

Osservazioni del “Gas Meeting”

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)”

Quesito 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?

Il Gas Meeting ritiene che i Clienti non domestici siano già sufficientemente capacitati e non necessitino, pertanto, di un rafforzamento di tutele sul tema in oggetto, in quanto già resi maggiormente ‘autonomi’ nel presidio dei propri diritti dalla Regolazione emanata negli ultimi anni.

Quesito 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?

Sebbene il tipico interlocutore del Cliente finale sia il Venditore, si propone l’istituzione parallela di un canale comunicativo e procedurale fra Distributore e Cliente finale, nel caso di responsabilità ascrivibile alla distribuzione.

Inoltre, l’avviso sulla busta della bolletta prescrivibile pare senza dubbio gravoso e costoso per il Venditore. Non si parla solo dei costi per la stampa (dei quali, nel contesto dell’indagine annuale pro revisione annuale QVD, si potrebbe tener conto) ma anche di costi gestionali e di adeguamento dei sistemi che, come spesso accade, non emergerebbero.

Infine, posto che vi sarà necessità di allegare alla bolletta anche un modulo con campi pre-compilati per eccepire la prescrizione, il Gas Meeting propone che tale modulo divenga perlomeno obbligatorio, ovvero che il suo utilizzo rappresenti il solo e unico modo per eccepire la prescrizione da parte del Cliente finale. Di più, il Gas Meeting intende suggerire che detto modulo non si debba *necessariamente* allegare alla bolletta ma si possa scaricare dal sito Web aziendale (e dell’ARERA) o richiedere presso gli Sportelli territoriali del Venditore.

Quesito 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 quale soluzioni alternative si propongono?

Il Gas Meeting intende promuovere una assenza di obblighi informativi del Venditore in questo caso. Quantomeno, nella fattispecie, parrebbe davvero inopportuno se non altro il messaggio sulla busta. In un processo di continua capacitazione del Cliente finale, e vista l'eco ricevuta dai mezzi di comunicazione relativamente alla prescrizione biennale, il Cliente finale stesso dovrebbe risultare più sensibilizzato e motivato ad una lettura più competente della propria bolletta. Altrimenti, paradossalmente, continue tutele (in questo caso informative) potrebbero rischiare di ottenere l'esatto opposto di una reale capacitazione (ovvero si rischia di continuare ad abituare il Cliente alle tutele "date da terzi").

Si segnala, inoltre, che in caso di manomissione del contatore da parte del Cliente finale, con conseguente alterazione della misura, risulta evidente che non ci sia presunzione ma certezza della responsabilità. Se già in caso di presunta responsabilità del Cliente finale parrebbe risultare almeno dubbio se inserire o meno la comunicazione in bolletta, nel caso di certezza della responsabilità sembra opportuno non inserire appunto alcun messaggio.

Quesito 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?

Il Cliente finale, forte anche dei messaggi informativi del Venditore, avrebbe tutto il tempo per bloccare il pagamento della specifica bolletta prescrivibile. Peraltro, da un punto di vista pratico, pare improbabile che un Cliente abituato alla domiciliazione si attivi per pagare con bollettino CCP un importo che, fra l'altro, potrebbe evitare di pagare eccependo la prescrizione.

Sulle modalità suggerite per evidenziare i diversi importi (eccepibili e non), ovvero le due bollette separate o la bolletta unica, si intende segnalare all'ARERA di lasciare naturalmente aperte entrambe le possibilità, attivandosi pertanto anche a rivedere la regolazione sulla Bolletta 2.0 a riguardo.

Inoltre, si segnala il caso riguardante i PdR/POD per i quali la trasmissione delle letture da parte dei DSO riguardi solo le letture di fine mese, e non anche le letture giornaliere (quindi, praticamente, tutti i Clienti domestici). Nel caso in cui vi sia necessità di individuare i consumi dei due distinti periodi di fornitura, l'uno anteriore e l'altro posteriore alla data limite oltre la quale il Cliente finale può eccepire la prescrizione (per la quale l'ARERA prevede due soluzioni alternative: due distinte fatture, o fattura unica con separata evidenza dei due periodi), risulta necessaria l'individuazione univoca della lettura (calcolata) attribuibile a tale data limite. Tale lettura deve essere individuata (calcolata) dai DSO, posto che l'attività di misura è posta in capo agli stessi. (Il metodo di calcolo dovrebbe essere, per il gas secondo profilo di prelievo, per l'energia come disposto dal TIME.) Pertanto, l'evidenza in bolletta dei distinti volumi, e quindi dei distinti importi, può avvenire solo dopo che il DSO ha comunicato al Venditore tale dato.

Quesito 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?

Il Gas Meeting intende chiedere all'ARERA di non introdurre una classificazione esplicita di secondo livello nel TIQV (visto anche che il monitoraggio a campione effettuato su un certo numero di Società ha evidenziato delle numeriche contenute).

Si segnala inoltre il rischio, sempre presente, di reclami inviati al solo scopo di bloccare l'iter di eventuale sospensione della fornitura.

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

Visti gli adeguamenti normativi e legislativi in corso (si pensi ad esempio al Portale per la confrontabilità delle offerte e alla Fatturazione elettronica B2B), pare sempre più problematica la data del primo gennaio 2019 per la piena operatività della Prescrizione breve. Il Gas Meeting chiede quindi una proroga all'ARERA e non propone una specifica data successiva, in ragione del fatto che si devono prima chiarire i molti punti di sostanza tuttora aperti sul tema.

Ad esempio, il Gas Meeting segnala che in caso di responsabilità del Distributore non è ancora chiaro a chi spetti l'accollo dei costi relativi alle altre componenti tariffarie non riconducibili ai costi di rete (costi di materia prima, costi di dispacciamento, imposte sul consumo ecc.). Nello specifico, la Del. 264/2018/R/com stabilisce che "il Venditore, in caso di mancato incasso dovuto a una eccezione di prescrizione sollevata dal Cliente finale, per i casi relativi a conguagli derivanti da rettifica imputabile all'Impresa distributrice, abbia titolo a richiedere all'Impresa distributrice la corrispondente rideterminazione degli importi, lo storno delle fatture interessate e la restituzione delle somme eventualmente versate in eccesso". La delibera, citando lo storno di fatture di trasporto, sembra quindi riferirsi alla sola somma che la Società di vendita ha corrisposto all'Impresa di distribuzione. Si configura pertanto un onere a carico del Venditore circa le somme relative alle rimanenti componenti tariffarie e alle imposte, nonostante la casistica in oggetto sia quella in cui la responsabilità del conguaglio sia imputabile all'Impresa distributrice.