

Osservazioni generali

Edison comprende che la ratio sottostante le proposte presentate dall'Autorità nel DCO in oggetto, così come la finalità della Legge Bilancio, siano principalmente quelle di tutelare il cliente finale agevolandolo nell'effettivo avvalimento del diritto ad eccepire la cosiddetta prescrizione breve. Tuttavia, ritiene che quanto prefigurato all'interno del provvedimento superi le disposizioni dettate dalla normativa, soprattutto per quanto riguarda gli obblighi informativi che sarebbero posti in carico al venditore.

La prescrizione, infatti, seppure nella sua forma quinquennale, è un istituto giuridico in vigore da molti anni, come tale conosciuto dai clienti finali e finora gestito dai diversi operatori del settore energetico senza la necessità di interventi mirati da parte del regolatore. La Legge Bilancio è sicuramente intervenuta modificando le tempistiche della prescrizione e introducendo alcune novità (es. il concetto di responsabilità del cliente, la gestione della prescrizione lungo le filiere, etc). Per questo motivo, si concorda con la necessità di prevedere obblighi specifici in termini di informativa al cliente finale, affinché sia edotto della possibilità di avvalersi di questo diritto nella sua nuova forma, così come si condivide la volontà di definire modalità che consentano al cliente di eccepire la prescrizione in modo non discriminatorio.

Tuttavia, al fine di raggiungere questi obiettivi, non si ravvede la necessità di introdurre una disciplina così invasiva e innovativa rispetto alle modalità di gestione dell'istituto della prescrizione così come attuate prima del 1° marzo 2018. A tal proposito si ritiene che la delibera 97/2018 già definisca in modo esaustivo la parte relativa alla "comunicazione verso il cliente finale" e che l'eterogeneità evidenziata dal monitoraggio potrebbe essere superata con la definizione di un testo standard da inserire in bolletta, come tra l'altro già previsto da ARERA per la comunicazione da inserire in tutte le bollette emesse fino al 31 dicembre 2018 nei confronti dei clienti finali alimentati in bassa tensione.

In merito alle modalità per eccepire la prescrizione, considerando il fatto che le proposte contenute nel DCO non comporterebbero comunque un obbligo per il cliente di utilizzare il modello standard (cfr. 4.8), riteniamo più opportuno che sia lasciata facoltà al venditore di

prevedere canali e mezzi oggi attualmente in uso dal proprio Customer Care, così da ottimizzare la gestione del processo e i costi che si genereranno una volta che la norma entrerà in vigore anche per il settore del gas naturale.

Infine, si segnala che l'applicazione di molti degli orientamenti contenuti nella consultazione è inevitabilmente legata alla necessità che siano prioritariamente definiti i criteri e le modalità per identificare se la responsabilità del ritardo sia del distributore o del cliente. Infatti, l'analisi delle proposte prevede, pena l'inapplicabilità, che il venditore sia a conoscenza delle informazioni relative alla "responsabilità di mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo" prima di emettere la fattura contenente importi prescritti. Tale informazione, oggetto di altri tavoli di discussione, dovrà comunque essere definita e standardizzata tramite appositi flussi informativi prima di poter essere utilizzabile come sopra descritto. Pertanto, si ritiene impraticabile prevedere come data di entrata in vigore del prossimo provvedimento il 1° gennaio 2019.

Nelle seguenti risposte ai singoli spunti sono riportate ulteriori criticità di dettaglio riscontrate nelle proposte contenute nel DCO.

Osservazioni puntuali

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 condivide il perimetro definito da ARERA.

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?

Prendendo in considerazione i costi connessi all'implementazione delle proposte e le criticità di seguito evidenziate, riteniamo che quanto esposto non sia giustificato in rapporto ai

benefici attesi, oltreché ad essere impraticabile con riferimento alle tempistiche previste per l'implementazione. Di seguito, le criticità rilevate dall'analisi della consultazione (si segue l'ordine di esposizione delle proposte nel DCO):

- **Avviso testuale previsto sulla busta/oggetto: *“Avviso: fatturazione con importi risalenti a più di due anni. Controlli la fattura all’interno.”***

Tale previsione sulla busta cartacea implicherebbe una diversificazione del processo di imbustamento, richiedendo in particolare di agganciare le buste al loro contenuto. Considerando che l'attività di stampa e imbustamento delle bollette è quasi sempre in outsourcing, questo comporterebbe da parte dei venditori l'invio agli stampatori di ulteriori informazioni necessarie alla gestione separata dei processi: imbustamento delle fatture contenenti importi prescrivibili con buste personalizzate e l'imbustamento di fatture standard non importi prescrivibili. La complessità che questo introdurrebbe nel processo, oltre alla necessità di prevedere un intervento manuale per la gestione del cambio plico all'interno della macchina confezionatrice delle buste standard con quelle personalizzate (buste con messaggio) avrebbe dei costi tali da non essere giustificabili. Ulteriore impatto negativo sui costi si avrebbe anche per l'impossibilità, da parte della società che gestisce l'imbustamento, di stimare in modo anticipato i volumi di buste necessarie; pertanto, le buste contenenti fatture con importi prescrivibili dovrebbero essere ordinate di volta in volta, annullando l'ottimizzazione dei costi legati all'economia di scala. Tale processo aumenterebbe quindi anche i tempi di imbustamento, con ripercussioni negative sui clienti finali.

Problema analogo, soprattutto per la gestione del processo, si avrebbe con l'inserimento della frase nell'oggetto della mail di invio della fattura. Infatti, l'oggetto della mail relativo a una fattura contiene una serie di informazioni che non possono essere omesse e l'aggiunta di altre informazioni rischierebbe di rendere l'oggetto troppo lungo e non completamente visibile, vanificando quindi l'obiettivo finale della proposta stessa dell'Autorità. A ciò si aggiunge l'elevata possibilità che una mail di questo tipo finisca nella cartella *“Spam”*, con conseguente mancato recapito al cliente.

- **Avviso testuale da inserire in fattura “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’”**

Oggi esiste già l’obbligo per il venditore di inserire un messaggio in bolletta che comunichi la presenza di importi prescrivibili, come previsto dalla Delibera 97/2018. Alla luce del fatto che le informazioni relative alla “responsabilità” non sono state ancora definite, si propone di rimandare l’inserimento di un messaggio dettagliato, come proposto nel DCO, in un secondo momento e comunque solo a valle del completamento e dell’entrata in operatività anche dei flussi standardizzati che dovranno arrivare al venditore prima dell’emissione della fattura. Riteniamo ad ogni modo che tale messaggio non dovrà essere collocato nella prima pagina della bolletta, ma piuttosto in un allegato contestuale alla fattura stessa.

- **Modulo standard precompilato per eccepire la prescrizione**

Basandoci sulla nostra esperienza, l’utilizzo di moduli standard non rappresenta l’opzione preferita dai clienti, che non sempre comunicano con il proprio fornitore utilizzando formati standard, ancor meno se non sono obbligati a farlo. Inoltre, precompilare il modulo comporterebbe un aggravio non indifferente dei costi di gestione in capo al venditore. Per poter precompilare il modulo, infatti, si dovrebbe prevedere un collegamento tra i vari sistemi informatici interni, in modo da legare le informazioni contenute in fattura con il modulo previsto per eccepire la prescrizione. In considerazione del fatto che l’Autorità non intende comunque prevedere un obbligo per il cliente di eccepire esclusivamente attraverso il modulo, si ritiene che il beneficio atteso dalla sua implementazione non giustifichi i costi sottesi.

Si condivide la proposta di mettere a disposizione del cliente il modulo sul sito internet del venditore e fornirlo al cliente su richiesta.

- **Inserimento di informazioni in caso la prescrizione venga eccepita nella bolletta successiva**

Nel momento in cui un cliente comunica al proprio venditore la volontà di eccepire la prescrizione, immediatamente riceve un avviso di presa in carica della pratica e solo transitoriamente, fino a quando la disciplina di accertata responsabilità non sarà definita, sarà necessario che il venditore ricontatti il cliente qualora dovesse essere confermato dal distributore che la responsabilità di erronea o mancata rilevazione del dato di consumo ricade sul cliente (informazione che attualmente arriva in un momento successivo rispetto all'emissione della bolletta).

A regime, poiché non esistono specifiche restrizioni temporali per la possibilità del cliente di eccepire la prescrizione, la proposta potrebbe risultare incoerente con le normali tempistiche di fatturazione di periodo. Potrebbe verificarsi, infatti, il caso di clienti che eccepiscono la prescrizione non a ridosso della scadenza indicata in fattura oggetto di prescrizione, ovvero tra la ricezione della fattura e il momento in cui il cliente la eccepisce potrebbe anche saltare un passo di fatturazioni e quindi l'informazione non potrebbe essere inserita nella fattura successiva a quella oggetto di prescrizione. D'altro canto, differire la comunicazione nel tempo, quindi in fatture successive a quella contenente importi prescritti, non avrebbe grande utilità e al contrario il tutto potrebbe ingenerare confusione nella lettura della bolletta da parte del cliente. Sulla base delle osservazioni di cui sopra, non crediamo quindi che sia più opportuno ma anzi piuttosto superfluo inviare un'informativa sull'avvenuta prescrizione.

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?

Come già evidenziato nello spunto Q2 non si condivide, in nessun caso, la previsione di inserire l'avviso sulla busta contenete una fattura con importi prescrivibili.

In merito al testo, che ribadiamo dovrebbe essere inserito solo quando tutte le informazioni sulla responsabilità necessarie alla fatturazione saranno definite e messe a disposizione del

venditore prima dell'emissione della fattura, si evidenzia che la bozza proposta lascia intendere che la responsabilità di eventuali conguagli possa essere o del cliente o del venditore, escludendo la responsabilità del distributore. Si propone pertanto di modificare il testo eliminando la frase *"una nostra responsabilità"*.

Per quanto concerne le informazioni/motivazioni dettagliate che il venditore dovrà fornire al cliente, in bolletta, circa la presunta responsabilità, si ritiene opportuno rimandare a un secondo momento la valutazione di quanto inserire, anche alla luce delle risultanze del tavolo ARERA sul tema della responsabilità per mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo.

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?

Entrambe le modalità descritte prevedono delle modifiche importanti dei sistemi di fatturazione, con conseguenti costi legati all'implementazioni delle stesse. Aspetto critico è sicuramente la definizione dell'importo esatto oggetto di prescrizione, soprattutto per il settore del gas. Esistono situazioni reali in cui l'ultima lettura reale del Distributore risale anche a diversi anni precedenti (sicuramente maggiori di due): in questi casi l'unico dato certo è il consumo, ma di difficile applicazione invece è l'attribuzione del periodo ante e post 24 mesi, visto anche l'attuale sistema di ripartizione pro-die dei consumi. Vista la rilevanza di questo aspetto, si richiede ad ARERA la definizione univoca di regole chiare e precise, uguali per tutti, su come procedere per individuare gli importi oggetto di prescrizione, limitando gli impatti sui sistemi degli operatori.

Altro elemento di criticità non considerato per il caso della doppia fatturazione è la previsione di inserire nella stessa busta, sia la fattura di periodo che la fattura contenente importi prescrivibili (cfr. nota 21, pag. 18): anche in questo caso sarebbe necessaria una lavorazione fuori linea da parte delle società di imbustamento e il venir meno di questo automatismo genererebbe un aumento dei costi.

Con riferimento alle proposte riguardanti ai metodi di pagamento, non si condivide la previsione di interrompere il pagamento tramite servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito) in caso di fatture contenenti importi prescritti poiché si andrebbe a modificare unilateralmente un accordo espressamente accettato dal cliente, che ha tra l'altro scelto questa tipologia di pagamento per non dover far fronte al "periodico impegno" del pagamento della bolletta. Addirittura, si potrebbe verificare la situazione opposta, ovvero la fattura non automaticamente addebitata potrebbe scadere, a causa della convinzione del cliente di aver assolto automaticamente al pagamento, con conseguente attivazione delle procedure di recupero credito (compreso quello prescritto), e con evidenti disagi per il cliente e oneri per il venditore. Si potrebbe, infatti, registrare un incremento di reclami e contestazioni da parte dei clienti che vedrebbero interrotto l'addebito diretto senza un loro preliminare consenso.

Si segnala, inoltre, che oggi i clienti che usufruiscono di tale servizio possono comunque richiedere il rimborso, entro 8 settimane dall'addebito, dell'importo "contestato" al proprio istituto bancario.

Ad ogni buon conto, anche in considerazione dei diversi sistemi informativi di fatturazione utilizzati dai venditori (ma anche della possibilità che la medesima azienda cambi nel tempo i propri applicativi), si suggerisce di non introdurre un obbligo standardizzato circa le modalità di fatturazione degli importi oggetto di prescrizione, ma di lasciare al venditore la libertà di utilizzare quello più adeguato per i propri sistemi. Questo nell'ottica di meglio ottimizzare i processi e la loro intera gestione, limitando i costi addizionali che inevitabilmente si potrebbero generare.

<p><i>Q5. Condivide 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?</i></p>
--

Si condivide quanto proposto.

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

Come già anticipato nelle osservazioni di carattere generale, le tempistiche di attuazione sembrano, oltre che sfidanti, nei fatti inapplicabili. Infatti, prima di poter implementare quanto proposto, si rende assolutamente necessario il completamento dei tracciati standard nei settori sia gas sia elettrico che consenta di applicare alcune delle disposizioni previste nel presente DCO. In primis, a ricezione in via anticipata rispetto all'emissione della fattura dell'informazione completa sull'attribuzione della responsabilità per la mancata o erronea rilevazione del dato e la relativa motivazione.