

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)

Documento di consultazione 408/2018/R/Com del 26 luglio 2018

Osservazioni di Elettricità Futura

10 settembre 2018

Considerazioni di carattere generale

Il presente documento di consultazione si inquadra nel procedimento finalizzato all'attuazione di quanto previsto all'articolo 1 della legge di Bilancio 2018 in materia di fatturazione nel mercato al dettaglio dell'energia elettrica e del gas. Inoltre, il DCO si inserisce nel più ampio processo di consultazione in atto con il tavolo di lavoro istituito dall'Autorità con l'obiettivo di individuare i criteri e le modalità per individuare la responsabilità della mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo ai fini dell'applicabilità della prescrizione biennale. Il suddetto tavolo di confronto è attualmente in fase di svolgimento e i necessari criteri per stabilire la ripartizione di responsabilità, ai fini dell'applicabilità della prescrizione breve, non sono ancora stati definiti.

Pertanto, anche alla luce della fase preliminare del suddetto tavolo, Elettricità Futura ritiene che le proposte dell'Autorità prevedano un eccessivo insieme di ulteriori obblighi di comunicazione, addirittura prevedendo una distinzione delle comunicazioni in base a chi sia il responsabile della mancata/erronea fatturazione, senza che al momento esistano dei criteri per stabilire tale responsabilità.

Alcune proposte sono ritenute particolarmente onerose e difficili da attuare, considerando la realtà dei sistemi di fatturazione e le modalità con cui è gestita la fatturazione di milioni di clienti. Dal punto di vista delle tempistiche, la proposta si sovrappone con l'obbligo di fatturazione elettronica a favore di tutta la clientela che i venditori dovranno recepire dal 1° gennaio 2019. Fin quando non saranno stabiliti in maniera univoca i criteri di dettaglio con cui identificare la responsabilità della mancata/erronea fatturazione (oggi infatti non tutte le casistiche sono individuate), si ritiene che non possa essere prevista una informativa differenziata in base al fatto che la responsabilità sia del distributore/venditore oppure del cliente. Deve pertanto essere mantenuta una informativa unica per tutte le fatture contenenti consumi risalenti a più di due anni, così come già stabilito con la delibera 97/2018/R/Com, standardizzando tale informativa al fine di renderla più efficace, comprensibile e trasparente.

In generale, pertanto, si ribadisce che prima di prevedere qualunque tipo di differenziazione in base alla responsabilità dovranno essere individuati gli appositi criteri nel Tavolo ad-hoc, considerando anche una successiva e adeguata tempistica di implementazione per gli operatori.

Si chiede inoltre che l'Autorità chiarisca le modalità di gestione dell'eccezione della prescrizione breve nei casi in cui l'Utente del dispacciamento/trasporto non coincida con la controparte commerciale (c.d. reseller), specificando il soggetto che, in tal caso, può eccepire la prescrizione al distributore.

Si evidenzia che il problema dei conguagli potrebbe essere ampiamente ridimensionato tramite lo strumento dell'autolettura: si chiede che l'Autorità ponga attenzione su questo aspetto, cercando di responsabilizzare maggiormente i clienti, rendendoli più consapevoli e attivi. Inoltre, si chiede che sia posta la massima attenzione per evitare la creazione di un sistema di regole che permetta lo sfruttamento di tali circostanze con comportamenti opportunistici da parte dei clienti finali.

Si ritiene inoltre importante che l'Autorità completi la disciplina prevista dalla Legge Bilancio 2018 per quanto concerne i rapporti "con l'operatore del trasporto e con gli altri soggetti della filiera", così come, tra l'altro, anticipato nei Ritenuti della delibera 97/2018 e s.m.i.

Per gli ulteriori aspetti di dettaglio si rimanda alle risposte agli 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?

Q1. Si condivide la proposta dell'Autorità, con esclusione, oltre alle forniture assimilate alla Pubblica Amministrazione, anche delle forniture di illuminazione pubblica, che a nostro avviso non rientrano tra i casi previsti dalla Legge

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 ascrivita al cliente finale? Se no, per quale motivo e quali soluzioni si propongono?

Q2. Q3. Come scritto nelle considerazioni di carattere generale, non si può prevedere alcun tipo di differenziazione in base alla responsabilità senza che prima siano individuati gli appositi criteri nel Tavolo ad-hoc. Pertanto, attualmente non può essere definita una comunicazione come quella di cui al par. 4.7 del DCO. Si ritiene che, nell'attesa della conclusione dei lavori del Tavolo sopra citato, debba essere mantenuta una comunicazione unica in tutti i casi di fatture contenenti consumi risalenti a più di due anni, così come già stabilito con la delibera 97/2018/R/Com, eventualmente standardizzando tale comunicazione per renderla più comprensibile e trasparente.

Riguardo al posizionamento di tale comunicazione (e alle relative modalità di presentazione proposte: messaggio o allegato), si ritiene debba essere lasciata libertà di scelta ai venditori evitando, in merito al messaggio in fattura, l'obbligo di inserimento nella prima pagina della fattura, che invece dovrebbe riportare nella maniera più sintetica e semplice possibile solo le informazioni principali, garantendo in ogni caso adeguata evidenza all'informazione.

Analogamente, non si condivide la proposta di inserire un messaggio sulla busta o nell'oggetto della mail: oltre alla suddetta impossibilità di differenziazione senza i dovuti criteri, l'implementazione di tale proposta determinerebbe forti complessità gestionali oltre che elevati costi di implementazione. Inoltre aggiungiamo che tale proposta, con riferimento specifico all'utilizzo di comunicazioni sulla busta, non appare pienamente appropriata dal punto di vista della privacy del cliente, poiché in tal modo anche altri soggetti diversi dal cliente verrebbero a conoscenza di una informazione riguardante solo il cliente stesso.

Con riferimento alle modalità per manifestare la propria volontà di eccepire la prescrizione, non si condivide la predisposizione di un modulo precompilato: ciò appare un eccessivo onere a carico del venditore poiché comporterebbe forti impatti sull'automazione del processo di fatturazione, richiedendo un consistente intervento manuale. Inoltre, si evidenzia che la richiesta di avvalersi della prescrizione già oggi viene effettuata attraverso l'utilizzo di altri canali e strumenti (ad esempio in carta libera) senza la necessità di alcun modulo. Eventualmente il modulo specifico per la richiesta di prescrizione potrebbe essere pubblicato sul sito web del venditore utilizzando un format da compilare a cura del cliente con i campi proposti dall'Autorità. Le indicazioni per l'utilizzo di tale format e i relativi canali utilizzabili per eccepire la prescrizione potrebbero essere indicati dal venditore nel messaggio standard inviato contestualmente alla fattura contenente importi prescrivibili.

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. Elettricità Futura ritiene che l'Autorità debba lasciare agli operatori la libertà di scegliere la modalità preferita, poiché la modalità più efficiente non necessariamente è la stessa per tutti i venditori, ma può invece dipendere da diversi fattori gestionali e organizzativi interni.

In merito a quanto proposto al 4.21 si ritiene debba essere lasciata facoltà al venditore di gestire tali casistiche con le modalità di fatturazione più idonee ai propri sistemi in modo da non introdurre nuovi onerosi adempimenti di complessa gestione.

Non si condivide la proposta di interruzione dell'addebito diretto SDD per gli importi prescritti, poiché si andrebbe a modificare unilateralmente un accordo espressamente accettato dal cliente, che in molti casi ritiene molto utile tale addebito diretto per liberarsi dalla periodica incombenza del pagamento. Si potrebbe pertanto ottenere l'effetto opposto: la fattura non addebitata con SDD potrebbe scadere a causa della convinzione del cliente che sia invece stata pagata automaticamente, attivando tutto il processo di recupero credito (compreso quello prescritto), con evidenti disagi per il cliente e oneri per il venditore. Inoltre, ciò potrebbe incrementare reclami e contestazioni da parte dei clienti che vedrebbero interrotto l'addebito diretto senza un loro preliminare consenso. Ad ogni modo, si ricorda infine che, nel caso di addebito diretto con SDD, il cliente può sempre 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.

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 condividono gli orientamenti dell'Autorità.

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

Q6. Si ritiene fondamentale che, come ribadito nella consultazione, le eventuali tempistiche attuative delle proposte del presente DCO dovranno essere coordinate con la conclusione dei lavori del Tavolo ad-hoc istituito dall'Autorità, prevedendo inoltre un'adeguata successiva tempistica di implementazione.