

## Risposta al DCO 408/2018/R/COM

“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)”

Si riporta di seguito un riscontro puntuale a ciascun argomento posto in consultazione nel DCO 408/2018/R/COM.

Si evidenzia tuttavia che per dare completa e corretta attuazione alle disposizioni di cui alla Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di bilancio 2018) andrebbe sancito che in capo al venditore permane comunque il diritto di eccepire al distributore e a tutti gli operatori a monte nella filiera la prescrizione di conguagli eccedenti il termine di due anni (per i casi non relativi a conguagli imputabili al cliente finale).

Ad oggi invece tale diritto è riconosciuto dalla delibera n. 264/2018/R/COM solo in caso di mancato incasso dovuto a una eccezione di prescrizione sollevata dal cliente finale. Si vuole porre l'accento sul fatto che questa impostazione sembrerebbe in palese contrasto con la norma primaria, comportando *de facto* l'obbligo da parte del venditore di fatturare i consumi di conguaglio per periodi sui quali il cliente può esercitare (ed ha tutto l'interesse ad esercitare) l'eccezione di prescrizione. Infatti, solo fatturando il cliente per dei consumi già prescritti e dunque non dovuti, il venditore potrebbe ottenere formalmente l'eccezione di prescrizione necessaria ad eccepire a sua volta le fatture passive inviate dal distributore e dagli altri soggetti della filiera.

Il venditore dunque, solo per poter esercitare un diritto già riconosciutogli dalla legge, sarebbe costretto a dotarsi di processi particolarmente onerosi, atti ad implementare le indicazioni suggerite nel presente DCO. Infatti, per gestire al meglio il processo di prescrizione sarebbe quantomeno necessario:

- Dotarsi di un processo di fatturazione specifico: in grado di recepire i conguagli, determinare se il periodo a cui si riferiscono è o meno coperto da prescrizione, generare delle fatture con layout e termini di pagamento *ad hoc*, nonché di modulistica apposita;
- Dotarsi di un processo in grado di recepire le eccezioni di prescrizione sollevate dai clienti: ovvero un processo in grado di ricevere le risposte dei clienti e chiudere le partite non incassate tenendo traccia di tutta la documentazione (cartacea) prevista;
- Creare un processo di rivalsa sul distributore delle eccezioni di fatturazione: che possa associare a ciascun conguaglio sul periodo prescritto una fattura, il diniego da parte del cliente ed una fattura passiva del distributore;
- Definire un processo di gestione reclami specifico: che possa gestire le lamentele dei clienti, che difficilmente potrebbero accettare le complessità delle procedure previste da questo DCO
- Definire un processo di incasso specifico e separato, al fine di escludere dagli incassi per addebito diretto su conto corrente (nei contratti per i quali il cliente finale ha selezionato questa modalità di pagamento) i flussi relativi a tali importi.

Al venditore è dunque richiesto di incrementare esponenzialmente i costi di gestione del processo di fatturazione, riconciliazione incassi e settlement delle fatture passive. Tale onere sembra totalmente sproporzionato ed ingiustificato, considerato che l'unico interesse del venditore è quello di ottenere l'eccezione formale di prescrizione da parte del cliente.

Parimenti il cliente, per esercitare un diritto già riconosciutogli dalla legge e chiaramente sempre nel proprio suo interesse, sarebbe costretto ad operare attivamente interagendo più e più volte nell'arco dell'anno con il suo venditore.

In definitiva, stante le logiche suggerite dall'Autorità, il venditore dovrebbe incorrere in costi operativi e gestionali irragionevoli ed il cliente dovrebbe accettare delle procedure kafkiane, semplicemente per poter esercitare un diritto già chiaramente sancito dalla legge 205 del 27 dicembre 2018, ovvero il diritto a non versare agli attori a monte della filiera energetica importi relativi a periodi antecedenti i due anni.

Nulla viene invece proposto relativamente alla necessità di arricchire i flussi informativi alla base della fatturazione del venditore, senza quindi prevedere la dovuta evidenziazione degli importi relativi a periodi antecedenti i due anni nelle fatture di distributori, trasportatori e tutti gli altri operatori della filiera, al fine di rendere concretamente possibile al venditore usufruire del proprio diritto.

Applicando la legge, ovvero sancendo senza lasciare spazio alle interpretazioni, che il venditore possa eccepire e quindi non pagare le fatture dei distributori per gli importi caduti in prescrizione secondo la legge di bilancio 2018, ed impostando al contempo delle procedure molto onerose come quelle descritte nel presente DCO, estendendole anche agli attori a monte del venditore nella filiera, certamente comporterebbe il miglioramento del servizio reso agli utenti finali ed andrebbe dunque incontro allo spirito del legislatore e a vantaggio di tutto il sistema elettrico, senza far più pesare su clienti finali e venditori la responsabilità di ritardi e carenze nel processo di misura.

## **RISPOSTE AI QUESITI**

*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?*

Si suggerisce di far coincidere i clienti all'interno del perimetro con i clienti aventi diritto al servizio di maggior tutela, in maniera da poter utilizzare il censimento effettuato durante gli anni passati dei clienti, senza dunque la necessità di nuove azioni. È infatti evidente che altrimenti un censimento sarebbe necessario allo scopo di definire chiaramente quali clienti possano o meno far parte del perimetro di utenti su cui trova applicazione il rafforzamento delle tutele.

*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?*

Come rappresentato nelle premesse del presente documento, tali obblighi determinerebbero importanti interventi sui processi e sistemi di fatturazione, riconciliazione incassi e settlement delle fatture passive. Tale onere sembra totalmente sproporzionato ed ingiustificato, considerato che l'unico interesse del venditore è quello di ottenere l'eccezione formale di prescrizione da parte del cliente.

Nulla viene invece proposto relativamente alla necessità di arricchire i flussi informativi alla base della fatturazione del venditore, senza quindi prevedere la dovuta evidenziazione degli importi relativi a periodi antecedenti i due anni nelle fatture di distributori, trasportatori e tutti gli altri operatori della filiera, al fine di rendere concretamente possibile al venditore usufruire del proprio diritto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, entrando nel merito delle singole previsioni proposte, benché si condivida la necessità di dare visibilità alla presenza in fattura di importi prescritti, si ritiene eccessiva la richiesta di apporre un avviso testuale sulla busta nel caso di trasmissione della bolletta in formato cartaceo e di uno specifico testo in testa alla fattura stessa. Si ritiene sarebbe molto più efficace apporre un foglio separato, allegato come prima pagina alla fattura con un testo ben visibile riportante il testo indicato da codesta Autorità:

*“La presente fattura contiene importi per consumi riferiti a periodi trascorsi da almeno due anni, che possono essere contestati e non pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare la Sua volontà, ad esempio inoltrandoci entro il termine di pagamento della fattura, il modulo allegato “Eccezione di prescrizione”.*

Questo renderebbe più semplice l'uso dei processi già esistenti di stampa e invio delle fatture da parte dei venditori, certamente già adatti all'invio di allegati, senza la necessità di sconvolgere il layout delle fatture e di prevedere la stampa di buste apposite e quindi di incorrere in ulteriori costi di implementazione di questo nuovo processo.

*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?*

Si faccia riferimento alla risposta al punto precedente (Q2).

*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?*

Stante l'aggravio gestionale ed economico del processo complessivamente ipotizzato, l'alternativa indicata con la lettera (a), ovvero l'emissione e la messa a disposizione contestuale di due distinte fatture sembra più semplice da implementare per l'operatore e da comprendere per il cliente. Di conseguenza si ritiene essere migliore in ogni senso, rispetto all'alternativa indicata con la lettera (b). Si ritiene che il possibile aggravio dei costi gestionali legato alla moltiplicazione dei documenti da emettere comporti delle ripercussioni preferibili a quelle generate dall'opzione (b) nella quale le fatture verrebbero solo parzialmente pagate e dunque sarebbe ancora più complicato tenere traccia dei pagamenti, delle prescrizioni, ecc...

*Q5 Convidete 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?*

Come sempre, graverebbe sul venditore il peso di un'inefficienza dei distributori.

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

Si ritiene urgente e primario la definizione del perimetro di applicazione della norma. Le tempistiche di attuazione degli altri aspetti esaminati dovrebbero essere procrastinate, coerentemente con il peso degli interventi su processi e sistemi che richiederebbero.