

## **Allegato**

### **Documento per la consultazione 408/2018/R/COM**

#### **Prescrizione per la 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)**

##### **1. Premesse generali**

Pur comprendendo la necessità di tutela dei clienti finali in merito, la Scrivente, su un piano di carattere generale, auspica l'adozione di una disciplina regolatoria aderente alle disposizioni della norma primaria e, su un piano di natura applicativa, ritiene che alcune delle misure proposte nel Documento di consultazione 408/2018 possano presentare alcune criticità di implementazione, nonché siano eccessivamente onerose per i venditori.

Più nel dettaglio si osserva che, fino a che i flussi informativi inviati tramite il SII dai distributori non saranno completi delle informazioni circa l'eventuale responsabilità accertata da parte del cliente finale, le società di vendita al momento dell'emissione della fattura non sono in grado di distinguere tra la casistica in cui la responsabilità di ritardi di conguaglio o rettifica sia attribuibile al cliente e quelli in cui sia attribuibile al distributore e pertanto la previsione di inserire messaggi differenziati risulta, almeno in tempi così ristretti, impossibile da implementare; l'unico caso in cui il venditore sarebbe in grado di identificare il soggetto responsabile del ritardo è quello di ritardo di fatturazione per blocco dei sistemi di fatturazione del venditore stesso: pertanto una differenziazione del messaggio sarebbe possibile solo in quest'ultimo caso.

In ragione di ciò si propone di inserire un messaggio unico per tutte le casistiche in cui si informa il cliente del contenuto in materia della Legge di Bilancio 2018, da allegare come foglio separato rispetto alla fattura. Tale messaggio potrebbe essere standardizzato da Codesta Autorità e dovrebbe contenere l'informazione che la fattura contiene importi risalenti a più di due anni precedenti, che, in base a quanto previsto dalla legge 205/2017, sono oggetto di prescrizione qualora il ritardo di fatturazione non sia attribuibile al cliente stesso.

Qualora non si procedesse alla semplificazione proposta, il venditore sarebbe costretto a bloccare la fatturazione al fine di espletare le necessarie verifiche presso il distributore; in questo modo si incorrerebbe nel rischio di ritardare eccessivamente la fatturazione anche oltre ai termini previsti dal TIF con conseguenti impatti sia in termini di indennizzi che di mancato incasso sugli importi non prescrittibili.

In ogni caso sarebbe preferibile attendere la chiusura dei lavori del tavolo tecnico istituito da Codesta Autorità per la definizione delle casistiche in cui la prescrizione del credito non si applica a causa di accertata responsabilità del cliente finale (ai sensi dei commi 4 e 5 dell'art. 1 l. 205/2018), prima di procedere con il rafforzamento delle misure di tutela relative.

## 2. Risposte ai quesiti

**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?”

Sì si condivide l’ambito soggettivo proposto.

**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?” e **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?”

Come indicato in premessa, si ritiene non implementabile in tempi ragionevoli, la proposta di differenziare il messaggio da allegare in fattura tra i casi di responsabilità del cliente e quelli di responsabilità del venditore o del distributore a meno di non ritardare consistentemente la fatturazione per le opportune verifiche.

Si ribadisce, pertanto, che sarebbe opportuno inserire un messaggio indifferenziato che informi i Clienti della presenza in fattura di importi potenzialmente prescritti.

Inoltre l’inserimento di un messaggio sintetico anche sulla busta o nell’oggetto della e-mail risulta particolarmente complesso ed oneroso per i venditori in quanto prevede una gestione separata degli imbustamenti e degli invii delle fatture contenenti importi prescritti, operazione molto onerosa anche in ragione del fatto che la predetta attività viene normalmente data in outsourcing. Si propone di inserire solamente il messaggio esteso come allegato alla fattura; infatti risulta di difficile implementazione anche l’inserimento nella prima pagina della fattura del messaggio stesso in ragione del limitato spazio destinato a informazioni ulteriori in quell’ambito.

Per quanto riguarda il contenuto del modulo per effettuare l’eccezione si ritiene opportuno non prevedere l’indicazione del valore del totale degli importi prescritti in quanto richiede modifiche sostanziali dei sistemi e in quanto è comunque già evidenziato in fattura.

**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?”

La Scrivente ritiene preferibile l’emissione di un’unica fattura che evidenzii solo nel quadro di dettaglio gli importi oggetto di potenziale prescrizione; riteniamo che tale modifica, sebbene non banale in quanto prevede nuovi processi di ripartizione del consumo con la logica pro-die che si appoggiano sulla data di inizio prescrizione, abbia una fattibilità in tempi ragionevoli e sia giustificata dalle esigenze di tutela del cliente.

Coerentemente, si propone anche di prevedere l'invio del quadro di dettaglio anche senza richiesta esplicita del cliente ogni qual volta la fattura contenga importi prescrittibili.

Infatti sia la previsione di emissione di fatture separate che la previsione di separare gli importi nel quadro sintetico risulta troppo onerosa e comunque non implementabile nei sistemi in tempi ragionevoli.

Per quanto concerne la gestione dei casi di modalità di pagamento automatiche, si osserva che il cliente al momento in cui riceve la fattura ha tutto il tempo di bloccare il pagamento automatico qualora desideri eccepire e ha inoltre 8 settimane di tempo per stornare importi già pagati; non appare pertanto necessario prevedere che sia il venditore a cambiare la modalità di pagamento relativamente ad una fattura contenente importi prescrittibili. In quest'ottica non appare neppure necessario prevedere una fatturazione separata in quanto, una volta ricevuta l'eccezione, il venditore può effettuare i ricalcoli e inviare al cliente la fattura nettata dell'importo prescritto oggetto di eccezione.

Per rendere maggiormente edotto il Cliente delle sue possibilità, si potrebbe indicare nel messaggio allegato alla fattura che, qualora il cliente intenda eccepire la prescrizione del credito, deve attivarsi presso l'istituto di credito al fine di bloccare le procedure di pagamento automatico o stornare gli importi eventualmente già pagati e inviare l'apposito modulo allegato al venditore.

**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 concorda con la proposta.

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

Qualora Codesta Autorità non accolga le proposte semplificative da noi avanzate, l'implementazione di quanto proposto nel DCO richiederebbe tempi lunghi di implementazione e potrebbe comunque essere implementato solo decorsi due anni dall'integrazione dei flussi informativi da parte dei distributori al SII. Un sistema semplificato come quello proposto richiederebbe un tempo di implementazione più breve: si propone l'entrata in vigore 6 mesi dopo la pubblicazione della delibera.