

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)

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 10 settembre 2018

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione **408/2018/R/COM** con il quale l'Autorità presenta i propri orientamenti riguardo il rafforzamento delle tutele in caso di fatturazione contenente importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con riferimento alle misure introdotte dalla Legge di Bilancio 2018.

La finalità del provvedimento, volto a dare completa attuazione alle disposizioni di cui all'art. 1, comma 4, della Legge 27 dicembre 2017 n. 205 (cd. Legge di Bilancio 2018), è correttamente orientata verso la tutela del cliente finale garantendogli la possibilità di eccepire la cd. prescrizione breve.

In tale ottica Anigas ritiene preliminarmente che alcuni degli spunti proposti si spingano però in un ambito ultroneo rispetto a quello delineato dalla Legge di Bilancio stessa, proponendo soluzioni che talvolta risultano di non facile attuazione sia sul piano tecnico sia sul piano economico (su questi aspetti si rimanda al prosieguo del presente documento).

Prima di entrare nel merito dei singoli spunti di consultazione si ritiene opportuno formulare alcune osservazioni generali.

In primo luogo si ritiene che il buon esito del processo consultivo in corso sia strettamente correlato ad un doveroso coordinamento con il tavolo di confronto posto in essere da ARERA ai fini dell'attuazione di disposizioni funzionali all'implementazione della Legge di Bilancio (individuazione delle responsabilità della mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo ai fini della applicabilità della prescrizione biennale): le tematiche del presente DCO sono talmente connesse a tale tavolo tecnico che la trattazione di alcuni spunti del presente DCO risulta difficile non avendo il quadro completo della situazione *de quo* trattata.

Anche alla luce di quanto sopra si evidenzia poi in termini generali la sostanziale impossibilità degli operatori di adempiere alle future nuove disposizioni regolatorie per l'ipotizzata decorrenza al 1° gennaio 2019. Prevedere già da ora l'applicazione

delle nuove regole a tale data, in assenza della loro definizione, viene ritenuta una proposta non accoglibile: in proposito si ritiene congruo un termine di adeguamento pari a 6 mesi e decorrente da quando il quadro regolatorio sarà stato completato.

Altra tematica di carattere generale riguarda la necessità che ARERA chiarisca che solo se la prescrizione viene eccepita entro la data di scadenza della fattura (come peraltro prevede il testo da inserire in bolletta riportato nel Documento di consultazione) 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 non potrà che 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 oggetto di prescrizione, il venditore procederà con tutte le azioni a tutela del proprio credito (il cui ammontare sarà pari alla sola parte dell'importo della fattura non oggetto di prescrizione).

Si segnala, altresì, la necessità che vengano adeguati al più presto i flussi di comunicazione tra venditore e distributore (con i relativi tracciati e tempistiche *standard*) in relazione ai casi di responsabilità attribuibile a questi ultimi due soggetti.

Infine si evidenzia che il calcolo a priori del valore dell'importo prescrivibile, oltre a comportare sforzi operativi non indifferenti a carico degli operatori, necessita di regole chiare, in particolare per quanto riguarda il calcolo delle imposte (accisa, addizionale e IVA).

Si passano ora in rassegna i 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 esigenze di coerenza con le disposizioni normative primarie dettate in materia, si ritiene che il perimetro soggettivo debba essere quello già fissato dalla Legge di Bilancio 2018 (art. 1, comma 4), senza quindi prevedere un allargamento della platea così come ipotizzato. L'ambito di applicazione del DCO, che come noto è incentrato sugli obblighi informativi dei venditori diretti a capacitare un consumatore che, in coerenza con la necessità di essere capacitato, dovrebbe essere "piccolo". Tale requisito dimensionale e organizzativo non sussiste né nel caso dei condomini, che sono gestiti da un professionista del settore, né in caso di consumi alti come i 200.000 Smc.

Tale allargamento inoltre non si giustificerebbe neppure da esigenze di protezione verso soggetti che, per i quantitativi di gas consumato, si debbono ritenere sufficientemente ed adeguatamente competenti in materia.

Si chiede pertanto una riduzione del perimetro soggettivo nel gas ai clienti con consumo annuo inferiore a 5000 Smc e, per le medesime ragioni, si condivide la ipotizzata esclusione delle forniture alle amministrazioni pubbliche.

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?

Anigas ritiene che gli obblighi informativi ipotizzati, oltre a comportare per gli operatori aggravii significativi in termini di adeguamento dei sistemi, possano risultare per il cliente finale di non chiara e semplice comprensione con il rischio quindi di vanificare la *ratio* normativa della Legge di Bilancio 2018. In particolare la ipotizzata previsione di avvisi sia sulla busta/mail che sulla fattura nonché la previsione di un modulo per manifestare la volontà di eccepire la prescrizione potrebbero ingenerare confusione nel cliente finale non avvezzo a conoscere la disciplina civilistica della prescrizione.

In particolare, la richiesta di stampare un avviso sulla busta usata per l'invio della bolletta contenente importi prescrivibili non è fattibile in ragione dell'organizzazione del processo di produzione nella fase di stampa e imbustamento delle fatture, in quanto non è possibile strutturare un abbinamento differenziato fra singole buste e singole fatture stampate. Inoltre, il fatto di stampare sulla busta un testo che ne anticipa il contenuto (riservato) potrebbe comportare problemi al livello di privacy o in ogni caso 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.

Al fine quindi di realizzare un processo più snello e semplificato si propone l'inserimento in bolletta di una *cover* (inteso come un foglio - prima pagina che il cliente finale si troverà tra le mani aprendo la comunicazione ricevuta) con la quale si informa il cliente, in modo chiaro e comprensibile, della esistenza di un importo prescritto e delle modalità con cui richiedere la prescrizione stessa, sfruttando la cover per veicolare anche il modulo di richiesta. Il questo modo il cliente avrebbe tutte le informazioni che gli servono per eccepire la prescrizione raggruppate in un unico foglio e ben visibili prima ancora di leggere la bolletta.

Con riferimento alla proposta al punto 4.9, che prevede che venga data evidenza nella bolletta successiva dell'avvenuta prescrizione, si chiede che venga definito un testo standard a cura di ARERA, 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).

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?

Anigas ritiene che il testo del messaggio da utilizzare per la fattispecie della responsabilità del cliente finale sia sproporzionato in termini di contenuto rispetto alla fattispecie della responsabilità dell'operatore; in quest'ultimo caso infatti il testo

dettaglia le possibilità a disposizione del cliente finale, mentre in caso di sua responsabilità la dicitura “*non è emersa una nostra responsabilità per il ritardo della fatturazione*” non viene reputato sufficiente: si dovrebbe almeno specificare chiaramente che il cliente è tenuto al pagamento dell'importo richiesto.

Si ritiene quindi che le proposte di ARERA in materia di obblighi informativi per le ipotesi di responsabilità del cliente finale si configurino come sbilanciate verso il cliente stesso, il quale verrebbe pure esplicitamente indirizzato a presentare un reclamo o ad avviare una procedura di conciliazione (entrambe per il cliente gratuite ma onerose per il sistema oltre che per l'operatore).

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?

Anigas, pur sostenendo preliminarmente che entrambe le soluzioni proposte implicino costi di implementazione elevati, ritiene opportuno che le due opzioni ipotizzate (due distinte fatture o unica fattura – punto 4.21 DCO) debbano essere entrambe previste dalla regolazione e debba quindi essere lasciata all'operatore la scelta tra l'una e l'altra, in modo da consentire che ciascun operatore possa scegliere la più indicata per un minor impatto implementativo e di costi sui propri sistemi.

Inoltre si osserva che, visto che lo schema di sintesi degli importi previsto dalla disciplina della Bolletta 2.0 non specifica la modalità per evidenziare a parte determinati importi, riteniamo che i venditori dovrebbero essere lasciati liberi di scegliere la modalità più opportuna per la rappresentazione nel rispetto dei principi generali della disciplina sulla Bolletta 2.0. Il cliente che successivamente volesse avere delucidazioni delle modalità di calcolo dell'importo prescrivibile può comunque utilizzare i canali che sono normalmente a sua disposizione per ottenere spiegazioni sulle bollette.

Non si condivide invece la proposta secondo cui per gli importi prescritti non possano essere utilizzati come metodi di pagamento servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di

credito), anche nel caso in cui fossero la modalità predefinita per i pagamenti. In ogni caso l'operatore non ha la facoltà di bloccare i flussi della domiciliazione, inerendo infatti tali flussi il rapporto diretto cliente e suo istituto di credito, pertanto non può che essere il cliente ad agire proattivamente bloccando il pagamento.

Al riguardo si propone che l'operatore provveda a raccomandare al proprio cliente di bloccare la domiciliazione per l'importo prescritto: tale esortazione potrebbe essere scritta in modo chiaro e comprensibile nella *cover* trattata nello spunto di consultazione Q2.

In ogni caso, si evidenzia che i pagamenti effettuati tramite sistema di domiciliazione bancaria possono essere stornati dal cliente finale entro le 8 settimane.

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?

Anigas reputa eccessiva la previsione di esplicitare la possibilità di ricorrere alla conciliazione, visto che tale previsione viene richiesta solo nei casi in cui non è possibile estinguere il reclamo. Nella gestione del reclamo occorre in ogni caso adeguare il flusso comunicativo efficace e tempestivo tra il DSO e il venditore, in modo da consentire a quest'ultimo di acquisire le informazioni fondamentali per la trattazione del reclamo, nelle tempistiche imposte dalla regolazione vigente.

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

Sul punto si richiamano le considerazioni espresse in premessa.