

Bologna 10/09/2018

Spett.le ARERA

DMRT Direzione Mercati Retail e Tutele  
dei Consumatori di Energia

**OSSERVAZIONI RELATIVE AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 408/2018.**

**Prescrizione per fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni: strumenti di rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali (ambito soggettivo di applicazione, obblighi informativi dei venditori e gestione reclami).**

Pur condividendo la necessità di tutela dei diritti dei clienti finali e gli indirizzi intrapresi dal legislatore per garantire la possibilità di eccepire la prescrizione breve, riteniamo che gli orientamenti presentati in questo documento riguardanti gli obblighi informativi a carico dei soli venditori siano eccessivamente onerosi, di difficilissima e dubbia implementazione a breve termine e troppo penalizzanti per il venditore, considerando che spesso è il distributore il soggetto da cui dipendono rettifiche o conguagli di fatturazione di periodi superiori ai 24 mesi.

Di seguito le nostre osservazioni ai singoli quesiti posti.

*Q1. Perimetro soggettivo:* condividiamo la necessità di limitare la tutela ai soli soggetti individuati.

*Q2. Obblighi informativi e procedurali nei casi di responsabilità in capo ai venditori/distributori:* l'estrema automatizzazione proposta nel documento richiede delle indicazioni molto più dettagliate, una stretta classificazione di tutte le possibili casistiche nonché una serie di implementazioni tecniche nei sistemi operativi quasi proibitive in termini economici e di fattibilità tecnica. Nello specifico:

- Avviso testuale stampato sulla busta: innanzitutto, la presenza di un avviso, riguardante il contenuto della busta, ma riportato all'esterno della stessa potrebbe ledere diritti di privacy del consumatore (si dovrà eventualmente pronunciare il Garante). In seconda battuta riteniamo molto difficile poter legare la busta al suo contenuto se non con consistenti aggravii economici derivanti dai diversi flussi informativi con gli stampatori, tempi di stampa, imbustamento e invio;
- Avviso testuale in fattura: difficilmente può trovare posto sotto il totale a debito o in altre posizioni in quanto la bolletta 2.0 prevede in prima pagina già tutta una serie di informazioni che non lasciano spazio sufficiente. Tale informazione, secondo noi, potrebbe essere posizionata nell'apposita sezione di informazioni già individuata dalla regolazione vigente;
- Modulo in fattura precompilato: non siamo assolutamente concordi con la necessità di inserire in fattura il modulo così come proposto in consultazione in quanto, oltre ai costi sicuramente maggiori di stampa e postalizzazione, i venditori dovrebbero affrontare i costi di implementazione tecnica derivanti dall'aggregazione e invio dei dati da inviare allo stampatore in relazione alla singola

**Illumia S.p.A.**

Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

**illumia.it**



Tel. 051.0404005

Fax 051.0404055

Capitale Sociale: euro 2.000.000,00 i.v. - Codice fiscale e P. IVA: 02356770988

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02356770988

Società a socio unico, soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Tremagi S.r.l.

Tremagi S.r.l. a socio unico - Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02965701200

fattura per la formulazione del modulo precompilato;

- Informazioni riguardanti la prescrizione degli importi nella fattura successiva: vista la mancanza del termine ultimo per il cliente finale di eccepire gli importi, crediamo sia molto difficile per il venditore implementare un sistema automatico di gestione dell'informazione perché questa venga inserita nella fattura immediatamente successiva. La presenza di tale informazione poi potrebbe generare ulteriore confusione, rendendo difficile per il cliente finale l'identificazione degli importi eccepibili

**Q3. Obblighi informativi e procedurali nei casi di responsabilità in capo ai clienti finali:** oltre ai dubbi già espressi nel primo punto del quesito Q2 riguardante il messaggio da stampare sulla busta, facciamo presente che attualmente l'informazione relativa alla responsabilità del cliente finale è presente nella sola forma "SI/NO" senza alcun ulteriore approfondimento circa le motivazioni rilevate dalla società di distribuzione, unico soggetto, secondo noi, in grado di certificare o meno la reale responsabilità del cliente finale. Per evitare di incorrere in gravosi contenziosi riteniamo necessaria una parallela integrazione dei flussi di misura attualmente in uso con le informazioni necessarie. La situazione risulta essere ancora più critica, se consideriamo la mancata adozione da parte di alcuni distributori dei flussi di misura standard, per quanto riguarda le forniture di gas naturale.

**Q4. Modalità di fatturazione e pagamenti:** riteniamo preferibile l'opzione che prevede una fatturazione separata per le competenze prescritte ma inviate tramite una sola busta.

**Q5. Modalità di gestione dei reclami:** la gestione del reclamo come da TIQV garantisce una corretta tutela dei diritti dei clienti finali ma riteniamo fondamentale che i distributori debbano fornire delle motivazioni circa la responsabilità del cliente nel modo più standardizzato possibile e che queste informazioni vengano messe a disposizione dei venditori anche tramite richieste "dati tecnici" formulate ad hoc. Proprio perché sono le uniche titolate a certificare tali responsabilità, le società di distribuzione infine, nei casi in cui venissero attivate procedure di conciliazione, dovrebbero poter essere convocate dal Gestore in autonomia.

**Q6. Tempistiche di attuazione:** viste tutte le difficoltà tecniche oggettive esposte nei precedenti punti riteniamo che l'entrata in vigore delle nuove disposizioni non dovrà essere prima del 1 luglio 2019.

Desideriamo infine portare all'attenzione di codesta Autorità anche le seguenti considerazioni:

- Gli importanti oneri derivanti dalle implementazioni richieste e il considerevole aumento dei costi di postalizzazione delle singole fatture appaiono troppo penalizzanti nei confronti dei venditori più piccoli e virtuosi che beneficiano in misura limitata delle economie di scala;
- Appare quanto meno opportuno che vengano fatti dei chiarimenti circa la gestione delle partite

economiche riguardanti IVA, accise, addizionali comunali degli importi eccezionabili dai clienti finali (ad esempio, le accise vengono versate all'agenzia delle Dogane sulla base dei consumi effettivi quindi, senza delle precisazioni puntuali, i clienti possono non pagarle mentre i venditori sì);

- I reclami riguardanti gli importi non prescrivibili causa "responsabilità del cliente finale" non dovrebbero ricadere nei conteggi dell'"indice di reclusività";
- Le disposizioni finali dovranno tenere conto dei limiti imposti dalla nuova disciplina sulla fatturazione elettronica ai clienti business (ad esempio il numero e le dimensioni massime dei file pdf allegati all'xml di fatturazione);
- Per evitare gestioni distorte e opportunistiche riteniamo indispensabile che venga definito, se c'è, il termine ultimo entro cui il cliente finale può eccepire la prescrizione.

Distinti saluti

ILLUMIA S.p.A.  
Ufficio Regulatory Affairs