



Risposta di GREEN NETWORK S.p.A.

Documento di consultazione 26 luglio 2018

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 GENERALI

Green Network ritiene che le misure proposte dall' Autorità nel presente documento in materia di prescrizione biennale del credito, così come disposto dalla Legge di Bilancio 2018, comportino rilevanti oneri in capo ai venditori e potrebbero generare un incremento dei contenziosi e reclami dei clienti finali. In un momento così importante quale quello della prossima auspicata piena liberalizzazione del mercato della vendita, è ancor più necessaria un'adeguata attenzione al fine di far ritrovare fiducia nel mercato da parte dei clienti finali. Per tale ragione sarà necessario prevedere, anche da un punto di vista regolatorio, azioni semplici a tutela dei clienti finali e di immediata comprensione per questi ultimi, mettendo da parte previsioni che rischierebbero, oltre che sovra-regolare il settore, di incrementare entropia su un mercato già di per sé complesso come quello energetico.

Lo sforzo da parte degli operatori e dell'Autorità dovrebbe essere finalizzato, in questa fase, a creare nuova fiducia nel mercato.

Per fare ciò, secondo Green Network (GN), il regolatore dovrà concedere ai venditori una maggiore autonomia nella gestione dei propri rapporti commerciali con i clienti finali, pur definendo i principi e gli standard minimi di servizio che l'Autorità stessa è chiamata a fissare e monitorare.

Nel caso di specie, qualora confermati gli orientamenti proposti nel presente DCO, per il cui dettaglio si rimanda agli spunti seguenti, si ritiene che a fronte di sforzi economici ed operativi

rilevanti per gli operatori, non corrisponderebbe un valore aggiunto al servizio offerto da questi ultimi ai clienti finali, potendone viceversa incrementare le “incomprensioni” e i conseguenti reclami/contenziosi.

Green Network è pertanto favorevole all’implementazione di un meccanismo meno ingessante rispetto a quanto ipotizzato, a fronte di un sistema di monitoraggio puntuale delle iniziative e delle modalità di gestione della presente disciplina poste in essere dagli operatori.

Si rileva che gli obblighi in capo ai venditori, presentati nel presente DCO, andrebbero ad integrare le disposizioni di cui alle delibere 97/2018/R/com e 264/2018/R/com che già hanno comportato urgenti processi implementativi e sforzi economici rilevanti per le imprese di vendita.

In ultimo, GN ritiene debbano essere chiariti gli orientamenti in materia di responsabilità e obblighi di comunicazione tra distributori e venditori, propedeutici a permettere a questi ultimi di tutelare il proprio business e il rapporto con il cliente finale. I venditori risulterebbero il soggetto maggiormente esposto a rischi economici non rinvenienti da proprie responsabilità. Nel dettaglio, in caso di conguagli dovuti a responsabilità del distributore (DSO), qualora il venditore eccepisse la prescrizione nei confronti del DSO, non potrebbe fatturare/incassare gli importi spettanti dal cliente relativi alla spesa per la materia energia - non fatturati al cliente finale a causa dell’avvenuta prescrizione del credito – per inefficienze di un soggetto terzo. Tale mancato introito rimane in capo al venditore senza responsabilità di questo ultimo. Il venditore sarebbe inoltre tenuto al pagamento delle imposte per i consumi prescritti.

Ciò detto, si auspica la condivisione di un percorso istituzionale e di misure regolatorie volte a fornire ai venditori gli strumenti utili ad operare in modo lineare e tutelare il proprio business. Ad esempio, per far compiutamente ciò, risulta determinante che vengano implementate le informazioni e i criteri relativi alla responsabilità di DSO/cliente finale per mancata lettura dei dati di consumo.

A tal proposito si evidenzia che in mancanza dell’informazione completa sull’attribuzione di responsabilità e la relativa motivazione nei tracciati delle letture, al 1 gennaio 2019 non sarà possibile attribuire la responsabilità, né la relativa motivazione, degli importi risalenti a più di due anni. Si ricorda che nel settore elettrico i nuovi tracciati, che entreranno in vigore il 1 gennaio

2019, troveranno applicazione a partire da tale data solo per gli *smart meter* 2G, mentre per gli *smart meter* 1G e per i misuratori tradizionali (soprattutto gas) non è ancora definita la data a partire dalla quale saranno adottati.

Si rimanda agli spunti di consultazione per maggiore dettaglio.

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?

Si condivide l'ambito di applicazione definito dall'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?

Si ritiene che le misure proposte possano generare costi importanti in capo ai venditori.

Al riguardo, oltre a quanto nelle Osservazioni Generali, si ritiene che:

- La previsione di un avviso testuale stampato sulla busta comporti una gestione manuale dell'attività di imbustamento che creerebbe importanti rallentamenti nel processo di fatturazione oltre che naturali aggravii operativi. Analogo discorso vale per l'introduzione dell'avviso nell'Oggetto della mail nei casi di fatturazione elettronica;
- L'avviso testuale standard, all'interno della stessa busta/mail della fattura ma con allegato separato alla stessa, può risultare utile per i clienti finali mentre si nutrono dubbi sulla formulazione del messaggio proposto nel DCO. Si propone al riguardo di eliminare la parola "contestati" che potrebbe far ritenere al cliente che ci sia stata un'attività scorretta e/o erronea da parte del proprio venditore, in quanto unica interfaccia del cliente. Inoltre, dovrebbe essere eliminato il riferimento al modulo "allegato" per i motivi di seguito riportati;

- L'avviso di cui al punto precedente debba essere riportato in un allegato contestuale alla fattura, in modo da poter garantire la giusta visibilità al messaggio ed evitare che la prima pagina della bolletta venga riempita eccessivamente e resa confusa per il cliente;
- Il modulo per l'eccezione della prescrizione debba essere riportato in un'apposita sezione del sito web dell'operatore, lasciando al cliente la piena facoltà di utilizzare tale modulo o, come nella quasi totalità dei casi con cui il cliente invia un reclamo, utilizzando le modalità che riterrà più opportune e comode. Tale modulo non si ritiene debba essere inviato con pdf separato o nella fattura interessata, inserendolo comunque sul sito web del venditore ad ulteriore supporto del cliente. Ad esempio l'indicazione del link al modulo potrebbe esser fornita in calce all'avviso testuale sopra richiamato.

Si ritiene necessario specificare che la prescrizione debba essere eccepita entro il termine di scadenza della fattura, a tal riguardo si condividono le previsioni dell'Autorità in relazione al punto 4.13 del DCO.

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?

In relazione all'avviso testuale si rimanda ai medesimi contenuti espressi nel Q2.

Per garantire una differenziazione dei messaggi in fattura o contestualmente ad essa, si rende necessaria la disponibilità dell'informazione in relazione alla responsabilità della mancata lettura che ad oggi non è nella piena disponibilità del venditore - al riguardo si rimanda alle Osservazioni Generali.

A tal proposito GN richiede un'attività di *enforcement* dell'Autorità in materia, al fine di responsabilizzare sempre maggiormente i distributori e permettere al venditore di avere tutti gli strumenti per gestire in maniera corretta le casistiche di eccezione della prescrizione, minimizzando situazioni di possibile disagio per il cliente finale che, come emerso, dal monitoraggio dell'ARERA non dipendono, per la quasi totalità, dall'attività del venditore.

Si richiede quindi che per il momento non siano differenziati gli avvisi testuali sulla base della natura della responsabilità del distributore-venditore/cliente finale, in quanto tale informazione non è nella piena disponibilità del venditore, e si ritiene debba essere previsto anche per tali casistiche il messaggio standard indicato al Q2.

In tal senso, si ritiene che il venditore sia messo nelle condizioni di fatturare i consumi oltre i due anni con assoluta certezza della responsabilità del conguaglio. Si auspica pertanto una pronta integrazione dei flussi di misura del distributore (e del SII) che dovranno riportare le informazioni necessarie. Tali presupposti permetterebbero al venditore di inserire in bolletta un avviso testuale più chiaro e diretto, evitando possibili incomprensioni e conseguenti contestazioni con i propri clienti. Per far ciò sarà necessario attendere l'informazione precisa da veicolare al cliente sulla base delle implementazioni necessarie dei flussi di misura. Se ciò non fosse, si rischierebbe di veicolare al cliente messaggi generici e non corretti. Si concorda al riguardo con la necessità di veicolare in modo intuitivo e diretto nella bolletta le componenti prescritte e i periodi temporali oggetto di prescrizione.

In tal caso, si riterrebbe corretto prevedere che, in caso di reclamo del cliente finale, il venditore non possa procedere con azioni di sollecito prima della risposta motivata alle istanze del cliente.

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?

Si richiede che, stante il rispetto degli obblighi di comunicazione di cui sopra, sia data ai venditori piena libertà di scelta in tal senso, in quanto l'opzione a) (emissione di due distinte fatture in corrispondenza della fattura di periodo o di chiusura) comporterebbe interventi operativi lato fatturazione, mentre l'opzione b) (unica fattura con separata e chiara evidenza degli importi prescrittibili) avrebbe comunque impatti rilevanti sulla contabilità delle società.

Pertanto si ribadisce, in ottica di semplificazione, la richiesta di assicurare ai venditori facoltà di definire la modalità di emissione della fattura contenente importi con consumi fino e oltre i 24

mesi in modo da valorizzare le differenze nei sistemi e nelle modalità di fatturazione ad oggi in essere tra i vari operatori.

In subordine, potrebbe essere previsto nei soli casi di responsabilità del cliente, a tendere - fatto salvo quanto detto in precedenza in relazione alla messa a disposizione ai venditori dell'informazione puntuale - l'applicazione dell'opzione *b)* in modo da non differenziare le due bollette (contenenti consumi fino e oltre i 24 mesi) che in ogni caso non sarebbero eccepibili dal cliente. In tal senso, la scrivente intenderebbe procedere con l'emissione di un'unica bolletta *standard* con evidenza degli importi e delle relative competenze, come ampiamente disciplinato dalla Bolletta 2.0. La bolletta riporterebbe tutte le informazioni che hanno condotto al conguaglio, attestando la responsabilità del cliente e la perdita del diritto ad eccepire il credito.

In relazione alla previsione di sospendere i pagamenti tramite addebito diretto per la quota parte afferente crediti con competenze oltre i due anni, si ritiene che tale scelta possa avere conseguenze fortemente negative sia per il cliente che per il venditore. In particolare, il cliente che sceglie quale modalità di pagamento l'addebito diretto, è generalmente motivato dalla maggiore comodità di tale soluzione. In taluni casi, la percezione di "qualità del servizio" viene addirittura relazionata dal cliente al minor numero di interazioni necessarie tra cliente stesso e fornitore. Quanto previsto in tal senso, obbligherebbe invece il cliente a intervenire nella gestione dei pagamenti dovendo ricorrere a una modalità di pagamento alternativa, qualora intenzionato o tenuto a pagare (ndr il blocco dell'addebito diretto per somme corrispondenti a consumi oltre i due anni sarebbe infatti previsto anche nel caso di responsabilità del cliente), creando potenziali disagi e/o fastidi al cliente. Ulteriormente, si rileva che l'addebito diretto, viene generalmente accompagnato dalla scelta del cliente di ricevere i documenti di fatturazione via mail e comunque dinanzi ad un'adeguata informazione il cliente potrà revocarne il pagamento presso il proprio istituto bancario. E', infatti, possibile per il cliente con addebito diretto SDD, chiedere al proprio istituto bancario il rimborso di quanto addebitato entro 8 settimane dal pagamento. Tali termini sono quindi più che sufficienti per il cliente che intendesse eccepire la prescrizione. Per tali ragioni non si ritiene utile introdurre previsioni legate alle modalità di

pagamento degli importi prescrivibili quanto piuttosto rafforzare le modalità di informazione in fattura per il cliente finale.

In tal senso, si propone di mantenere attivo l'addebito diretto anche in presenza di importi oltre i 2 anni, prevedendo azioni di avviso (sms e avvisi in bolletta) circa la presenza di tali importi, prevedendo che l'addebito delle somme avvenga alla data di scadenza della bolletta e che in caso di eccezione tardivo (entro 10 giorni dalla scadenza del documento di fatturazione) siano disposti i relativi storni.

Infine, ritenendo sia sufficiente quanto già attualmente previsto in tal senso dalla Bolletta 2.0, non si reputa necessario riportare ulteriori informazioni, circa l'avvenuta prescrizione del credito, nella fattura successiva a quella contenente gli importi prescrivibili.

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?

Si condividono le proposte dell'ARERA al riguardo.

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

Le tempistiche di attuazione devono tener presente dei tempi necessari per l'entrata a regime dei nuovi flussi di misura con l'informazione della responsabilità della rettifica del dato di misura oltre i due anni. A tal proposito, in mancanza dei tracciati delle letture dell'informazione completa sull'attribuzione di responsabilità e la relativa motivazione, al 1 gennaio 2019 non sarà possibile attribuire la responsabilità, né la relativa motivazione, degli importi risalenti a più di due anni.

CONCLUSIONI

Pur non essendo tematica del presente DCO, GN intende porre all'attenzione dell'Autorità l'urgente necessità di definire le misure volte a gestire il *settlement* power e gas, conformemente alle previsioni della Legge Bilancio che include nel proprio dispositivo anche i rapporti tra venditori e l'utente di trasmissione-trasporto (Terna/Snam).

Inoltre GN ritiene debbano essere chiarite le modalità di eccepimento della prescrizione di cui alla delibera 97/2018 e seguenti, oltre che le previsioni che deriveranno dal presente DCO, anche per i rapporti intercorrenti tra utente del dispacciamento/trasporto e controparte commerciale qualora i soggetti non siano coincidenti nel rapporto con il cliente finale (c.d. *reseller*).

Ad esempio è importante chiarire se l'utente possa richiedere la prescrizione al DSO evitando di fatturare tali importi al *reseller* o se l'utente possa eccepire la prescrizione al DSO solo qualora la controparte eccepisca gli importi fatturati dall'utente.

Anche in considerazione della complessità dei rapporti sulla filiera, si richiede all'Autorità di addivenire ad una regolazione in materia il più semplificata ed efficace al fine di permettere una gestione ottimale da parte dei diversi soggetti interessati.