di aver attivato accordi per la tracciatura delle consegne, in netta prevalenza con corrieri privati. Il 37% dei venditori ha

indicato di non aver avuto evidenza di fatture non consegnate nel periodo di indagine, il restante 63% dei venditori hanno indicato in **circa 1,2 milioni le fatture non consegnate pari a circa l'1,4% del totale delle fatture emesse.**

In caso di evidenza di mancata consegna delle fatture, la maggior parte dei venditori ha precisato di procedere a contattare i clienti che segnalano problemi nella consegna o le cui fatture non sono state recapitate, anche con modalità telefonica, al fine di verificare la correttezza dell'indirizzo. Tre società hanno dichiarato di svolgere periodicamente attività di verifica e sistemazione degli indirizzi, anche tramite contatto con il cliente. Alcune società effettuano indagini utilizzando anche i dati dell'anagrafe comunale.

2.7.8. Modalità di pagamento delle fatture messe a disposizione dai venditori

In base alle indicazioni dei venditori è possibile affermare che in media **ogni operatore mette a disposizione 4 modalità di pagamento.** Le più frequentemente utilizzate risultano essere il bollettino presso l'ufficio postale (30%) e l'addebito RID (23%); l'8% delle indicazioni dei venditori sono andate agli uffici del medesimo esercente. Solo l'1% delle modalità di pagamento indicate è relativo alla carta di credito. Con riferimento alle modalità di pagamento messe a disposizione gratuitamente dai venditori, lo sportello presso gli uffici dell'esercente è quella più frequente, seguita dal RID. Tra le voci "altro" molte società hanno indicato la possibilità di pagare con il servizio di bollettino bancario denominato "MAV".

Tabella 2.50 – Modalità di pagamento messe a disposizione dai venditori

Modalità di pagamento	Disponibile	Gratuita per i clienti del servizio di maggior tutela	Gratuita per i clienti del mercato libero	Quote % indicative dei clienti nelle diverse modalità
Ufficio postale	55	4	7	30%
Addebito RID	58	20	24	23%
Carta di credito	19	7	7	1%
Ricevitorie Lotto	19	5	5	3%
Tabaccherie	19	3	3	2%
Presso uffici esercente	31	22	26	8%
Sito internet	12	5	6	1%
Altro	45	28	35	17%

Nota: nell'ultima colonna è riportata per ciascuna modalità di pagamento il valore medio percentuale delle quote di clienti, indicate da tutti i venditori rispondenti, che hanno scelto la singola modalità di pagamento

2.7.9. Possibilità di rateizzazione indicata in bolletta

Il 59% dei venditori che hanno compilato la tabella hanno indicato di inserire il suddetto avviso nel documento di fatturazione solo per i soggetti aventi diritto (clienti del servizio di tutela) secondo le indicazioni della regolazione, un 15% dei rispondenti ha indicato di inserire l'avviso di rateizzazione per tutti i clienti. Il restante 26% non indica la possibilità di rateizzare l'importo addebitato nel documento di fatturazione.

Nel periodo d'indagine sono pervenute circa 1,12 milioni di richieste di rateizzazioni, interessando l'1,4% delle fatture emesse, di queste il 72% sono state avanzate da clienti per i quali la possibilità di rateizzazione non è prevista dalla regolazione. Le richieste rigettate sono pari a circa il 16% di quelle ricevute in totale.

Tabella 2.51 – Motivazioni del rigetto delle richieste di rateizzazione

Motivazione	numero di richieste rigettate	% in base alla motivazione	numero di società che hanno dato l'indicazione
Richiesta pervenuta dopo la scadenza di pagamento	1.423	1,9%	29
Situazione non ricadente nei casi previsti dall'articolo 10.3 delibera 229/01	509	0,7%	27
Importo inferiore a 50 euro	118	0,2%	28
Altro	74.728	97,3%	19
Totale	76.778	100,0%	

Dall'analisi delle risposte emerge che la quasi totalità delle richieste di rateizzazione inserite nella categoria "Altro" sono rigettate per valutazioni commerciali aziendali in ordine al rischio creditizio.

Altre società hanno fornito le seguenti ulteriori indicazioni:

- fatture di importo inferiore a soglie predeterminate dalla società (in un caso la soglia è di 200 euro);
- richieste di rateizzazione rifiutate a causa di altro piano attivo;
- pregresse morosità.

Circa il 90% dei venditori ha risposto di concedere la rateizzazione anche ai clienti del libero mercato.

2.7.10. Trattamento delle richieste di voltura

Tabella 2.52 – Numero di richieste ricevute dai venditori per volture

	Volture richieste ai venditori dai clienti finali	Volture comunicate in ritardo dal venditore al distributore		Volture non comunicate dal venditore al distributore	
Domestico	538.175	13.445	2,5%	484	0,1%
Condominio con uso domestico	3.419	79	2,3%	3	0,1%
Usi diversi	43.815	1.386	3,2%	87	0,2%
Totale	585.409	14.910	2,5%	574	0,1%

I venditori rispondenti hanno comunicato in ritardo al distributore competente circa 15 mila richieste di voltura, pari al 2,5% del totale delle richieste ricevute dai clienti finali, senza grosse differenze tra le principali tipologie di clienti. Circa l'uno per mille delle richieste non è stata comunicata al distributore.

L'articolo 8, comma 3 della deliberazione 138/04 prevede che le modifiche nei dati anagrafici dei punti di riconsegna, tra cui rientrano quelle dovute a voltura, debbano essere trasmesse al distributore entro quattro giorni lavorativi dalla data in cui la modifica produce effetti o dalla data in cui il venditore ne viene a conoscenza. Rispetto a tale previsione, dalle risposte si deduce che il ritardo medio è pari a 15 giorni.

Le problematiche più segnalate all'origine dei ritardi sono le seguenti:

- problemi sistema informativo;
- errori, incompletezze e ritardi nella consegna della documentazione da parte del cliente finale;
- incongruenze nelle autoletture (obbligatorie) effettuate dal cliente entrante.

Risultano quindi predominanti le criticità legate agli adempimenti a carico del cliente finale.

2.7.11. Depositi cauzionali attivati e disattivati

La deliberazione n. 229/01 prevede che il venditore possa richiedere al cliente, all'atto della stipulazione del contratto di vendita, il versamento di un deposito cauzionale o la prestazione di equivalente garanzia. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 (trenta) giorni

dalla cessazione degli effetti del contratto di vendita, maggiorato degli interessi legali. La domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento della bolletta indicate dall'esercente, è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale per i clienti con consumi fino a 5.000 S(m3)/anno.

E' stato richiesto ai venditori di indicare il numero di depositi cauzionali attivati e disattivati nel periodo d'indagine, incluse le restituzioni relative alla domiciliazione bancaria (per le quali non è previsto un termine specifico).

Tabella 2.53 – Depositi cauzionali attivati e disattivati

Depositi cauzionali	Domestico	Condominio con uso domestico	Altri usi	Totale
Attivati	1.987.287	9.744	96.219	2.093.250
Disattivati	1.683.785	8.683	105.464	1.797.932
Totale complessivo	3.671.072	18.427	201.683	3.891.182

I venditori hanno anche indicato di restituire i depositi cauzionali mediamente in **44,3 giorni**.

La grande maggioranza delle società (86%) restituisce i depositi cauzionali ai clienti finali nella fatturazione ordinaria di ciclo o nella fattura di cessazione, compreso il caso di *switch out*.

2.7.12. Switching

Secondo la regolazione vigente, il cambio di fornitore al cliente finale (*switching*) è disciplinato dalla delibera 138/04. L'articolo 14 definisce la procedura che il nuovo venditore deve seguire per sostituire il vecchio fornitore nei confronti dell'impresa di distribuzione. Il nuovo venditore deve rivolgere al distributore una richiesta di accesso alla rete. Nella richiesta di accesso, il venditore deve indicare i propri dati anagrafici e quelli dei punti di riconsegna per i quali richiede l'accesso, nonché la data dalla quale la sua fornitura decorre.

L'impresa di distribuzione deve comunicare al venditore uscente, entro 15 giorni dalla data di decorrenza della fornitura, la lettura corrispondente alla data della sostituzione della fornitura, insieme all'indicazione della tipologia di lettura (effettiva o stimata). In base all'articolo 15, la rilevazione dei prelievi presso il punto di riconsegna deve essere effettuata nell'intervallo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il primo giorno lavorativo successivo al giorno di decorrenza della fornitura. L'impresa di distribuzione deve poi ricondurre la lettura al giorno esatto di decorrenza della fornitura utilizzando il profilo di prelievo standard associato al punto di riconsegna; il dato così ottenuto viene assunto convenzionalmente come lettura alla data di sostituzione della fornitura.

Nel periodo di indagine sono stati indicati circa 1,2 milioni di *switching*.

E' stato chiesto ai venditori di indicare il numero di dati di misura, relativi a *switching*, che sono stati messi a disposizione dai distributori oltre i termini previsti dalla regolazione. E' emerso che solo una quota di circa l'8% del numero complessivo di *switching*, è risultato in ritardo.

L'80%* circa dei dati di misura in ritardo viene messo a disposizione nei trenta giorni successivi al termine previsto dalla regolazione. Il 15% dei dati viene messo a disposizione con un ritardo da 1 a 6 mesi, il 5% con un ritardo superiore a sei mesi.

Va rilevato tuttavia che **l'insieme dei dati di misura messi a disposizione in ritardo relativi a *switch* rappresenta soltanto il 4%** del totale dei dati di misura ordinari (di ciclo) messi a disposizione in ritardo.

Con riferimento all'emissione della prima fattura, in seguito ad acquisizione di un nuovo cliente, i venditori hanno indicato che in media i giorni necessari sono circa 67*.

Limitandosi ai venditori di medie e grandi dimensioni è possibile osservare che il tempo minimo per l'emissione della prima fattura è di 54 giorni e il massimo di 141 giorni.

I venditori più grandi presentano performance inferiori (tempi tendenzialmente più lunghi).

Con riferimento all'emissione della fattura di fine rapporto, i venditori hanno indicato che in media i giorni necessari sono circa 44*, appena sopra il termine previsto dalla direttiva dell'Unione Europea (42 giorni).

Limitandosi ai venditori di medie e grandi dimensioni è possibile osservare che il tempo minimo per l'emissione della fattura di fine rapporto è di 39 giorni e il massimo di 87 giorni.

Si precisa inoltre che anche in questo caso, con riferimento alla dimensione, i venditori più grandi presentano performance inferiori (tempi più lunghi).

2.7.13. Bonus

Mediamente occorrono 46,8 giorni per l'erogazione del bonus in fattura, che secondo la regolazione deve essere corrisposto nella prima fattura utile.

E' stato richiesto ai venditori di indicare la rilevanza delle varie motivazioni che giustificano il tempo medio di erogazione dei bonus ai clienti finali, una volta ricevute le comunicazioni dai distributori.

I valori da indicare nel questionario andavano da 1 (massima rilevanza) a 6 (minima rilevanza).

Tabella 2.54 – Motivazioni tempo intercorso tra comunicazione del distributore ed erogazione del bonus al cliente

Motivazioni	Rilevanza
Mancata sincronia con i tempi di fatturazione	1,87
Verifica dati cliente finale	3,18
Mancato allineamento banche dati tra distributore e venditore	3,19
Ritardo nel riconoscimento economico del distributore	3,83
Adeguamento sistemi informatici	4,22

3. Principali evidenze emerse dalle verifiche ispettive

Numerosi elementi informativi sono stati raccolti anche attraverso le 8 verifiche ispettive effettuate presso le imprese: tra queste ultime, 4 attive solo sul mercato libero, e altre 4 attive invece nei due mercati, libero e tutelato. Dal punto di vista delle dimensioni, 4 imprese ispezionate hanno un numero di clienti compreso tra 30.000 e 80.000, 2 servono un numero di clienti compreso tra 350.000 e 400.000 e le restanti 2 hanno oltre un milione di clienti. Tutte e 4 le imprese attive solo sul mercato libero ispezionate rappresentano i casi selezionati in base al criterio del maggior numero di reclami pervenuti allo Sportello del consumatore in rapporto al numero di clienti serviti.

I quesiti rivolti alle imprese nel corso delle ispezioni hanno riguardato in particolare, con riferimento ai clienti di piccole e medie dimensioni:

- le modalità e le tempistiche della messa a disposizione dei dati misura ordinari e di *switch* da parte delle imprese di distribuzione;
- altri aspetti della fatturazione e del rapporto distributore-venditore;
- la gestione dei processi di fatturazione;
- la gestione delle autoletture;

In tema di **messa a disposizione dei dati di misura**, è risultato che generalmente i distributori mettono a disposizione dei venditori i dati nei modi e nei tempi previsti dalla regolazione, a eccezione di alcune imprese di distribuzione, i cui nomi ricorrono nelle diverse ispezioni e ripropongono in gran parte i casi negativi già emersi nell'ambito delle elaborazioni dei questionari o dagli esiti dell'Indagine misura (e in particolare dalle ispezioni svolte in quella sede).

Nel corso delle verifiche ispettive in materia di fatturazione è stato possibile prendere evidenza anche di casistiche specifiche, per esempio per una società è stata segnalata, oltre che l'elevata incidenza di dati di misura stimati sul totale dei dati di misura messi a disposizione per i consumi elettrici, una carenza di funzionalità del portale internet che rende difficoltosa l'acquisizione delle misure pubblicate a beneficio dei venditori.

Sul tema, è stato segnalato che la presenza di due differenti modalità di messa a disposizione dei dati di misura elettrici (portale e PEC), genera tempi di gestione più lunghi.

Anche nel settore gas sono stati segnalati ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura per alcuni distributori e casi di mancato rispetto degli standard di comunicazione. La numerosità dei distributori del gas, è stata indicata dai venditori come causa di ulteriori problemi gestionali nell'acquisizione delle misure. Infatti, mentre nel settore elettrico vi è la presenza di un distributore che gestisce quasi il 90% dei POD, nel gas la ripartizione dei PDR è molto più

frammentata tra i gestori di rete e di conseguenza ingenera un numero di relazioni venditore-distributore nel gas molto più elevato che nell'elettrico, con conseguenti complessità gestionali.

Con riferimento a entrambi i settori e alla **messa a disposizione dei dati di misura in caso di switching**, in generale i venditori hanno dichiarato che le criticità sono le medesime riscontrate, per alcuni distributori, nella messa a disposizione dei dati di misura ordinari/di ciclo (ritardi, formati non corretti, etc.). In aggiunta a tali criticità si registra una peggiore qualità del dato di misura a causa di una maggiore incidenza dei dati stimati sul totale dei dati messi a disposizione, soprattutto nel settore gas.

I venditori hanno segnalato l'**estrema varietà delle modalità di fatturazione adottate dai distributori**, sia elettrici sia gas, per l'assenza di uno standard nella comunicazione e nel formato dei documenti, che rende oneroso per i venditori la fruizione delle informazioni contenute nelle fatture e il loro controllo. Nel settore elettrico alcuni grandi distributori utilizzano una fatturazione elettronica (*EDI*) basata su standard definiti dai distributori stessi; **alcuni venditori hanno dichiarato di utilizzare i dati di consumo presenti nelle fatture elettroniche dei distributori** (denominate *EDI*) per la fatturazione ai clienti, in quanto di regola la fatturazione *EDI* perviene al venditore in anticipo rispetto ai flussi informativi previsti dalla regolazione per i dati di misura (del. 65/2012). Questo aspetto non era stato evidenziato dai questionari. Va tuttavia rilevato che con le deliberazioni 612/2013/R/eel e più di recente 268/2015/R/eel sono state introdotte disposizioni che prevedono che le fatture del distributore siano inviate dopo la messa a disposizione dei dati di misura, oltre che introdotte previsioni sul contenuto dei documenti di fatturazione.

In tema di **fonti per il calcolo dei consumi**, sia elettrici sia gas, alcuni venditori non utilizzano le stime dei distributori ma le proprie; le società hanno spiegato che le loro analisi interne hanno rilevato una maggiore coerenza delle proprie stime con i consumi effettivi del cliente, stime che tengono conto dei consumi storici e delle autoletture del cliente, nonché di eventuali comunicazioni di quest'ultimo in merito a cambiamenti del proprio pattern di consumo.

In tema di **volture** i venditori hanno dichiarato di rispettare i tempi della regolazione (4 giorni lavorativi), segnalando che le variazioni sono trasmesse ai distributori non al momento della richiesta del cliente ma al completamento della pratica con le informazioni giudicate essenziali alla evasione della richiesta stessa.

In tema di **indennizzi automatici**, di competenza del distributore ma accreditati ai clienti dal venditore, come previsto dalla regolazione, è stata segnalata la necessità di una maggiore standardizzazione nella trasmissione degli importi da parte del distributore. Oggi nella maggior parte dei casi si rende necessaria una gestione "manuale" delle singole pratiche, soprattutto nel settore gas a causa della frammentazione dei soggetti gestori di rete. In particolare il processo spesso prevede l'intercettazione manuale degli accrediti ricevuti dai distributori, l'esame delle

fatture dei distributori o delle specifiche note di accredito e l'esame di altri documenti extracontabili.

In tema di **tempistiche di fatturazione** i venditori, sia nel settore elettrico sia nel gas, hanno dimostrato molta attenzione alla programmazione delle attività coinvolte nella fatturazione attiva, tesa soprattutto a rispettare i tempi per generare tempestivamente e regolarmente un'adeguata liquidità/cash flow per i propri impegni finanziari (pagamenti per i distributori, i grossisti, il fisco, etc.).

Spesso il venditore, pur di fatturare, non attende il termine previsto dalla regolazione per la messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori, specialmente nel settore elettrico (ventesimo giorno del mese successivo alla rilevazione). Pertanto, la "rapidità" di alcune società nella predisposizione della fatturazione ha come conseguenza l'emissione di numerose fatture con dati stimati e di conseguenza la presenza dei correlati e successivi conguagli.

Inoltre, sono emerse prassi differenti tra i venditori: per esempio, mentre in alcuni casi l'emissione della fattura elettrica bimestrale avviene nei primi giorni del mese indipendentemente dal numero di misure reali disponibili per il mese precedente, in altri casi la fatturazione, pur avvenendo con tempistiche simili, viene emessa solo al completamento di una certa percentuale (90% nel caso specifico) delle misure attese.

Di conseguenza, spesso la fatturazione ciclica presenta per alcuni clienti una successione continua di acconti e conguagli, che in caso di stime corrette non è necessariamente da valutare come un fenomeno negativo, salvo il fatto che essa genera fatture di complessa lettura in quanto presentano sempre almeno uno storno di acconti precedentemente fatturati e un ricalcolo di consumi effettivi, e ciò per ogni singola voce fatturata (energia, servizi di rete, oneri).

In tema di conguagli vanno inoltre evidenziati i casi di clienti contrattualizzati con **prodotti flat**, vale a dire che assumono un consumo predeterminato e prevedono un conguaglio ogni dodici mesi che, di fatto, è emesso sul dato di misura effettivo comunicato dal distributore.

Anche nei casi di cessazione del cliente per cambio del venditore (*switch-out*), sia nell'elettrico sia nel gas, le società tendono a fatturare rapidamente l'ultima competenza, di norma nel ciclo ordinario di fatturazione, anche in presenza di misure stimate, salvo successivo conguaglio.

Nei casi di *switch-out* appena considerati, il settore del gas appare tuttavia più critico, in quanto i venditori hanno dichiarato di ricevere molte letture di chiusura stimate o letture non corrette, con conseguenti conguagli che spesso sono emessi anche a distanza di molto tempo, con difficoltà anche a rintracciare i clienti.

Sono emersi per alcune aziende "ritardi o blocchi di fatturazione" intesi come mancato rispetto della periodicità e tempistica concordata col cliente, seppure per un numero non elevato di punti di fornitura. Tali "blocchi" si riferiscono a fatture la cui emissione è impedita da errori

tecnici nei sistemi di fatturazione, dall'assenza di alcuni dati o da altre motivazioni. In tutti questi casi i controlli interni delle società non riescono a individuare tempestivamente le problematiche e la fatturazione subisce ritardi, anche di alcuni mesi.

Le **autoletture** sono risultate utilizzate nel gas, con meno frequenza nell'elettrico. In quest'ultimo tuttavia alcune società utilizzano le autoletture per sopperire alla mancanza di dati ricevuti dai distributori, altre per evidenziare eventuali differenze tra dati del cliente e dati dei distributori, iniziando con questi un confronto per eliminare le incongruità. Si rileva che nel gas, alcune società hanno dichiarato di non considerare gli esiti delle validazioni delle autoletture ricevute dai distributori ²⁹, ritenendo di disporre di informazioni più accurate.

Da ultimo, appare di interesse segnalare anche alcune pratiche messe in atto dalle imprese ispezionate che presentano le migliori performance in termini di assenza o numero estremamente ridotto di reclami a titolo puramente informativo.

Esse innanzitutto sono risultate avere un comportamento molto attivo nei confronti dei distributori che sollecitano in caso di ritardi e problemi di varia natura.

Con riferimento al settore elettrico una società ha dichiarato che, avvalendosi per alcuni POD di un soggetto terzo come utente del dispacciamento³⁰, a volte si presentano problematiche derivanti dalla difficoltà di acquisizione dei dati di misura per tali punti. I clienti titolari dei punti citati, di norma "multi-sito" (unico cliente con punti di fornitura diffusi sul territorio) sono, quindi, pre-allertati dalla società in fase di stipula del contratto sulla necessità di un continuo monitoraggio delle misure anche in maniera autonoma.

Una società ha dichiarato di non avere più arretrati di indennizzi da erogare grazie alla modifica dei processi interni che ora prevedono che le fatture dei distributori siano prioritariamente analizzate e verificate dall'area controllo operativo, anziché dall'amministrazione (contabilità), che procede al trattamento per la parte di sua competenza nella fase immediatamente successiva.

Per quanto riguarda la periodicità di fatturazione, una società ha dichiarato di aver adottato la scelta di inviare ai propri clienti un calendario di fatturazione.

²⁹ L'articolo 16 del TIVG prevede l'obbligo per il venditore di trasmettere all'impresa di distribuzione le autoletture ricevute e il successivo obbligo del distributore di effettuare la validazione dei dati e a comunicarne l'esito al venditore.

³⁰ Fattore che anche da quanto emerso nelle risposte dei questionari, contribuisce in molti casi critici a peggiorare alcune situazioni, per esempio per quanto riguarda i ritardi dei flussi di misura.

Per quanto concerne invece gli **interventi al fine di minimizzare il ricorso alle stime**, presso una società è stato rilevato un report interno che, al termine del ciclo di fatturazione, evidenzia i casi di clienti cui sono state inviate almeno tre fatture consecutive in stima, al fine di segnalare ai clienti interessati, mediante specifico contatto, la possibilità di comunicare l'autolettura.

In un caso le autoletture sono comunicate prevalentemente da utenze dotate di misuratore elettromeccanico (pari a 154).

Inoltre, le autoletture sono verificate puntualmente dagli addetti alla fatturazione con contatto telefonico con il cliente in caso di anomalia rilevata.

Con riferimento al calcolo degli acconti gas una società tiene conto oltre che del consumo storico e dei profili di consumo previsti dall'Autorità, anche di ulteriori fattori correttivi quali:

- andamento termico;
- andamento dei consumi dei clienti misurati mensilmente;
- segnalazioni dei clienti in merito a variazioni nelle modalità di utilizzo (ad esempio installazione stufa a pellet o a legna, interventi di coibentazione, cambio abitudini di consumo).

Inoltre, nel mese di gennaio, la società richiede ai principali distributori, a proprie spese e per la maggior parte dei clienti, una lettura aggiuntiva rispetto alle disposizioni dell'Autorità, al fine di emettere fatture più aderenti ai consumi effettivi.

La società attende la validazione del distributore per utilizzare il dato, con due eccezioni in cui l'autolettura viene utilizzata prima della validazione del distributore:

- autolettura pervenuta negli ultimissimi giorni/ore del periodo di competenza;
- autolettura pervenuta nei primi giorni successivi al periodo di competenza; in questo caso l'autolettura viene utilizzata per determinare una stima più corretta dei consumi del mese precedente la comunicazione. Il criterio utilizzato è quello del pro-die.

Un'analisi specifica in sede ispettiva dei reclami pervenuti allo Sportello del Consumatore ha messo in luce anche casi complessi che hanno spesso evidenziato la presenza di responsabilità diffuse e attribuibili sia ai venditori sia ai distributori.

4. Conclusioni e orientamenti per le azioni a seguire

Nei settori dell'energia elettrica e del gas, nella fase di fatturazione dei clienti di piccole dimensioni esistono criticità da rimuovere al fine di favorire lo sviluppo del mercato.

Le evidenze raccolte nell'ambito dell'Indagine conoscitiva in materia di fatturazione, avviata con deliberazione 542/2013/E/com alla luce del significativo numero di reclami pervenuti in materia allo Sportello del Consumatore, hanno confermato l'esistenza, a livello di intero mercato, di una serie di aspetti critici.

All'origine delle criticità esistenti nella fatturazione, vi sono responsabilità in varie fasi della filiera.

L'Indagine ha messo in luce ancora una volta la complessità dei settori dell'energia elettrica e del gas, dovuta all'elevato numero di operatori presenti e alle interazioni che devono avvenire tra loro. Giova peraltro ricordare che il segmento della vendita finale, cui pertiene l'attività di fatturazione, è l'ultimo tratto di una filiera nella quale, in virtù dello stesso processo di liberalizzazione, si sono avvicendati molti e significativi cambiamenti, indotti sia dalla normativa primaria (es. bonus, ampiezza del perimetro dei clienti in regime di tutela, fornitori di ultima istanza, servizio di *default*, ecc.) sia dalle autonome dinamiche di impresa (si pensi in questo senso all'impatto di acquisizioni, fusioni, separazioni di rami di attività, etc) che hanno avuto conseguenze sui processi organizzativi e quindi sui sistemi informativi, con indubbi impatti anche in quelli destinati appunto alla fatturazione.

L'Indagine ha messo in luce però che le criticità esistenti nella fatturazione non sono solo ascrivibili alle complessità di settore sopra evidenziate e pertanto fisiologiche. Vi sono al contrario determinanti sistemiche, la cui rimozione richiede un intervento regolatorio generale e carenze nelle prestazioni di alcune aziende, rispetto alle quali l'Autorità può intervenire attraverso gli strumenti di *enforcement*. La soluzione dei problemi evidenziati richiede dunque un ventaglio di interventi su più fronti, ivi compresi quelli già attivati, i cui effetti si stanno dispiegando.

Nella fattispecie, le criticità più rilevanti riguardano:

- **Contatori non tele-gestiti nel settore elettrico.** È emerso che nel settore elettrico, con riferimento al secondo semestre del 2013, una quota pari a circa il 2% del totale (circa 750.000) di contatori risulta ancora non tele-leggibile. Si registrano inoltre insuccessi nella telelettura per circa il 4% dei contatori tele-gestiti. Se da un lato si tratta, per percentuali limitate, di un problema diffuso, le situazioni più critiche si concentrano in alcune imprese particolari.

A fronte di tali problemi, il DCO Fatturazione nel mercato retail propone ulteriori interventi regolatori, come per esempio nuovi obblighi in termini di aumento della frequenza di rilevazione dei dati di misura da parte dei distributori in presenza di contatori non telegestiti. Il tema è affrontato anche nell'ambito della chiusura dell'Indagine conoscitiva misura, ove è indicata la necessità di specifici interventi prescrittivi e di monitoraggi, relativamente alle realtà aziendali che sono risultate più critiche, anche in esito alle evidenze raccolte durante le ispezioni.

Con riferimento al settore gas, dove i contatori elettronici sono ancora una percentuale trascurabile, l'Autorità ha imposto di recente un aumento della frequenza delle letture, ai fini di poter rendere disponibile un maggior numero di dati di consumo effettivo.

- ***Dati di misura non pervenuti nei termini e alta incidenza di valori stimati.***

Il 2,7% dei dati di misura non è messo a disposizione dai distributori elettrici nei termini previsti. Si tratta di un numero superiore a 11 milioni di rilevazioni in sei mesi (corrispondenti a una quota del 5,3% del totale dei dati di misura).

Nel settore gas i ritardi nell'invio dei dati di misura pesano in modo ancor più significativo (il 18% dei dati risulta inviato in ritardo rispetto ai termini prescritti), così come appare di rilievo l'ulteriore quota dei dati di misura che risultano non ancora pervenuti dopo un significativo arco temporale successivo ai termini prescritti (il 10,1%).

Sulla base delle dichiarazioni degli stessi operatori raccolte nell'ambito dell'Indagine, l'introduzione di standard di comunicazione avvenuta con la delibera 65/2012/R/eel, ha contribuito significativamente a facilitare i flussi informativi tra distributori e venditori nel settore elettrico. L'Indagine ha quindi riscontrato valutazioni positive in merito alle scelte finora adottate, nonché l'esigenza di pervenire a tale livello avanzato di standardizzazione anche nel settore gas, considerando in particolare l'elevata incidenza dei ritardi e dei dati non pervenuti e dove strumenti comunicativi più evoluti si riscontrano al momento solo tra operatori ex integrati, anche se ormai non più necessariamente collegati. Per il settore gas occorre comunque evidenziare che esistevano già tracciati informativi standard per la messa a disposizione dei dati di misura introdotti con deliberazione ARG/GAS/69/09 e che con la determina DMEG n. 4/2015 sono stati introdotti anche i tracciati XML in analogia a quanto fatto per il settore elettrico.

Ulteriori miglioramenti nel settore elettrico sono attesi a seguito dell'implementazione delle disposizioni previste nel Codice di rete tipo approvato con deliberazione 268/2015/R/eel in tema di fatturazione del servizio di trasporto e applicazione di un sistema di indennizzi automatici in riferimento sia alla puntualità sia alla qualità dei dati di

misura messi a disposizione dalle imprese di distribuzione. Inoltre, con lo sviluppo del Sistema Informativo Integrato, che a partire dal gennaio 2016 riceverà i dati di misura dei punti non trattati orari ai fini del loro monitoraggio potrà, in futuro, portare un contributo positivo nella gestione dei flussi di dati di misura prodotti dalle imprese di distribuzione. Alla luce dei risultati raggiunti nel settore elettrico, tale percorso potrà essere replicato anche nel settore gas.

Vista la rilevanza del problema dei ritardi nel settore gas, appaiono inoltre opportuni interventi di *enforcement* in materia di prestazioni dei distributori nella messa a disposizione dei dati di misura.

In merito alla criticità riguardante la **presenza di dati di misura stimati tra quelli messi a disposizione dei venditori**, ci si attende che gli interventi più sopra descritti volti a migliorare la tele-leggibilità dei contatori e la frequenza delle letture possano avere un impatto positivo sul fenomeno, incluse le conseguenze in termini di rettifiche dei consumi. Ulteriori soluzioni per questo problema possono venire anche, come si vedrà tra breve, dal ruolo dell'autolettura, in linea con quanto già tracciato nel DCO Fatturazione del mercato retail.

- ***Priorità attribuita dai venditori al rispetto dei propri cicli di fatturazione, anche a discapito del numero di fatture basate su consumi effettivi.***

Le stime, combinate con i dati non disponibili perché trasmessi in ritardo dal distributore, se non interviene l'autolettura generano fatture in acconto. È un dato significativo che anche nel settore elettrico vi sia nel complesso una quota dell'11% di fatture stimate e il 9% di miste (con consumi effettivi e con stime). Si tratta di percentuali superiori anche alla quota massima teoricamente attribuibile ai problemi di tele-gestione e alla residua presenza di contatori elettromeccanici.

L'Indagine ha evidenziato come anche nel settore gas, dove pure la mancanza dei contatori tele-gestiti e il numero vigente di letture rendono le stime imprescindibili, vi siano delle tipologie di clienti con una quota di consumi stimati non in linea con la relativa frequenza di lettura.

Il DCO Fatturazione nel mercato retail ha individuato possibili interventi volti a contemperare l'interesse delle imprese a una sollecita riscossione delle fatture con quello dei clienti finali al pagamento di consumi stimati solo in casi particolari, imponendo specifici obblighi in capo ai venditori.

- ***Mancati rispetti della periodicità di fatturazione***

Nel settore elettrico si è registrato un sostanziale rispetto della periodicità di fatturazione nel servizio di maggior tutela (risulta infatti dello 0,2% la quota delle fatture non inviate nei termini previsti). Nel mercato libero la quota di fatture che non risulta inviata nei termini è del 2,8%.

Per il gas si rileva un numero circoscritto di mancati rispetti della periodicità di fatturazione, relativi in particolare ad alcune di classi di consumo intermedie, anche in questo caso prevalentemente riconducibili a casi già intercettati in apposita istruttoria individuale.

È stato riscontrato che gran parte delle inadempienze sono già state intercettate dai provvedimenti di *enforcement* dell’Autorità con prescrizioni e impegni; ulteriori interventi sono previsti in esito alle ispezioni. Anche in questo caso il DCO Fatturazione sul mercato retail ha individuato possibili interventi per il rispetto della periodicità di fatturazione.

- **Il consumatore finale mostra comportamenti attivi nel mercato, non sempre adeguatamente valorizzati.** Spesso il cliente finale si dimostra molto presente con le autoletture, anche nel settore elettrico, dove nonostante i contatori tele-gestiti sussiste una percentuale di consumatori che continuano a inviare i propri dati di consumo. Infatti ricorre all’autolettura il 3,3% del totale dei consumatori, percentuale che nel mercato libero sale al 9%. L’indagine ha mostrato che il 30% delle autoletture comunicate è utilizzato dai venditori, che motivano il mancato utilizzo delle autoletture rimanenti con la presenza di un dato di misura effettivo messo a disposizione dal distributore. Restano però quote rilevanti di consumi stimati in fattura, per i quali un maggior ricorso allo strumento dell’autolettura da parte dei clienti che attualmente non ne fanno uso potrebbe essere una soluzione efficace.

È significativo che nel gas quasi la metà dei clienti finali effettui autoletture volontarie e il numero complessivo delle autoletture sia pari a circa i due terzi del numero di letture effettuate dai distributori (comprese quelle stimate dagli stessi), sopperendo in parte alla sostanziale assenza di misuratori tele-gestiti, nonché alla forte presenza di misuratori non accessibili che sfiora il 50% del totale.

La manifesta cooperazione dei consumatori non appare adeguatamente valorizzata, anche relativamente alle tempistiche di raccolta dei dati, non sempre richiesti dal venditore a ridosso dell’emissione della fattura, specialmente ai clienti che non dispongono di contatori tele-gestiti. In buona sostanza i venditori potrebbero sfruttare maggiormente l’autolettura, organizzandola in forme più strutturate, incidendo per esempio sulla previsione di indicare adeguate tempistiche di raccolta dei dati dai clienti, oggi non sempre richiesti dal venditore

a ridosso dell'emissione della fattura e focalizzandola sui clienti che non dispongono di contatori tele-gestiti, tali linee di intervento sono già state presentate negli orientamenti contenuti nel DCO 405/2015.

Le evidenze disponibili rivelano anche delle criticità nel processo di validazione delle autoletture nel settore gas, con particolare riferimento alla ripartizione dei ruoli tra distributore e venditore: nel corso delle ispezioni è emerso infatti uno scarso utilizzo della validazione dei distributori. In materia la riforma della misura gas (delibera 117/2015/R/gas) ha introdotto nuove disposizioni, mentre possibili proposte di intervento per un maggior ruolo dell'autolettura sono avanzate nel DCO Fatturazione nel mercato retail.

D'altro canto va detto che non mancano, come anche per altri aspetti del servizio sopra analizzati, imprese che adottano soluzioni molto avanzate nell'interazione con il cliente, di cui si è dato conto nel rapporto e che rappresentano un utile *benchmark* per il settore.

- In merito alle **ulteriori criticità emerse con riferimento ad altri aspetti del rapporto venditore - cliente finale**, va rilevato innanzitutto che l'Indagine ha posto in luce come una buona parte dei venditori non adotti una serie di azioni verso il cliente: per esempio non comunica l'invalidità dell'autolettura o eventuali fatture o consumi anomali, non facilita il consumatore adottando una terminologia standard o la tracciatura delle consegne. Anche il ricorso a nuove modalità di invio della fattura e di pagamento, per esempio per via elettronica, non è favorito; il consumatore continua a prediligere le forme tradizionali (per esempio la disponibilità di stampe già predisposte dal venditore), dal momento che non vi è un vantaggio economico per il cliente, che pure il venditore potrebbe concedere visti i minori costi sostenuti dall'impresa³¹. In realtà proprio la sensibilità dimostrata dai clienti in tema di fatturazione, testimoniata dal gran numero di reclami avanzati, mostra il loro potenziale interesse verso una maggiore diversificazione qualitativa delle offerte. Ci si può attendere quindi che un maggiore sforzo competitivo possa portare a un **miglioramento della qualità del servizio di fatturazione, esso stesso di incentivo a più alti tassi di *switching***. Tra gli aspetti evidenziati in questa sezione, in particolare la situazione descritta della mancata adozione di una terminologia standard, appare inoltre richiedere opportuni interventi di *enforcement*, con riferimento ai profili di eventuale mancato rispetto delle disposizioni dell'Autorità in materia.

³¹ Anche in linea con le disposizioni previste dalla deliberazione 501/2014/R/com (Bolletta 2.0), come successivamente modificata dalla deliberazione 200/2015/R/com, che ha introdotto incentivi all'invio delle fatture in forma elettronica.

Necessità di soluzioni rapide a problemi rilevanti di singoli clienti

L'indagine, pur evidenziando le criticità sopra esposte, mostra per vari aspetti anche performance a livello di settore di buon livello. Sono però emersi anche casi riferiti a specifici clienti critici e preoccupanti (per esempio conguagli particolarmente onerosi, tempi molto lunghi per fatture di chiusura, etc). La risoluzione di questi casi non può che essere specifica e individuale, ma occorre trovare soluzioni rapide ed efficaci, perché tali situazioni minano la fiducia nel mercato. L'Autorità, per parte sua, assicura il suo intervento attraverso lo Sportello per il consumatore e la gestione dei reclami, in alternativa alla procedura di conciliazione e ha introdotto per esempio nuove regole in materia di rateizzazione. Inoltre, anche sulla base degli elementi raccolti con il DCO 411/2015/R/com in materia di "Contenuto minimo delle risposte motivate ai reclami in tema di fatturazione anomala" (di seguito: DCO 411/2015) potranno essere valutati eventuali interventi regolatori per quanto riguarda la segnalazione al cliente finale di eventuali fatture anomale, per i quali nel suddetto DCO 411/2015 vengono proposte delle definizioni.

Da ultimo, l'Indagine ha mostrato che le criticità nella fatturazione dei piccoli clienti finali riguardano l'intero mercato, indicando la necessità di interventi regolatori in materia, quali quelli delineati nel DCO 405/2015, che definiscano una disciplina unica a livello settoriale, anche tenendo conto del processo di evoluzione dei meccanismi di tutela che l'Autorità sta definendo, con riferimento particolare alle tutele di prezzo (vedi DCO 421/2015/R/eel, in materia di "Riforma delle tutele di prezzo nel mercato retail dell'energia elettrica e del gas naturale").