

Osservazioni e proposte di Sorgenia S.p.A.

Alle proposte presentate al Tavolo di Lavoro del 26 luglio 2018 – Prescrizione Breve



Milano, 11 settembre 2018

In riferimento a quanto presentato al Tavolo Tecnico del 26 Luglio, riguardante l'individuazione di possibili interventi normativi volti a definire la responsabilità dei diversi soggetti nei casi di mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo, Sorgenia condivide la necessità che vengano introdotte norme volte ad individuare il soggetto responsabile della mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo ai fini dell'applicabilità della prescrizione biennale, ma ritiene che quanto proposto in termini di interventi per massimizzare la raccolta delle misure relativamente ai contatori non telegestiti o non accessibili, risulti essere alquanto oneroso senza di fatto garantire un effettivo beneficio per la raccolta delle misure.

In particolare, la proposta di veicolare al cliente l'informazione riguardante il passaggio del distributore per la lettura tramite mail, sms, WhatsApp, bolletta ecc, risulta essere particolarmente oneroso, in quanto richiede degli sviluppi informatici importanti per raccogliere tale informazione e trasferirla al cliente.

D'altro canto, si fa presente che la comunicazione di tale informazione creerebbe, giustamente, delle aspettative nei confronti del cliente che di fatto potrebbero essere disattese, qualora il distributore non provveda ad effettuare la rilevazione nella data indicata. La mancata rilevazione potrebbe pertanto dar luogo a un possibile reclamo nei confronti del venditore, che pur non essendo di fatto responsabile della mancata rilevazione, per il cliente è l'unico soggetto a cui può rivolgersi per lamentare tale disservizio.

Pertanto, al fine di informare il cliente riguardo il passaggio del distributore per la raccolta della lettura, si propone in alternativa di raccogliere e mettere a disposizione sul portale di Arera o AU tutti i calendari delle rilevazioni delle letture dei distributori affinché i clienti possano verificare in autonomia il calendario del proprio distributore di riferimento. Il venditore potrebbe segnalare ai propri clienti tale strumento informativo tramite la fattura o il proprio sito internet, indicandone l'indirizzo web.

Un altro tema, che con l'occasione vorremmo portare alla Vostra attenzione, è quello riguardante le modalità con cui il venditore è messo a conoscenza del soggetto responsabile della mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo.

A tal proposito si segnala la necessità che il distributore inserisca tale informazione direttamente nei flussi di misura, tipizzando le letture effettive con l'indicazione relativa al fatto che quella lettura implica un conguaglio che può essere o meno eccepito dal cliente. Si segnala infatti che questa sarebbe l'unica modalità che consente un'automazione da parte del venditore rispetto alla fatturazione verso il cliente, ai fini della possibile valorizzazione nulla degli importi eccepibili e dell'inserimento della comunicazione prevista dal DCO 408/2018/R/com differenziata a seconda della possibilità o meno di eccepire da parte del cliente. Al contrario il reperimento dell'informazione relativa all'individuazione del soggetto responsabile della mancata o erronea rilevazione della misura attraverso le causali del flusso letture di

ciclo risulterebbe molto oneroso e potenzialmente non efficace, poiché implica per i venditori la necessità di tracciare l'esito dei tentativi di lettura comunicati dai distributori e l'elaborazione di tali informazioni al fine di determinare il soggetto responsabile, dando adito a possibili errori.

Infine, per incentivare quanto più possibile l'utilizzo dell'autolettura del cliente si propone di permettere al cliente la comunicazione dell'autolettura in qualsiasi momento del mese e non in una finestra definita a priori.