

COMMENTI E OSSERVAZIONI AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 408/2018/R/com “PRESCRIZIONE PER FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIU’ DI DUE ANNI: STRUMENTI DI RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE A VANTAGGIO DEI CLIENTI FINALI (AMBITO SOGGETTIVO DI APPLICAZIONE, OBBLIGHI INFORMATIVI DEI VENDITORI E GESTIONE RECLAMI)”

Con il presente documento il Gruppo A2A esprime le proprie osservazioni alle proposte illustrate dall’Autorità in merito al perimetro di applicazione delle disposizioni di cui alla Legge n. 205/2017 (Legge Bilancio 2018) e agli obblighi informativi da parte dei venditori nei confronti dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi risalenti a più di due anni.

Premessa

Con riferimento all’insieme delle proposte illustrate nella presente sede allo scopo di rafforzare le tutele nei confronti dei clienti finali nei casi di fatturazione di c.d. “maxi-conguagli” osserviamo quanto segue.

Gli interventi previsti paiono **ridondanti, complessi e onerosi** in relazione agli obiettivi perseguiti.

Ridondanti, in considerazione del fatto che l’istituto della prescrizione, presente da tempo nel nostro ordinamento giuridico e non solo con riferimento al settore energetico, non ha mai riscontrato la necessità di tale sovrabbondanza di comunicazioni e moduli per essere eccepita dai clienti.

Complessi e onerosi, in considerazione del fatto che attualmente i sistemi di fatturazione e i processi associati di *billing* operano in base a logiche e processi che male si conciliano con gli interventi prospettati, rendendo conseguentemente necessaria una importante revisione degli stessi.

Tali interventi traggono peraltro origine da evidenze numeriche i cui limiti sono evidenti. Il monitoraggio effettuato dall’Autorità con riferimento all’adempimento delle misure di cui alla Delibera 97/2018/R/com, oltre a scontare le limitazioni e i vincoli derivanti dall’introduzione tardiva di misure urgenti non perfettamente delineate e omogenee, era circoscritto ai soli casi di maxi-conguagli inerenti il settore elettrico per il quale le criticità inerenti l’attività di misura possono considerarsi residuali se paragonate con il settore gas.

Le misure proposte mal si conciliano, a nostro avviso, in un’ottica di **responsabilizzazione del cliente finale**, nell’asserito *percorso di capacitazione già avviato dall’Autorità e volto alla crescita del cliente finale nell’ambito del mercato retail, come soggetto informato e partecipe, in un contesto di mercato liberalizzato e in vista anche del superamento delle tutele di prezzo* (cfr. § 3.2).

Tale responsabilizzazione dovrebbe essere a nostro avviso realmente perseguita innanzitutto al fine di arginare - con una efficacia di gran lunga maggiore e immediata, e senza la necessità uno sproporzionato dispendio di risorse operative ed economiche - i fallimenti dell’attività di misura in talune fattispecie.

Ciò ancor di più in un’ottica di ingresso informato e consapevole in un contesto di mercato liberalizzato come ambito dall’Autorità, giacché è diritto e dovere di tutti i

clienti essere pienamente consapevoli dei propri consumi, dei relativi importi fatturati e delle eventuali criticità connesse, e laddove lo strumento informativo della bolletta, senza la necessità di ulteriori interventi e modifiche, è già in grado di fornire tutte le informazioni necessarie, anche con riferimento alle azioni a propria tutela.

Le proposte illustrate inoltre, oltre a discostarsi e travalicare il mandato conferito all'Autorità dalla Legge Bilancio, trascurano le reali cause che determinano il fenomeno dei c.d. maxi-conguagli, che, come noto, sono sostanzialmente generati da criticità nell'attività di misura. A tale proposito auspichiamo che quanto prima vengano definiti dall'Autorità gli interventi e le misure di cui al procedimento finalizzato all'attuazione di quanto previsto all'articolo 1 della legge di bilancio 2018 in materia di fatturazione nel mercato al dettaglio dell'energia elettrica e del gas, con particolare riferimento all'accertamento della responsabilità del cliente finale.

Infine, con riferimento alle **tempistiche di implementazione**, prospettate al 1 gennaio 2019, si evidenzia come simili tempistiche non siano coerenti con il processo di definizione dei criteri e delle modalità per individuare la responsabilità della mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo ai fini dell'applicabilità della prescrizione biennale di cui al Tavolo di lavoro appositamente istituito dall'Autorità. Tale processo è prodromico alle misure illustrate nel DCO, e solo a valle della futura definizione dei flussi informativi le stesse potranno essere eventualmente considerate.

In ogni caso, anche prescindendo dalla definizione dei processi a monte, tali tempistiche non sarebbero comunque fattibili tecnicamente. Come anticipato molti degli interventi proposti non sono agevolmente conciliabili con le logiche di funzionamento dei sistemi di fatturazione e dei processi associati, con la necessità di importanti interventi di adeguamento.

Inoltre la data del 1 gennaio 2017 coincide con l'entrata in vigore degli obblighi di cui all'art. 1, comma 109, della medesima Legge Bilancio 2018 in materia di fatturazione elettronica, ai quali sono sottoposti tutti gli operatori e che impegneranno i sistemi informativi fino ad allora.

Cogliamo l'occasione per chiedere infine chiarimenti circa la corretta individuazione della **decorrenza dei termini prescrizionali**. A tale proposito la Delibera 97/208/R/com precisava che *"la prescrizione biennale prevista dalla legge di bilancio 2018 decorre dal termine entro cui l'esercente il servizio è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente"* pertanto inclusivo dei giorni a disposizione del venditore per emettere la fattura ai sensi del TIF. Il presente DCO, nonché la Delibera 264/208/R/com, affermano diversamente che *"il termine di prescrizione decorre dal momento in cui avviene il consumo e che nel computo di tale termine non rientra quello previsto per la fatturazione da parte del venditore"*. E' necessario e urgente un chiarimento che definisca l'interpretazione univoca e corretta da estendere alle attività dell'intera filiera al fine di evitare possibili contenziosi con i clienti e tra gli attori della filiera.

Tutto ciò premesso, con riferimento alle proposte illustrate, si osserva quanto segue.

Considerazioni del Gruppo A2A

Ambito soggettivo di applicazione

Q1. *Si condivide il perimetro soggettivo definito per gli interventi di rafforzamento delle tutele in relazione alle previsioni di cui all'articolo 1, comma 4, della Legge di bilancio 2018? Se no, per quale motivo?*

Nessuna osservazione.

Obblighi informativi e modalità di eccepimento della prescrizione biennale

Q2. *Si condividono gli orientamenti in termini di obblighi informativi e procedurali del venditore nel caso in cui la responsabilità del ritardo sia in capo al venditore/distributore? Se no, per quale motivo?*

Q3. *Si condividono gli orientamenti circa gli obblighi informativi e procedurali nelle ipotesi in cui la responsabilità per la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo possa essere presuntivamente ascritta al cliente finale? Se no, per quale motivo e quali soluzioni alternative si propongono?*

Q4. *Con riferimento alle modalità descritte per garantire trasparenza e chiarezza a tutela del cliente finale, quale risulta più efficiente in termini di implementazione? Quali altre soluzioni possono essere percorse garantendo efficienza ed efficacia del processo?*

Come anticipato nella premessa del presente documento **differentiare i processi, e quindi gli obblighi informativi, a seconda del soggetto su cui ricade la responsabilità del ritardo di fatturazione al momento non è fattibile**, per ragioni sia di processo, mancando la definizione delle disposizioni a monte, sia per ragioni legate alle tempistiche di implementazione dei sistemi di fatturazione.

Risulta poi particolarmente critico effettuare il calcolo dell'importo prescritto in fase di fatturazione in assenza di una dato di misura che frazioni l'intervallo temporale fatturato, anche in considerazione del fatto che l'IVA viene calcolata sull'importo imponibile totale e non sulle singole componenti che lo compongono. Attualmente tale attività viene svolta extra-sistema esclusivamente in caso di contestazioni, anche in ragione delle ricadute che necessariamente comporta nei confronti di diverse funzioni aziendali finalizzate al pareggio delle partite contabili.

Si evidenzia inoltre che anche l'alternativa proposta di emettere fatture separate tra periodo prescritto e non prescritto non supererebbe le criticità descritte, evidenziandone di aggiuntive dovute all'invio contestuale delle due bollette nella stessa busta o nella medesima mail.

Relativamente ai materiali informativi prospettati osserviamo quanto segue.

La stampa di messaggi e/o avvisi sulla busta delle fatture sarebbe un'attività particolarmente complessa e onerosa in quanto le attività di stampa e imbustamento vengono generalmente effettuate da imprese terze alle quali sarebbe peraltro complesso trasferire gli elementi necessari per gestire tale trattamento differenziato. Relativamente a tale proposta avanziamo inoltre perplessità inerenti la presenza di informazioni sensibili e la loro visibilità a tutti i soggetti che a vario titolo vengono a contatto con la busta.

Allo stesso modo anche l'integrazione dell'oggetto delle mail, in caso di bolletta elettronica, risulterebbe complessa oltre che inefficace essendo già il testo attuale esteso.

L'inserimento di un apposito modulo precompilato con i dati del cliente nella fattura sarebbe forse la misura più facilmente gestibile con riferimento alle tempistiche prospettate, fatte salve le considerazioni già espresse sull'impossibilità di evidenziare in questa fase il valore dell'importo non dovuto.

L'evidenza, infine, sulla bolletta successiva dell'eccezione della prescrizione pare una misura onerosa, eccessiva e inefficace.

Inoltre, il complesso delle proposte illustrate, fondamentalmente basate sull'invio cartaceo dei documenti di fatturazione, pare poco coerente con l'imminente entrata in vigore degli obblighi di fatturazione elettronica, laddove per i clienti non domestici (B2B) non sussisterà più l'obbligo di invio dei documenti cartacei, e anche i clienti domestici (B2C) potranno optare per il solo flusso della fattura elettronica.

Infine, con riferimento alla proposta relativa ai casi di servizi di incasso pre-autorizzati si evidenziano le seguenti criticità

Innanzitutto tale misura non è tecnicamente fattibile in quanto la domiciliazione delle bollette viene richiesta dal cliente con riferimento al contratto di fornitura e non a ogni singola bolletta.

Il cliente, comunque, ha a propria disposizione un tempo sufficiente (8 settimane) per prendere visione degli importi fatturati ed eventualmente opporsi all'operazione di addebito diretto anche successivamente all'esecuzione dell'operazione di pagamento, che avviene in corrispondenza della scadenza della fattura.

Pertanto non riteniamo opportuno intervenire forzosamente con riferimento alle modalità di pagamento prescelte dal cliente.

In ragione di quanto sopra osservato proponiamo il mantenimento dell'attuale informativa in bolletta, omogenea per tutti i venditori e non differenziata in funzione della presunta responsabilità. Tale informativa potrebbe magari essere resa più efficace ed evidente prevedendo, a titolo esemplificativo, una pagina dedicata da posizionare davanti alla bolletta.

Con riferimento ai clienti che hanno richiesto la domiciliazione bancaria dei pagamenti, in caso di eccezione della prescrizione si potrebbero estendere misure analoghe a quelle introdotte dalla Delibera 264/2018/R/com nei rapporti tra i venditori e i distributori, consentendo il rimborso degli importi versati in eccesso.

Gestione dei reclami

Q5. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità sulla gestione dei reclami di cui all'articolo 1, comma 4, della Legge di bilancio 2018? Se no, per quale motivo?

Nessuna osservazione.

Tempistiche di attuazione

Q6. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla tempistica di attuazione? Se no, per quale motivo?

Si rimanda a quanto già osservato nella premessa del presente documento in merito all'infattibilità tecnica e operativa delle tempistiche prospettate e alla non opportunità di aggiungere ulteriori elementi di stress ai sistemi di fatturazione nella presente fase di attuazione agli obblighi in tema di fatturazione elettronica.

In proposito, si segnala che, una volta disponibili i flussi informativi in esito al processo di determinazione della responsabilità della mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo ai fini dell'applicabilità della prescrizione biennale di cui al Tavolo di lavoro appositamente istituito dall'Autorità, saranno necessari almeno 6 mesi per il relativo adeguamento dei sistemi informativi.