



ASSOGAS

Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

www.assogas.it - segreteria@assogas.it

Codice Fiscale 97002680151

AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Documento per la consultazione n. 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)”

**Osservazioni e proposte ASSOGAS
Milano, 10 settembre 2018**



CONFINDUSTRIA

Osservazioni di carattere generale

ASSOGAS condivide, in generale, l'obiettivo perseguito dal Regolatore, anche attraverso il presente Documento per la Consultazione, di potenziare l'informazione e la partecipazione dei clienti finali al mercato *retail* di energia elettrica e gas. Come più volte sottolineato, infatti, un consumatore consapevole dei propri diritti, emancipato e in grado di cogliere le opportunità offerte dal mercato rappresenta un valore aggiunto per l'intero sistema, in particolare alla luce del processo di superamento delle tutele di prezzo.

Con specifico riferimento alla prescrizione del diritto al corrispettivo in due anni sancita dalla Legge di Bilancio 2018, data la delicatezza e il potenziale forte impatto di tale previsione sia lato consumatori che lato operatori, si evidenzia la necessità di definire un quadro regolatorio completo e coerente, non solo con le disposizioni di Legge, ma anche tra i vari segmenti della filiera impattati e che tenga conto delle diversità che ancora caratterizzano i comparti dell'energia elettrica e del gas, in particolare in ambito distribuzione.

In merito a quanto definito nel presente DCO, ed in particolare agli obblighi di informazione dei venditori verso i clienti finali, pur comprendendo le esigenze di tutela verso questi ultimi, si sottolinea come alcuni degli orientamenti presentati si traducano in un aggravio dell'operatività a carico degli operatori interessati a fronte di un potenziale beneficio per il cliente contenuto.

In un'ottica di fattiva collaborazione, si esprimono alcune considerazioni in relazione ai singoli spunti di consultazione.

Risposte agli 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?

Sul punto, a parere di ASSOGAS, non risulta pienamente condivisibile la proposta del Regolatore relativa alla definizione delle tipologie di clienti rientranti nel perimetro soggettivo degli interventi di rafforzamento delle tutele prospettati.

Essendo l'obiettivo perseguito dal Regolatore, infatti, quello di rafforzamento delle tutele per le fasce di clientela potenzialmente meno informate, si ritiene che tale fine possa essere raggiunto più puntualmente facendo coincidere il perimetro di applicazione del DCO con i clienti che hanno diritto al FUI ovvero con i clienti domestici, condomini uso domestico con consumo non superiore ai 200.000 Smc e usi diversi con consumo non superiore ai 50.000 Smc.

Si coglie comunque l'occasione per evidenziare la non completa concordanza, a parere di ASSOGAS, tra le disposizioni attuative prospettate dall'Autorità e il disposto della Legge di Bilancio, il che potrebbe generare confusione nei clienti finali, in merito ai loro diritti, e negli operatori relativamente alla necessità di dar seguito a una richiesta di prescrizione.

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?

In merito agli obblighi informativi in capo ai venditori nei casi di ritardo di fatturazione attribuibile al venditore/distributore, si rileva come l'introduzione di un avviso testuale stampato sulla busta della bolletta, inviata in formato cartaceo, richiederebbe delle modifiche in termini

di layout e quindi di "personalizzazione" di alcune fatture, che comporterebbero dei cospicui costi operativi per i venditori a fronte di un'informazione verso i clienti finali efficacemente veicolabile anche solo attraverso l'avviso testuale stampato o allegato alla fattura, come proposto nel DCO al secondo punto del paragrafo 4.7.

Si ritiene pertanto che possa essere sufficiente, anche in un'ottica di adeguata tutela del cliente finale, mantenere come obblighi il solo avviso testuale in bolletta, accompagnato dal modulo per manifestare la volontà di eccezione della 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?

Per quanto attiene agli 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, si evidenziano per l'avviso testuale in busta le medesime considerazioni esposte nella risposta allo spunto di consultazione 2.

In merito al testo proposto per l'avviso testuale stampato o allegato alla fattura, in un'ottica di maggiore chiarezza del messaggio, si propone di modificarlo come segue:

"La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni; dalle verifiche è emersa una sua responsabilità per il ritardo di fatturazione".

Si ritiene opportuno lasciare al venditore la facoltà di eventualmente indicare, fin da subito, ad esempio in un documento allegato alla fattura, le ragioni della responsabilità del cliente per il ritardo di fatturazione.

Si evidenzia, comunque, come l'esigenza in capo al venditore di motivare, fin da subito, la responsabilità del cliente finale si tradurrebbe, presumibilmente nella più parte dei casi, in flussi comunicativi tra distributore e venditore, che aggraverebbero l'operatività di entrambi i soggetti per responsabilità loro non imputabili.

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?

In merito ai due orientamenti alternativi proposti per la fatturazione degli importi prescritti, si ritiene preferibile, nelle ipotesi di responsabilità dei venditori/distributori, l'emissione di una fattura separata per gli importi per consumi risalenti a più di 24 mesi e per importi con consumi fino a 24 mesi. Tale soluzione, infatti, garantirebbe una maggiore trasparenza verso il cliente finale consentendo anche l'eventuale mantenimento di pagamento di tali importi tramite SDD. Sul punto si rileva come, per gli importi risalenti a più di 24 mesi, l'obbligo di introdurre una modalità diversa dall'addebito SDD, anche nel caso in cui l'SDD sia la modalità di pagamento ordinaria, potrebbe generare confusione nel cliente finale: quest'ultimo infatti, prestando scarsa attenzione alla fattura e alla nuova modalità di pagamento eccezionalmente introdotta, potrebbe non procedere al pagamento della fattura esponendosi a situazioni debitorie.

Nelle ipotesi di responsabilità imputabile al cliente finale, si ritiene al contrario preferibile l'emissione di una fattura unica, in un'ottica di semplificazione dell'operatività sia per i clienti che per gli operatori.

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?

ASSOGAS concorda con gli orientamenti prospettati in tema di gestione dei reclami.

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

Come evidenziato in premessa, si ritiene fondamentale che si arrivi ad una definizione complessiva di tutti i provvedimenti di attuazione della Legge di Bilancio 2018, soprattutto sui temi cruciali della determinazione delle responsabilità funzionali all'eccezione di prescrizione, della attribuzione dei maggiori oneri emergenti dalla fatturazione di quote e consumi relativi a periodi prescritti e del riconoscimento dei maggiori costi per gli operatori derivanti dall'attuazione delle nuove incombenze operative/amministrative.

In tal senso, si riterrebbe opportuno prevedere che le disposizioni prospettate nel presente DCO decorrano a valle del completamento di tale processo.

ASSOGAS rimane, come sempre, a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore osservazione o chiarimento e porge, con l'occasione, cordiali saluti.