

RISPOSTA DI ENEL AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 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

Enel in linea generale condivide l'obiettivo dell'Autorità di dare al cliente adeguata informazione sulla possibilità di eccepire la prescrizione del pagamento delle fatture contenenti conguagli maggiori di due anni.

In termini di implementazione delle proposte, Enel ritiene che, come indicato dalla stessa consultazione, l'attuazione delle disposizioni sul tema vada coordinata con gli esiti del procedimento avviato con la 97/2018, al fine di definire le cause del fallimento del tentativo di lettura e i criteri di determinazione delle diverse responsabilità, per consentire agli operatori di individuare ex ante la corretta informativa da inviare al cliente.

Per le proposte migliorative di dettaglio si rimanda alle risposte 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?

Si ritiene che il perimetro soggettivo dovrebbe essere coerente con quello della Legge di bilancio 2018. Pertanto andrebbero ricomprese nello stesso i clienti domestici e le microimprese, attestate ad esempio prevedendo appositi registri messi a disposizione dall'Agenzia delle Entrate.

Ad ogni modo, si richiede di estendere l'esclusione dallo stesso (oltre che a tutte le Pubbliche Amministrazioni) anche alle forniture di Pubblica Illuminazione, ritenendo anche questa tipologia al di fuori del perimetro definito dalla legge. Andrebbe inoltre valutata l'esclusione dei clienti in ultima istanza, soprattutto con riferimento a quelli entrati nel servizio per morosità pregresse (tali clienti infatti potrebbero avvantaggiarsi della prescrizione rispetto a consumi che non avrebbero nemmeno effettuato qualora fosse stato possibile il distacco).

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?

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?

Come anticipato Enel condivide il principio per il quale il cliente debba essere informato riguardo la possibilità e le modalità di eccepire la prescrizione.

D'altra parte, l'inserimento dell'avviso sulla busta delle bollette inviate in modalità cartacea è tecnicamente complesso ed economicamente oneroso (approvvigionamento di buste prestampate con tale indicazione e uno specifico smistamento).

Per garantire comunque un'efficace informazione del cliente si potrebbero considerare alternative modalità per dare evidenza alla comunicazione presente della bolletta (es: invio di un sms no replay per comunicare che nella fattura emessa sono presenti importi prescrivibili). Nel caso specifico Enel ritiene che la comunicazione da inserire all'interno della bolletta possa avere adeguata evidenza ed efficacia se veicolata attraverso uno specifico allegato (e peraltro eviterebbe modifiche all'attuale layout della bolletta).

L'invio di comunicazioni distinte in base alle specifiche responsabilità distributore/venditore/cliente, al momento attuale, non è fattibile poiché la definizione dei criteri di determinazione delle stesse è oggetto del Tavolo tecnico sulla prescrizione biennale. Pertanto l'invio di informative specifiche sarà possibile solo a conclusione dei lavori.

Per tale ragione anche l'eventuale inserimento in bolletta del modulo di richiesta precompilato andrà previsto solo a valle della conclusione dei lavori per l'accertamento della responsabilità tra gli operatori della filiera e il cliente (l'inserimento indiscriminato in tutte le bollette, indipendentemente dalle responsabilità, genererebbe confusione per i clienti con conseguente aumento della contattosità e potenziali richieste di prescrizione anche ingiustificate).

In ogni caso, come anticipato nelle disposizioni generali, Enel ritiene che al fine di ridurre gli impatti gestionali ed operativi per clienti e operatori sia necessario ricorrere anche all'utilizzo di strumenti di comunicazione smart in sostituzione della sempre più obsoleta modalità cartacea. In particolare si propone di dare al cliente la possibilità di presentare la richiesta di prescrizione via mail o attraverso upload da portale online compilando digitalmente il modulo disponibile sul sito del venditore.

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?

Enel ritiene che l'emissione di due fatture separate assicuri una maggiore efficacia e chiarezza informativa al cliente rispetto agli importi relativi a consumi potenzialmente prescrivibili e a quelli non prescrivibili. Riteniamo che debba essere lasciata ai venditori la facoltà di inviare tali fatture anche in buste separate, in modo da ridurre gli oneri implementativi.

Non si condivide la proposta di sospendere il pagamento degli importi prescrivibili con addebito diretto (SEPA Direct Debit: domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche perché il cliente, a sua tutela, può revocare il pagamento eseguito tramite domiciliazione entro le 8 settimane dall'esecuzione dello stesso.

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 condivide la proposta dell'Autorità.

L'eventuale contenzioso giudiziale conseguente al non riconoscimento della prescrizione per causa cliente dovrà essere rivolto direttamente al distributore di riferimento.

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

Come anticipato nelle considerazioni generali e in risposta agli spunti precedenti Enel ritiene che l'entrata a regime delle disposizioni debba essere coordinata con la conclusione del procedimento avviato con la delibera 97/2018/R/com e, per il settore del gas, anche con l'adeguamento degli standard di comunicazione.

Ad ogni modo Enel ritiene che il tempo congruo per l'adeguamento dei processi e dei sistemi, nell'ipotesi in cui vengano escluse le misure eccessivamente impattanti quali ad esempio il messaggio sulla busta contenente la bolletta, come esposto sopra, sia di 10 mesi dalla definizione del quadro regolatorio.