

Disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni

Titolo I – Disposizioni generali

Articolo 1 *Definizioni*

1.1 Ai fini del presente provvedimento sono adottate le seguenti definizioni:

- **Autorità** è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **cliente finale** è il cliente che acquista energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio;
- **cliente multisito** è il cliente finale che ha stipulato un contratto di fornitura che prevede la consegna dell’energia elettrica/gas naturale in più punti di prelievo/riconsegna;
- **deliberazione 166/2013/R/eel** è la deliberazione dell’Autorità 18 aprile 2013, 166/2013/R/eel, come successivamente modificata e integrata;
- **deliberazione 501/2014/R/com** è la deliberazione dell’Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com, come successivamente modificata ed integrata, recante i criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o gas distribuito a mezzo di reti urbane: bolletta 2.0;
- **distributore** è il soggetto che svolge l’attività di distribuzione di energia elettrica o di gas naturale ai sensi, rispettivamente, del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- **fattura di chiusura** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra venditore e cliente finale e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal cliente finale;
- **fattura di periodo** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e cliente finale;
- **Legge di bilancio 2018** è la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”;
- **operatore** è il venditore o il distributore, come definiti nel presente provvedimento;
- **Servizio Conciliazione** è l’organismo istituito dall’Autorità, come definito dall’art. 1 comma 1.1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità – Testo Integrato Conciliazione - TICO, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;

- **TIF** è il Testo integrato delle disposizioni in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale, approvato con la deliberazione dell’Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com, come successivamente modificato ed integrato;
- **TIV** è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, approvato con deliberazione dell’Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, come successivamente modificato ed integrato;
- **TIVG** è il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, approvato con deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09, come successivamente modificato ed integrato;
- **venditore** è la controparte commerciale del cliente finale, ossia il soggetto parte venditrice di un contratto di fornitura con il cliente finale accreditato al SII ai sensi dell’articolo 1, comma 1.1, della deliberazione 166/2013/R/eel.

Articolo 2

Oggetto e ambito di applicazione

- 2.1 Il presente provvedimento dispone misure di rafforzamento delle tutele dei clienti finali per i casi di fatturazione di importi per i settori di energia elettrica e di gas naturale riferiti a consumi risalenti a più di due anni.
- 2.2 Il presente provvedimento si applica ai rapporti tra venditori di energia elettrica e di gas naturale e i clienti:
 - a) di cui all’articolo 2, comma 2.3, lettere a) e c), del TIV;
 - b) di cui all’articolo 2 comma 2.3, lettere a), b), c) e d) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc.
- 2.3 Sono esclusi dall’ambito di applicazione del presente provvedimento:
 - a) i clienti multisito qualora almeno un punto non sia servito in bassa tensione o non abbia consumi annui inferiori a 200.000 Smc;
 - b) le amministrazioni pubbliche.
- 2.4 Ai fini della determinazione dei consumi risalenti a più di due anni, deve essere adottato un criterio di attribuzione dei consumi su base giornaliera, considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo (criterio *pro-die*).

Titolo II – Obblighi del venditore

Articolo 3

Obblighi del venditore in caso di ritardo di fatturazione attribuibile all'operatore

- 3.1 Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile all'operatore, il venditore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il venditore può, in alternativa:
- a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure
 - b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura di periodo o chiusura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.
- 3.2 Il venditore è tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con un pagina iniziale aggiuntiva contenente:
- a) il seguente avviso testuale: *“La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”*;
 - b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;
 - c) una sezione recante un format che il cliente finale può utilizzare al fine di eccepire l'intervenuta prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del venditore, in modalità anche stampabile e presso gli eventuali sportelli fisici;
 - d) l'indicazione di un recapito postale o fax e una modalità telematica o indirizzo di posta elettronica del venditore, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dal cliente finale con cui quest'ultima intenda eccepire la prescrizione.
- 3.3 Gli importi oggetto di prescrizione sono esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali 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 indicata dal cliente finale relativamente alle fatture di periodo e di chiusura.

- 3.4 È fatta salva la facoltà del venditore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi oggetto di prescrizione. In tal caso il venditore è tenuto a fornirne puntuale informazione al cliente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui ai precedenti commi 3.1 e 3.2.

Articolo 4

Obblighi del venditore in caso di ritardo di fatturazione attribuibile a presunta responsabilità del cliente finale

- 4.1 Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, qualora la presunta responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile al cliente finale, il venditore è tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:
- a) il seguente avviso testuale: *“La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni da pagare e non soggetti a prescrizione in quanto dalle verifiche è emersa una Sua presunta responsabilità per il ritardo nella fatturazione di tali importi”*;
 - b) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;
 - c) la motivazione che ha determinato la presunta responsabilità del cliente nella fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni;
 - d) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al venditore nonché un recapito postale o fax e una modalità telematica o indirizzo di posta elettronica del venditore a cui far pervenire il reclamo medesimo.
- 4.2 È fatta salva la facoltà del venditore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi oggetto di prescrizione. In tal caso il venditore è tenuto a darne informazione al cliente finale specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui al precedente comma 4.1.

Titolo III – Attuazione

Articolo 5

Norme transitorie

- 5.1 A partire dalle fatture emesse successivamente all'1 gennaio 2019 e fino a data da definire con successivo provvedimento, il venditore non responsabile direttamente del ritardo di fatturazione degli importi per consumi risalenti a più di due anni, che non disponga degli elementi necessari ad individuare le diverse responsabilità del ritardo medesimo, ha facoltà di applicare le disposizioni del presente articolo in sostituzione di quanto previsto dagli articoli 3 e 4.
- 5.2 Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il venditore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli graficamente dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il venditore può, in alternativa:
- a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure
 - b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura di periodo o chiusura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.
- 5.3 Il venditore è tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:
- a) il seguente avviso testuale: *“La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che potrebbero non essere pagati qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione di tali importi non sia a Lei attribuibile, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di non pagare tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”*;
 - b) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;
 - c) una sezione recante un format che il cliente finale può utilizzare al fine di eccipire la prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del venditore, in modalità anche stampabile e presso gli eventuali sportelli fisici;
 - d) l'indicazione di un recapito postale o fax e una modalità telematica o indirizzo di posta elettronica del venditore, a cui sia possibile inviare i

documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dal cliente finale con cui quest'ultima intenda eccepire la prescrizione.

- 5.4 Gli importi di cui al precedente comma 5.3, lettera b) sono esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali 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 indicata dal cliente finale relativamente alle fatture di periodo e di chiusura.
- 5.5 È fatta salva la facoltà del venditore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi per consumi risalenti a più di due anni. In tal caso il venditore è tenuto a darne informazione al cliente finale specificando l'ammontare di tali importi. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui ai precedenti commi 5.2 e 5.3.