

Osservazioni di Eni gas e luce S.p.A. al documento per la consultazione 408/2018/R/COM dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente del 26 luglio 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) ”

San Donato Milanese, 10 settembre 2018

Con il presente documento Eni gas e luce S.p.A. (“**Eni gas e luce**” o “**EGL**”) formula le proprie osservazioni al documento di consultazione 408/2018/R/COM (“**DCO**” o “**Documento**”) dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (“**ARERA**” o “**Autorità**”).

OSSERVAZIONI GENERALI

Eni gas e luce, in considerazione di quanto emerso a seguito del primo monitoraggio sull’applicazione delle misure urgenti di cui alla deliberazione 97/2018/R/com per i clienti finali di energia elettrica, comprende e condivide la necessità avanzata da ARERA di individuare obblighi specifici in termini di informativa al cliente finale e modalità con cui eccepire la prescrizione in maniera tale da minimizzare le differenze, in termini di contenuto e formato, nelle comunicazioni dei venditori e consentire la chiarezza e l’adeguatezza dell’informativa. Una ragionata standardizzazione di tali obblighi, nella misura in cui essi siano definiti tenendo in considerazione anche le specificità procedurali e i limiti tecnici eventuali dovuti ai processi necessariamente implementati dalle società di vendita, non solo risponde alla necessità di tutela dei clienti, ma anche alle esigenze di semplificazione e chiarezza utili anche alle società di vendita.

Per questa ragione, pur condividendo in via di principio parte delle proposte avanzate, nelle singole osservazioni, abbiamo evidenziato i punti in cui sotto il profilo procedurale emergerebbero delle difficoltà operative che suggeriscono di adottare strumenti parzialmente diversi.

Inoltre, riteniamo fondamentale evidenziare che l’intervento regolatorio oggetto del presente DCO risulta strettamente connesso alle decisioni che l’Autorità adotterà in merito alla modalità e procedure di definizione delle responsabilità che saranno disciplinate con successivo provvedimento in esito a uno specifico percorso di consultazione ai sensi della deliberazione 97/2018/R/com. Eni gas e luce tiene a sottolineare che il completamento di entrambi i procedimenti comporta implicazioni non solo rispetto ai tempi, ma anche all’implementazione stessa degli obblighi indicati. Pertanto chiediamo che l’Autorità proceda sui due ambiti, raccordandoli sia nei contenuti che nei tempi di attuazione.

Infine rimane da trattare il tema della prescrizione degli importi relativi alle imposte, che il Documento non affronta.

OSSERVAZIONI AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

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?

Per quanto riguarda l’ambito soggettivo degli interventi di rafforzamento delle tutele oggetto del presente DCO, Eni gas e luce condivide il perimetro proposto dall’ARERA, concordando sul principio di coerenza con l’ambito di applicazione dei vari interventi regolatori demandati all’Autorità dalla Legge concorrenza 2017, nonché con l’obiettivo di ARERA di potenziare la posizione contrattuale dei clienti di minore dimensione.

Pertanto, Eni gas e luce concorda nell’identificare l’ambito con:

- per il settore elettrico, tutti i clienti finali (domestici e non) connessi in bassa tensione;
- per il settore del gas naturale, i clienti finali (domestici e non) con consumi complessivi annui inferiori a 200.000 Smc.

Inoltre, concorda con l’esclusione dall’applicazione degli interventi proposti dei clienti multisito che abbiano almeno un punto non servito in bassa tensione e dei clienti con consumi annui di gas naturale

complessivamente superiori a 200.000 Smc, nonché con l'esclusione delle forniture destinate alle pubbliche amministrazioni, per un principio di coerenza e omogeneità con quanto indicato sopra.

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?

Per quanto riguarda gli obblighi informativi e procedurali del venditore, Eni gas e luce condivide l'obiettivo di minimizzare le differenze in termini di contenuto e formato nelle comunicazioni ai clienti e di rendere un'informazione chiara e adeguata. Condivide altresì il principio proposto di distinguere la casistica sulla base della attribuzione di responsabilità del ritardo nella fatturazione dei consumi, differenziando tra:

- (i) responsabilità del venditore/distributore, a cui corrisponde il diritto del cliente di eccepire la prescrizione; e
- (ii) e presunta responsabilità del cliente, a fronte della quale invece gli importi antecedenti a 24 mesi non sono oggetto di prescrizione biennale.

Alla luce di quanto sopra, inoltre, EGL condivide la necessità di uniformare gli obblighi informativi nel caso di responsabilità del venditore e in quello di responsabilità del distributore (pur rimandando a quanto evidenziato nelle osservazioni generali sul tema).

Ciò premesso, si propongono alcune osservazioni di dettaglio sui singoli interventi proposti dall'Autorità.

In primo luogo, la stampa di uno specifico avviso testuale sulla busta usata per l'invio cartaceo della bolletta contenente importi prescrivibili non è fattibile in ragione dell'organizzazione del processo nella fase di stampa e imbustamento, in quanto non è possibile strutturare l'abbinamento differenziato delle singole buste alle singole fatture stampate. Inoltre, il fatto di stampare sulla busta un testo che ne anticipa il contenuto (riservato) potrebbe essere una soluzione poco gradita al cliente. Per quanto riguarda la bolletta inviata in formato telematico, un oggetto della mail come quello proposto nel Documento risulterebbe poco leggibile in quanto contenente troppi caratteri.

Pertanto, pur condividendo il testo proposto, chiediamo che lo stesso venga inserito in un foglio aggiuntivo da inserire come "cover" della bolletta cartacea e come prima pagina / primo allegato del formato digitale, unito al modulo precompilato proposto allo stesso punto 4.7, che il cliente può utilizzare per manifestare la volontà di eccepire la prescrizione, e ad un testo (individuato dall'ARERA e quindi uguale per tutti) che avvisa il cliente - se vuole eccepire la prescrizione - di ricordare di disattivare, ove prevista nel suo rapporto contrattuale, la modalità di pagamento in addebito su conto corrente (si veda la risposta allo spunto Q4). Il fatto di avere immediatamente a disposizione, ancora prima di leggere la bolletta, il messaggio che avvisa della possibilità di richiedere la prescrizione unitamente al modulo da utilizzare, nonché dell'opportunità di disattivare l'addebito in conto corrente per la disposizione in questione, è ampiamente tutelante per il cliente.

Inoltre, anche il secondo avviso testuale proposto da inserire in fattura o in allegato alla stessa, e sul cui testo concordiamo, avrebbe probabilmente una collocazione più idonea in un allegato unico contenente tutte le comunicazioni proposte nel punto, al fine di dare al cliente un'informazione chiara e completa in unico documento, quindi potrebbe anch'esso essere inserito nella cover di cui sopra.

Per quanto riguarda la struttura proposta per il modulo precompilato, la stessa risulta a nostro avviso adeguata e la possibilità per il cliente di averlo disponibile sul sito internet nell'area riservata non risulta problematica, anche a livello operativo.

Invece, per quanto riguarda la proposta al punto 4.9, che prevede che venga data evidenza nella bolletta successiva dell'avvenuta prescrizione, a nostro parere la stessa non porterebbe alcun valore in sé e

rischierebbe di creare messaggi poco chiari al cliente; inoltre potrebbe accadere che il successivo documento contabile venga emesso prima dell'avvenuta prescrizione. In alternativa, ci sembra più chiaro a livello informativo per il cliente (e più fattibile operativamente) prevedere una risposta immediata e specifica in merito all'avvenuta gestione della prescrizione da parte del venditore, con i canali normalmente utilizzati dal venditore stesso. Se invece l'Autorità dovesse confermare la proposta di inserire detta informativa in bolletta, si chiede che venga definito un testo standard così come indicato per gli avvisi testuali proposti ai punti precedenti, che espliciti che la richiesta di prescrizione è stata gestita, ma senza prevedere l'indicazione dell'ammontare dell'importo prescritto (informazione già inserita nella bolletta precedente, contenente l'importo stesso, e che potrebbe risultare fuorviante se richiamata nella bolletta successiva).

Rispetto alla casistica al punto 4.10 (cioè qualora il cliente non invii alcuna comunicazione di eccezione della prescrizione), è utile a nostro avviso chiarire che solo se la prescrizione viene eccepita entro il termine di pagamento della bolletta (come peraltro prevede l'avviso testuale da inserire in bolletta riportato nel Documento) il venditore bloccherà le azioni a tutela del proprio credito; in caso contrario, infatti, se dopo la scadenza della fattura non ci sarà stata alcuna comunicazione da parte del cliente, il venditore potrà avviare le azioni di morosità, compresa la richiesta di chiusura del contatore, in applicazione della regolazione vigente. Ugualmente è importante chiarire che, nel caso di una bolletta in cui solo parte dell'importo è prescrivibile, se il cliente eccepisce la prescrizione ma – entro la data di scadenza della fattura – non paga l'importo che non è soggetto alla prescrizione, il venditore potrà procedere con tutte le azioni a tutela del proprio credito (il cui ammontare non sarà pari al totale della bolletta ma pari alla sola parte non suscettibile di prescrizione).

Infine, evidenziamo che qualora il venditore decida volontariamente di rinunciare ad esercitare il proprio diritto al credito secondo quanto indicato nel punto 4.12, i 3 obblighi informativi (avvisi testuali e modulo precompilato) non avrebbero ragione di essere allegati alla fattura o il testo andrebbe modificato con una informativa alternativa che comunica al cliente l'avvenuto riconoscimento della prescrizione e su quali importi.

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 ascrivita al cliente finale? Se no, per quale motivo e quali soluzioni alternative si propongono?

Per quanto riguarda gli obblighi informativi e procedurali proposti nel caso in cui la responsabilità della mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo sia presuntivamente attribuibile al cliente, Eni gas e luce intende avanzare alcune considerazioni critiche.

Oltre a ribadire anche in questa casistica la problematica, già argomentata al quesito precedente, connessa alla stampa su busta di un avviso testuale ad hoc, a nostro parere il testo del secondo avviso testuale proposto non è adeguato in termini di chiarezza al cliente. In alternativa a una formulazione che indichi una responsabilità in realtà solo "presunta", così come la stessa Autorità la definisce, pensiamo che sarebbe più corretto un testo che si riferisca a "importi che non risultano prescrivibili per legge con la seguente motivazione: ..." a cui far seguire le informazioni disponibili al venditore e sulla cui base è stata attribuita la responsabilità di cui sopra, unitamente all'informativa in merito alla possibilità di presentare reclamo ai sensi del TIQV, così come la stessa Autorità propone nel DCO.

Riteniamo infatti che le due fattispecie debbano essere trattate simmetricamente da punto di vista informativo, pertanto: così come, in caso di bolletta contenente importi prescrivibili, il cliente deve essere avvisato del fatto che può non pagare una parte dell'importo, in caso di bolletta con importi non prescrivibili, il cliente deve sapere altrettanto chiaramente che è tenuto al pagamento dell'intera bolletta.

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?

Per quanto riguarda le modalità proposte in tema di fatturazione degli importi prescritti, Eni gas e luce concorda sulla necessità di completezza e intuitività dell'informazione al cliente.

Al fine di poter identificare in modo esatto e non equivoco l'importo relativo a consumi risalenti e più di due anni, concordiamo sulla necessità di dettagliare adeguatamente detti importi all'interno della bolletta; tuttavia, visto che lo schema di sintesi degli importi previsto dalla Bolletta 2.0 non contempla la possibilità di evidenziare a parte determinati importi (cosa che richiederebbe una modifica ad hoc della disciplina della Bolletta 2.0 nonché una modifica, al livello dei sistemi di fatturazione, della struttura delle voci inserite nella bolletta sintetica, che non farebbe altro che complicarne la lettura), riteniamo che l'evidenziazione dell'importo soggetto a prescrizione debba essere implementata inserendo nella bolletta sintetica, in prossimità del totale da pagare, un messaggio ad hoc contenente la valorizzazione dell'importo suscettibile di prescrizione. Il cliente che volesse avere delucidazioni delle modalità di calcolo dell'importo prescrivibile può comunque richiedere la bolletta di dettaglio o utilizzare i canali che sono normalmente a sua disposizione per ottenere spiegazioni sulle bollette.

Per quanto riguarda inoltre la scelta fra le due modalità indicate al punto 4.21, operativamente, in considerazione dei processi che governano la gestione della fatturazione, l'ipotesi dell'emissione contestuale di due distinte fatture comporta molte criticità dal punto di vista operativo, pertanto riteniamo decisamente preferibile la soluzione b) (emissione di un'unica fattura in cui una parte dell'importo è prescrivibile); in alternativa, ARERA potrebbe rendere disponibili entrambe le modalità lasciando ai venditori la scelta dell'una o dell'altra.

Rispetto alla modalità di pagamento, per gli importi che risultino prescrivibili secondo la legge (quindi qualora sia accertata la responsabilità del venditore o del distributore per il ritardo occorso nella fatturazione) nel caso in cui in precedenza per quel contratto di fornitura il cliente abbia sottoscritto un servizio di incasso pre-autorizzato SEPA Direct Debit-SDD, evidenziamo che solo il cliente può richiedere il blocco dell'addebito di un pagamento rivolgendosi direttamente al suo istituto di credito, mentre la società di vendita è impossibilitata a sospendere lo stesso autonomamente. Pertanto Eni gas e luce, per permettere e agevolare la partecipazione attiva del cliente sulla decisione in merito, propone che contestualmente agli altri obblighi informativi previsti, venga inserita anche l'informativa in merito alla necessità che il cliente proceda a bloccare la disposizione di pagamento in banca prima della scadenza, qualora voglia procedere a eccepire la prescrizione, indicando la modalità di pagamento alternativa e l'importo dovuto in caso di contestuale fatturazione di importi non prescritti nello stesso documento contabile.

Pertanto, quanto indicato nel punto 4.22, scontrandosi con quanto sopra descritto, non risulta condivisibile.

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?

Per quanto riguarda quanto proposto in merito alla gestione dei reclami, Eni gas e luce complessivamente concorda con quanto proposto.

Nel caso di reclamo a seguito di comunicazione in bolletta di importi risalenti a più di due anni prima secondo quanto indicato dalla Legge di Bilancio 2018, risulta coerente la proposta di assimilare la gestione (e in particolare il contenuto della risposta motivata) a quanto già previsto in caso di fatturazione di importi

anomali (punto 5.12), nonché l'esplicito rinvio alla facoltà di avvalersi gratuitamente dei servizi di conciliazione per la soluzione dell'eventuale controversia come indicato al punto 5.13 del DCO.

Concordiamo inoltre sull'integrazione proposta in merito alla classificazione di cui alla tabella 5 del TIQV con l'inserimento di un nuovo sub argomento dell'argomento "fatturazione".

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

Per quanto riguarda gli orientamenti relativi alla tempistica di attuazione degli obblighi oggetto del DCO, evidenziamo che gli stessi richiederanno un congruo tempo per l'implementazione degli stessi a seguito di delibera di ARERA in merito. Inoltre, considerando quanto già esposto anche nelle osservazioni generali in merito alla necessità di regolare anche il connesso e complementare tema delle modalità di accertamento della responsabilità del venditore e del distributore sulla mancata o tardiva fatturazione degli importi, non riteniamo che l'attuazione possa essere operativa prima del 01 giugno 2019.