



OSSERVAZIONI AL
DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE
n. 408/2018/R/com DEL 26 LUGLIO 2018

*“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)”*

1. PREMESSA

Il presente documento reca le osservazioni delle società del Gruppo Italgas, al DCO 408/2018/R/COM avente titolo *"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 applicaizione, obblighi informativi dei venditori e gestione reclami)"* del 26 luglio 2018.

Nel seguito, dopo alcune considerazioni di carattere generale, vengono proposte le risposte ai quesiti puntuali del documento posto in consultazione.

2. CONSIDERAZIONI GENERALI

Italgas ritiene opportuno definire un quadro di regole nel quale, da una parte, sia garantita l'attuazione di strumenti di tutela al cliente finale nell'esercizio della "prescrizione breve" e, dall'altra, sia correttamente definito il quadro delle responsabilità delle parti, così come anticipato dal legislatore, in merito alla mancata o erronea lettura del misuratore.

Al fine di recepire correttamente ed in modo efficiente le nuove disposizioni è necessario attuare un processo efficace e snello, tale da garantire il corretto allineamento tra gli attori coinvolti. In particolare, l'Autorità non ha trattato gli impatti della "prescrizione breve" nel rapporto tra venditore e distributore, che investe in primo luogo la fatturazione del vettoriamiento. Come viene meglio esplicitato nelle risposte ai quesiti di dettaglio, l'eccezione di prescrizione – laddove il cliente ne ha effettivamente diritto – non dispiega infatti i suoi effetti solo nei rapporti tra cliente e venditore, ma comporta quanto meno (successivamente) uno storno da parte del distributore di corrispettivi di rete già fatturati al venditore, laddove questi riguardino il periodo oggetto di prescrizione. A tal fine è necessario predisporre adeguati flussi informativi di dettaglio tra distributore e venditore, tali da fluidificare quanto più possibile il processo, anche nella gestione dei casi di responsabilità in capo al cliente finale: la piena implementazione di tali flussi richiede un confronto tra gli operatori, l'approvazione dei protocolli di comunicazione e i necessari tempi di adeguamento dei sistemi informativi. In assenza dei predetti flussi di comunicazione non si può pensare che l'efficace attuazione della prescrizione sia basata semplicemente su scambi di comunicazione tra gli operatori tramite mezzi convenzionali (ad esempio, posta elettronica

certificata) e sulla gestione manuale delle singole pratiche. Peraltro, nell'ambito della fatturazione del vettoramento (che viene effettuata da Italgas su base mensile) in caso di effettiva prescrizione è opportuno snellire quanto più possibile il processo di storno dei corrispettivi di competenza di anni antecedenti il secondo, ad esempio prevedendo che vengano fatturati al venditore gli ultimi ventiquattro mesi interi: una simile soluzione rappresenterebbe da un lato un'accettabile approssimazione e dall'altro un'efficace implementazione del processo nei sistemi del distributore.

Da ultimo, non si può pensare di avviare una simile riforma senza aver compiutamente definito le regole per la definizione e la gestione delle responsabilità delle parti coinvolte, incluso il cliente finale.

Tanto premesso, si ritiene che la piena implementazione degli interventi delineati debba riguardare oltre il 1° gennaio 2019.

Da ultimo, non si possono trascurare gli impatti della prescrizione su altri processi, quali le sessioni di aggiustamento nell'ambito del *settlement gas* (che sono caratterizzate da una profondità massima di cinque anni), i saldi di perequazione tariffaria (che tengono necessariamente conto di tutti gli eventuali congruagli, anche derivanti appunto da eccezioni di "prescrizione breve") e la ricostruzione dei consumi di gas naturale a seguito di accertato malfunzionamento del gruppo di misura (regolata dalla delibera 572/2013/R/gas, che tiene conto di un periodo di riferimento massimo pari, appunto, a cinque anni e non due).

3. RISPOSTE PUNTALI AI QUESITI DELL'AUTORITA'

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?

Se da una parte si comprende la necessità di individuare il perimetro dei clienti finali cui devono essere destinate le tutele per l'esercizio della "prescrizione breve", anche tenendo conto delle categorie di soggetti individuate dal Legislatore, non si concorda pienamente

sull'insieme individuato dall'Autorità (clienti finali domestici e non domestici, di cui all'articolo 2, comma 3, del TIVG con consumi complessivi annui inferiori a 200.000 Smc). Si ritiene che la soglia massima di consumo annuo di 50.000 Smc individui più correttamente l'insieme perimetrato dal legislatore, atteso che le utenze con consumi maggiori di tale soglia sono generalmente già "capacitate" e quindi dotate di efficaci strumenti contrattuali di autotutela e pertanto non dovrebbero rientrare nel perimetro individuato dalla stessa Legge di Bilancio.

Inoltre, se da un lato si concorda nell'escludere le amministrazioni pubbliche dal presente ambito, dall'altro si segnala che, allo stato, nelle anagrafiche dei punti di riconsegna non esistono attributi che consentano di identificare tale tipologia di utenza. Inoltre, le utenze di cui all'articolo 2, comma 3, lettera c), relative ad attività di servizio pubblico, puntualmente identificate nei registri dei PdR, sembrano non essere comprese nel perimetro indicato dal legislatore.

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?

Si premette che una volta decorso un termine (coordinato con la scadenza della fattura) stabilito per opporre la prescrizione tramite apposita comunicazione, la controparte non potrà più in alcun modo evocarla, neanche a seguito delle conseguenti azioni di recupero del credito.

Come specificato in premessa, la soluzione individuata nella presente consultazione non tiene conto del rapporto tra venditore e distributore. Infatti, la Legge di Bilancio 2018 stabilisce che le norme in materia di prescrizione breve si applicano anche "*nei rapporti tra il distributore e il venditore*". Ne consegue che a fronte di un'efficace eccezione di prescrizione il venditore deve darne evidenza al distributore; quest'ultimo, in relazione al punto di riconsegna del cliente interessato, non può che operare (nei confronti del venditore) uno storno delle fatture di vettoriamento già emesse e produrre la fatturazione dei corrispettivi degli ultimi ventiquattro mesi. A tal fine, occorre predisporre un opportuno

standard di comunicazione, con l'eventuale coinvolgimento dell'Acquirente Unico, predisponendo in esso opportuni controlli di ammissibilità da parte del distributore, volti a verificare, ad esempio, se la fattispecie esclude ogni responsabilità del gestore di rete, dal che discenderebbe la non prescrittibilità degli importi fatturati nei confronti del venditore. Diversamente, una gestione non automatizzata dello storno (ad esempio attraverso lo scambio di comunicazioni tramite posta elettronica certificata) comporterebbe un ingiustificato incremento di inefficienze e costi in capo agli operatori.

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 quale soluzioni alternative si propongono?

Anche su questo punto, se da una parte non vi sono specifiche osservazioni inerenti il processo di fatturazione della fornitura al cliente finale, dall'altra occorrono adeguati approfondimenti che tengano conto degli impatti del processo nei rapporti tra distributore e venditore, nonché della corretta allocazione delle responsabilità tra i soggetti coinvolti. Al riguardo, si anticipano di seguito alcune considerazioni, confidando che su questo tema sia avviata un'ampia consultazione presso gli operatori.

Occorre innanzi tutto individuare i casi riconducibili a responsabilità del cliente finale per la mancata o erronea lettura. In prima analisi si ritiene che tale responsabilità possa essere individuata al netto delle cause imputabili al venditore o al distributore. Al riguardo, se da un lato la responsabilità del venditore deriva da un mancato o non tempestivo uso del dato di misura reso disponibile dal distributore, o da un ritardo di fatturazione generalizzato, dall'altro si ritengono attribuibili al distributore casi quali:

- la mancata esecuzione di un tentativo di lettura programmato;
- la mancata individuazione del misuratore (es. indirizzo errato);
- l'errata individuazione del misuratore, ad esempio in conseguenza del fenomeno dell'inversione matricolare.

Ciò premesso, anche sulla base dell'esperienza maturata, forniamo a codesta Autorità anche una prima identificazione di casistiche specifiche che configurano una chiara responsabilità in capo al cliente finale:

- ripetuto impedimento all'esecuzione di ogni lettura (anche dei "ripassi" previsti dal comma 14.3 del TIVG), in presenza di misuratore tradizionale parzialmente accessibile o non accessibile;
- presenza di misuratore accessibile (sul confine di proprietà) ove il cliente ha chiuso l'apparato nel relativo alloggiamento applicando ad esempio un apposito serramento o lucchetto. In tali casi, peraltro, al distributore è impedita qualsiasi operazione sul misuratore, sia di manutenzione sia di eventuale sospensione della fornitura, ad esempio per motivi di sicurezza;
- situazioni di accertata manomissione dell'impianto di misura;
- impedimento alla sostituzione di un misuratore tradizionale con uno *smart meter* ove previsto;
- impedimento all'esecuzione di operazioni di manutenzione, riparazione o sostituzione di uno *smart meter* malfunzionante.

Al fine di allineare le parti sui reciproci profili di responsabilità, ed in ultima analisi di individuare (o escludere) la responsabilità del cliente, è poi necessario integrare l'attuale *standard* di comunicazione tra distributori e venditori, in modo tale da guidare il processo di fatturazione del vettoriamento (operando lo storno solo in caso di responsabilità del distributore) e fornire al venditore l'informazione utile a individuare la comunicazione da inviare al cliente finale (su cui forniamo alcuni spunti nella risposta al successivo quesito).

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?

A complemento degli orientamenti espressi nella consultazione in merito al rapporto tra cliente finale e venditore, Italgas propone di seguito alcune considerazioni sul

potenziamento dell'informativa al cliente finale legata ai profili di responsabilità nella mancata o erronea lettura e al processo di lettura in sé.

Risulta in primo luogo opportuno valutare un ampliamento delle causali di mancata lettura attualmente contemplate dalla regolazione, in modo tale che esse siano veicolate attraverso la trasmissione periodica dei dati di misura (ad esempio coi c.d. flussi "TML" di cui alla Determina DMEG 18/2016). A valle del processo, è poi opportuno potenziare l'informativa a tutela del cliente finale, il quale deve essere tenuto al corrente di eventuali anomalie del processo di lettura e delle relative cause, proprio al fine di favorirne la risoluzione. La bolletta, in particolare, risulta essere uno strumento utile allo scopo, e può veicolare altre preziose informazioni quali la tipologia di misuratore (tradizionale o *smart*) e, per i misuratori tradizionali:

- il livello di accessibilità (accessibile, parzialmente accessibile o non accessibile),
- il periodo previsto per la prossima lettura di ciclo,
- la ragione sociale dell'impresa distributrice,
- la ragione sociale dell'impresa incaricata della lettura che si presenterà presso l'abitazione del cliente.

In particolare, la presenza degli ultimi due elementi potrebbe accrescere la fiducia del cliente finale nei confronti del soggetto incaricato della lettura, incrementando l'efficacia del processo con un minimo intervento informativo.

Q5. Condividete 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?

Italgas, al riguardo, non ha osservazioni di rilievo. In merito all'orientamento espresso al punto 5.12, ove l'Autorità precisa che ove vi sia responsabilità del cliente finale sussiste la necessità di fornire allo stesso una risposta motivata del venditore che dettagli gli elementi che hanno determinato tale responsabilità, risulta tanto più evidente la necessità di far pervenire al cliente finale un'adeguata informativa sullo stato del processo di lettura che caratterizza la sua fornitura.

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

Come detto in premessa, non si condivide l'implementazione della riforma a partire dal 1° gennaio 2019, in quanto è richiesto un tempo significativo per la definizione e gestione delle responsabilità delle parti (nonché delle connesse informative ai soggetti coinvolti), la definizione e approvazione di regole tecniche di dettaglio (*standard* di comunicazione), l'implementazione di tali *standard* e la modifica dei processi di fatturazione del vettoramento. Si ritiene che la piena operatività del processo non possa essere raggiunta prima del 2° trimestre 2019.

Inoltre, si dovranno considerare gli impatti della prescrizione su altri processi, quali:

- le sessioni di aggiustamento nell'ambito del *settlement gas* (che sono caratterizzate da una profondità massima di cinque anni),
- i saldi di perequazione tariffaria (che tengono necessariamente conto di tutti gli eventuali conguagli, anche derivanti appunto da eccezioni di "prescrizione breve"),
- la ricostruzione dei consumi di gas naturale a seguito di accertato malfunzionamento del gruppo di misura (regolata dalla delibera 572/2013/R/gas, che tiene conto di un periodo di riferimento massimo pari, appunto, a cinque anni e non due).