

Osservazioni Utilitalia**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)”

BOZZA

OSSERVAZIONI GENERALI

Gli obiettivi posti alla base del DCO di fornire adeguata consapevolezza ai clienti finali in ordine all'esercizio dell'eccezione di prescrizione si ritengono senz'altro meritevoli di condivisione.

Utilitalia desidera manifestare il proprio apprezzamento per lo sforzo profuso dal Regolatore nel tentativo di strutturare un quadro di proposte mirate al recepimento di una disciplina primaria rispetto alla quale, come noto, appare assai difficoltosa l'armonizzazione della complessa ed articolata regolazione vigente.

Tuttavia le misure prospettate appaiono non solo palesemente incompatibili con le riferite tempistiche e, da ultimo, con la scadenza del 1° gennaio 2019 di cui all'art 1 comma 10 della Legge di Bilancio 2018, ma senza dubbio fortemente impattanti per il settore della vendita, con riguardo in particolare ad un profilo cruciale, quale il sistema di fatturazione e dei pagamenti, così determinando costi elevati di cui si porrebbe il tema delle adeguate forme di riconoscimento, e tempistiche di implementazione allo stato difficilmente determinabili (comunque non inferiori a 12 mesi).

Emerge dunque la necessità che tali obiettivi vengano perseguiti attraverso un quadro provvedimentale che minimizzi gli oneri ricadenti sui Venditori, soprattutto in ragione del loro ruolo di unica interfaccia dei clienti finali.

Inoltre, si osserva che le misure proposte nel DCO sono strettamente connesse e complementari a quelle che saranno adottate in esito al Tavolo di Lavoro finalizzato all'individuazione delle modalità di attribuzione della responsabilità di mancata o erronea rilevazione dei dati di misura (di seguito, Tavolo di Lavoro), ad oggi non ancora giunte ad un adeguato grado di definizione. Queste ultime risultano infatti fondamentali affinché il Venditore possa avere le necessarie e tempestive informazioni per provvedere in primis alle corrette informative al

cliente finale, circa la presenza di importi prescritti e la conseguente possibilità di eccezione.

Si propone pertanto, nell'ottica di facilitare e realizzare comunque gli obiettivi della consultazione, ma dare allo stesso tempo la possibilità alle Imprese di adeguare i propri sistemi informativi di:

- 1) estendere anche al settore gas, dal 1/1/2019 le medesime misure attualmente in vigore in via transitoria per il settore elettrico;
- 2) definire misure a regime, come di seguito declinate, da implementarsi sia per il settore elettrico che per il settore gas, con decorrenza non anteriore ad almeno 6 mesi dalla pubblicazione del provvedimento definitivo.

In particolare, le disposizioni che andremo ad illustrare nelle considerazioni seguenti, permetterebbero di realizzare l'obiettivo della corretta informazione dei clienti finali, ponendoli nelle legittime condizioni di far valere il proprio diritto. Peraltro, i processi – e le relative forme di comunicazione - risulterebbero semplificati e soprattutto resi coerenti con l'assetto consolidato del sistema (che ha sempre previsto come noto l'istituto della prescrizione) e dunque, più aderenti a logiche di tipo “pull” rispetto a quelle ipotizzate nel DCO che, viceversa, appaiono marcatamente “push”. Ciò consentirebbe di evitare interventi eccessivamente laboriosi ed articolati sui processi e sui sistemi di fatturazione.

In linea generale, lo schema alternativo che Utilitalia intende proporre, si riferisce ai seguenti step:

- il cliente finale riceve in bolletta l'informazione circa la presenza in fattura di importi relativi a competenze ultra-biennali con l'aggiunta, rispetto all'assetto regolatorio attuale, eventualmente, della quantificazione dell'importo in esame;
- contestualmente il cliente finale viene edotto delle modalità con cui può richiedere al Venditore, al fine dell'esercizio dell'eccezione di prescrizione biennale, di verificare l'assoggettabilità di tale fattispecie a responsabilità del Venditore medesimo o del Distributore;
- nel caso in cui il cliente finale, con modalità tracciabili, presenti tale richiesta al Venditore, il termine per il pagamento di tali importi viene sospeso;
- il Venditore effettua le verifiche per accertare la responsabilità propria o del Distributore, utilizzando i canali previsti (o che saranno opportunamente strutturati) dalla regolazione e debitamente tracciati;
- in caso di esito positivo della verifica (accertata la responsabilità propria o del Distributore) il Venditore comunica al cliente finale l'effetto della prescrizione e dunque che gli importi in esame risultano non dovuti ;
- in caso di esito negativo della verifica (accertata responsabilità del cliente) il Venditore ne dà comunicazione al cliente finale ed i tempi di pagamento riprendono a decorrere dalla data di ricezione della comunicazione da inviarsi a mezzo raccomandata AR/PEC).

Di seguito, in risposta ai singoli spunti di consultazione, saranno declinate alcune prime considerazioni, nell'attesa che possa essere utilizzato anche il Tavolo di Lavoro creato per la discussione di alcuni aspetti peculiari presenti nel DCO quali, ad esempio, le modalità di fatturazione in caso di importi prescritti.

OSSERVAZIONI PUNTUALI

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?*

Q1 Si condivide sostanzialmente l'ambito di applicazione proposto dalla presente consultazione.

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?*

Q2 Non si condividono pienamente le proposte in oggetto. Come già esposto nella parte generale, si segnala che quanto prospettato non pare fattibile da parte dei venditori, a meno di stravolgimenti nel sistema di fatturazione e di pagamento e con costi elevati e tempistiche difficilmente definibili allo stato (in ogni caso non inferiori a 12 mesi). In particolare, si rileva l'oggettiva impossibilità di gestire comunicazioni personalizzate sulle buste di recapito e, ad oggi, la non praticabilità di una soluzione che preveda che i sistemi di fatturazione evidenzino separatamente l'importo che potrebbe essere oggetto di prescrizione dal restante ammontare della fattura; ciò per ragioni squisitamente tecniche (tipicamente non esiste una lettura che spacchi il periodo e il calcolo di IVA e accise viene effettuato sugli interi importi fatturati).

Oltre a ciò, si rappresenta che il Tavolo di Lavoro finalizzato all'individuazione delle modalità di attribuzione della responsabilità di mancata o erronea rilevazione dei dati di misura non ha ancora realizzato le proprie conclusioni in materia. Tali conclusioni, le quali richiedono ancora analisi e discussioni, sono indispensabili per l'attuazione delle proposte del presente DCO.

Dovranno inoltre essere fornite indicazioni sulle modalità di attribuzione della suddetta responsabilità anche per i periodi precedenti alla data di entrata in vigore delle nuove modalità che infatti saranno disponibili solo per i tentativi di lettura eseguiti successivamente a tale data.

Si ricorda in proposito anche la necessità che ARERA valuti eventuali adeguamenti degli standard di fatturazione di cui alla disciplina del CADE e/o conseguenti ai nuovi adempimenti riguardanti gli obblighi della cosiddetta fatturazione elettronica, prevista entrare in vigore nel 2019 e peraltro

potenzialmente in grado di vanificare i processi descritti dalla presente consultazione, almeno per alcune tipologie di clienti finali.

Come anticipato nelle considerazioni introduttive, la scrivente Associazione propone una gestione degli obblighi alternativa rispetto alla modalità personalizzata proposta dal DCO. Tale soluzione alternativa si baserebbe sull'invio preventivo, a tutti i clienti del perimetro di applicazione, di una comunicazione generale in merito alla facoltà di eccezione di prescrizione breve relativamente ai consumi ultrabiennali oggetto di fatturazione.

A valle di tale comunicazione, il cliente potrebbe esercitare tale facoltà rispetto ai relativi importi, comunicandola all'esercente il quale, a valle delle opportune verifiche in merito alle responsabilità del ritardo di fatturazione (distributore/venditore, oppure cliente finale), avrebbe ogni elemento idoneo a valutare la sussistenza o meno delle condizioni per accogliere l'eccezione di 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 quale soluzioni alternative si propongono?*

Q3 Per le stesse ragioni espresse in risposta al Q2, non si condivide. Qualsiasi tipo di informativa personalizzata è foriera di possibili contenziosi e presenta aggravii gestionali. Anche in questa fattispecie, si propone, pertanto, la soluzione precedentemente descritta, grazie alla quale il diritto del cliente finale verrebbe comunque salvaguardato nell'ambito della disciplina dei reclami.

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?*

Q4 Fermo restando quanto rappresentato in risposta agli spunti Q2 e Q3, entrambe le modalità descritte di cui al paragrafo 4.21 presentano profili di criticità, anche ulteriori rispetto all'analisi effettuata ai successivi paragrafi 4.22 e 4.23, nel caso di SEPA/SDD.

Metodi di pagamento quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito) vengono richiesti contrattualmente dal cliente e spesso sono apprezzati come un qualificato strumento di contenimento del rischio. L'ipotesi proposta da ARERA di utilizzare metodi di pagamento alternativi con riferimento agli importi oggetto di potenziale eccezione da parte del cliente non appare perseguibile sia nel caso di emissione di due distinte fatture, sia nel caso di emissione di un'unica fattura,

atteso che il beneficiario del pagamento non può disporre unilateralmente la sospensione, anche se temporanea, di tale modalità di pagamento. L'ipotesi proposta, in sostanza, presuppone che la c.d. domiciliazione bancaria possa essere gestita in maniera flessibile "fattura per fattura" quando, in realtà il metodo di pagamento in questione è associato ad un rapporto contrattuale e, conseguentemente, a tutti i documenti di fatturazione che da esso scaturiscono in ragione di quel medesimo rapporto. Pur comprendendo le ragioni alla base di tale proposta dell'Autorità, si ravvisa il potenziale rischio che il ricorso alla modalità di addebito SEPA possa essere in qualche modo messo in discussione, con potenziali impatti negativi in termini di morosità.

Suggeriamo, viceversa, compatibilmente con l'attuale regolamentazione dell'utilizzo di queste modalità di pagamento, la praticabilità di un reintegro ex-post degli importi eventualmente eccepiti, mediante gli strumenti più opportuni utilizzabili dal Venditore, salvaguardando il diritto di eccezione in capo al cliente finale ed evitando al contempo eccessivi aggravii nella gestione dei sistemi di pagamento SEPA, utili nel contenimento del fenomeno della morosità. A tal fine, ad esempio, potrebbe essere utilmente valorizzata la possibilità, prevista per il pagamento SEPA, di revocare su richiesta del cliente la disposizione di pagamento fino a 8 settimane dopo l'addebito, per le transazioni autorizzate.

Infine, per quanto concerne la possibilità di fornire evidenza separata in bolletta degli importi eventualmente prescritti, si rappresenta come tale previsione richiederebbe interventi di totale ridisegno dei sistemi di fatturazione, da dover richiedere un lasso di tempo non compatibile con i prospettati tempi di entrata in vigore delle nuove misure.

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?*

Q5 Si segnala la possibilità che lo strumento del reclamo possa essere utilizzato strumentalmente. Tale circostanza appare maggiormente probabile nei casi in cui i Venditori dovessero specificatamente ed esplicitamente segnalare ai clienti la presunta responsabilità del cliente finale stesso, come prospettato dagli orientamenti regolatori di cui al paragrafo 4.14 e seguenti.

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

Q6 Come già espresso nelle considerazioni introduttive, le tempistiche proposte – decorrenza delle nuove disposizioni dal 1 gennaio 2019 – presentano notevoli profili di criticità perché sottendono implementazioni e sforzi da parte delle Imprese che tipicamente sono nell'ordine di diversi mesi. Pertanto suggeriamo che la definizione delle tempistiche a regime venga stabilita in maniera più organica, in esito al completamento del procedimento di cui alla delibera 97/18

con specifico riferimento alla definizione delle cause che determinano il fallimento del tentativo di rilevazione dei dati di misura, come ricordato al paragrafo 6.1 dalla stessa ARERA.