

## **Verbale sintetico 1^ riunione Tavolo tecnico Fatturazione (GdL "Gas")**

**Milano - Roma, 27 giugno 2016**

Il giorno 27 giugno dell'anno 2016, presso la Sede di Milano dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito: AEEGSI o Autorità) in collegamento video con gli Uffici di Roma, si è svolta la prima riunione del Tavolo tecnico sul tema della fatturazione gas (di seguito, anche: Tavolo) come disposto dal Gruppo di Lavoro (di seguito: GdL o Gruppo) "Gas" dell'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento (di seguito: OssReg o Osservatorio) in occasione dell'ultima riunione del Gruppo.

La riunione ha ad oggetto l'esame dei seguenti argomenti iscritti all'ordine del giorno:

1. Esame del processo acquisizione del dato di misura e fatturazione;
2. analisi del quadro regolatorio;
3. esame delle criticità;
4. varie ed eventuali.

Sono presenti alla riunione:

- per l'Autorità: il dott. Bernardo Pizzetti, in qualità di segretario dell'OssReg, e l'avv. Giorgia Palma;
- per i rappresentanti degli *stakeholder*: Gabriele Moltrasi e Piero Tinnirello di AIGET, Luciano Buscaglione e Roberto Venturini di ANIGAS, Marta Bucci e Giancarlo Arnese Feffin di ASSOGAS, Giulia Nocetti, Andrea Casartelli e Luisa Carnovali di IGAS, Fabio Santini, Paola Matino e Ugo Pagani di UTILITALIA, Peraldo Isolani di UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI.

La riunione ha inizio alle ore 09:40. Il segretario dell'Osservatorio svolge la funzione di verbalizzazione.

Il coordinatore del GdL, ing. Santini, apre la riunione ricordando che il GdL Gas ha esaminato le tematiche ritenute prioritarie del settore e che, su tutte, è stato individuato il tema della fatturazione oggetto di approfondimento con il Tavolo tecnico riunito in data odierna. Rammenta inoltre che la fatturazione rappresenta un processo assai articolato e che pertanto occorre concentrare l'attenzione sulla rilevazione del dato di misura su cui anche l'AEEGSI sta ponendo attenzione. Obiettivo del Tavolo sarà

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

pertanto l'analisi delle criticità di questo specifico tema e l'elaborazione di proposte condivise e suggerisce che la prima fase dei lavori del Tavolo sarà dedicata all'acquisizione dei dati per presentare poi le proposte nella prima seduta utile del GdL Gas ad inizio settembre. Gli altri componenti concordano.

Entrando nel merito dell'argomento, il coordinatore premette che tale tematica è già stata affrontata dal "tavolo Maxi-bollette" del Ministero dello Sviluppo Economico, ad esito del quale il Mise ha, in primo luogo, proposto l'adozione di un protocollo di autoregolamentazione per gli operatori; in secondo luogo, invitato l'AEEGSI ad intervenire con opportuni provvedimenti e, in terzo luogo, promosso l'adozione di modifiche normative finalizzate, attraverso un apposito emendamento al Ddl Concorrenza, a prevedere obblighi di rateizzazione a favore dei clienti finali nel caso di maxi-conguagli derivanti da ritardi non imputabili al cliente.

Sottolinea, altresì, l'importanza dell'indagine dell'Autorità sui tentativi di lettura andati a buon fine nei vari segmenti di clientela<sup>1</sup> e sintetizza i principali risultati emersi dall'elaborazione, predisposta da Utilitalia, dei dati dell'indagine richiamata.

In primo luogo, premette che la questione dell'accessibilità dei misuratori gas dovrà essere risolta, nel lungo periodo, attraverso lo *smart metering*, ma che, nel frattempo, sarà necessario individuare soluzioni transitorie. Riferisce poi che, dall'analisi dei dati, emerge che le percentuali di riuscita della lettura risultano più alte laddove i misuratori sono accessibili perché i lettori riscontrano molte difficoltà ad accedere ai contatori situati in casa (misuratori non accessibili) o negli androni dei palazzi (misuratori parzialmente accessibili).

Ricorda poi che il tema della fatturazione è già all'attenzione dell'Autorità che, con il recente DCO 216/2016/R/com, sta affinando gli strumenti per il recupero dei dati di misura.

Propone, infine, di fare un giro di tavolo per conoscere l'opinione dei componenti sul tema, al fine di far emergere ulteriori criticità e proposte.

---

<sup>1</sup> *Prima pubblicazione comparativa dei dati relativi alla performance del servizio di misura del gas naturale* che contiene i risultati relativi alla *performance* del servizio di misura del gas naturale per l'anno 2014, in relazione a:

- accessibilità dei misuratori;
- tentativi di raccolta dei dati di misura;
- messa a disposizione dei dati di misura da parte dell'impresa di distribuzione;
- *switching* andati a buon fine con dati di lettura effettivi o stimati.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

Il dott. Isolani di Unione Nazionale Consumatori premette che il DCO 216/2016/R/com affronta il tema della fatturazione in modo insufficiente, non avendo recepito nessuna istanza avanzata dai consumatori. Ritiene, pertanto, che il documento da redigere nell'ambito dei lavori del Tavolo debba superare le previsioni del DCO 216/2016/R/com.

Sostiene, in particolare, che dovrebbe essere eliminato il concetto di misuratori parzialmente accessibili se riferito agli androni dei condomini, poiché ritiene sia sufficiente un maggiore impegno dei letturisti per superare le difficoltà di accesso (suggerisce di reiterare il tentativo di accesso negli androni dei condomini dove sono collocati i misuratori, suonando più volte ai campanelli delle abitazioni e ritornando in orari differenti), sostenendo che il caso del mancato accesso agli androni dei condomini sia da considerare responsabilità dell'esercente.

Con riguardo ai contatori non accessibili (quelli presenti nelle abitazioni), propone due soluzioni volte ad incentivare l'autolettura:

- corrispondere al cliente il costo della mancata lettura da parte del letturista come compenso in bolletta (ritiene che l'eventuale rischio che il cliente falsifichi le autoletture possa essere facilmente superato prevedendo uno schema di controlli a campione);
- affiggere dei post-it sulla porta delle abitazioni, attraverso i quali il cliente possa comunicare la lettura.

Porta, poi, all'attenzione del Tavolo le seguenti ulteriori questioni:

- con riferimento allo *switching*, propone che ogni nuovo contratto riporti obbligatoriamente i dati di misura rilevati al momento dell'apertura del contratto stesso; ritiene poi fondamentale ridurre i tempi di trasmissione dei dati da parte del distributore nel caso di *switching*;
- riguardo al DCO 216/2016/R/com, sottolinea che le sanzioni previste siano irrisorie e ritiene necessarie penalità più consistenti per scoraggiare comportamenti scorretti;
- propone che sia prevista obbligatoriamente una sorta di tracciabilità della bolletta (in modo tale da individuare le responsabilità dei ritardi), almeno nella fase di consegna di quest'ultima all'operatore postale da parte dell'esercente;
- richiama, in ultimo, la questione più volte sottoposta ai GdL dell'Osservatorio relativa alla sospensione delle forniture ai condomini morosi.

L'ing. Santini, nel prendere atto del dissenso dei consumatori rappresentato dal dott. Isolani, rammenta tuttavia che il Tavolo è chiamato a recepire proposte condivise;

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

condivide l'importanza di valorizzare le autoletture, ma ritiene che la proposta avanzata dal dott. Isolani, di corrispondere un compenso al cliente per l'autolettura abbia due limiti:

- l'autolettura non evita il costo del tentativo di lettura che il distributore, in ogni caso, sostiene;
- l'interesse ad avere un dato di misura corretto riguarda anche il cliente, di conseguenza, non si comprende perché il cliente dovrebbe essere incentivato per una pratica di cui egli stesso beneficia.

Ritiene condivisibile, invece, la necessità di ampliare i canali per far sì che i dati pervengano al distributore.

Il dott. Buscaglione di Anigas condivide quanto detto dall'ing. Santini e ritiene che il Tavolo debba acquisire una base di dati condivisa per la discussione comune. Rammenta che dai dati dell'indagine dell'Autorità relativi al 2014, non emergono risultati negativi e che, se si considerano gli anni successivi, i risultati sono ancora migliori. Rileva quindi che tali risultanze smentiscono, di fatto, l'opinione diffusa che i distributori non siano diligenti nello svolgimento della propria attività di lettura.

Fa presente poi che i lettoristi esterni hanno tutto l'interesse a rilevare i dati di misura, poiché, da contratto, quando la lettura non va a buon fine non è previsto alcun pagamento.

Ritiene pertanto che il Tavolo debba elaborare due documenti:

1. il primo analogo a quello già presentato al CIG (sulla base della collocazione dei misuratori e delle percentuali di riuscita delle letture);
2. il secondo finalizzato ad effettuare una "fotografia" del flusso di acquisizione dei dati dal distributore al venditore;

Propone inoltre che nell'ambito del GdL "Gas", siano delineate delle proposte per risolvere il problema dei maxi-conguagli (si potrebbe partire dalle soluzioni prospettate al "tavolo maxi-bollette").

Riguardo all'autolettura, condivide che tale strumento debba essere maggiormente valorizzato, ma non approva la proposta di corrispondere un compenso ai clienti che comunicano l'autolettura.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

L'ing. Bucci di Assogas suggerisce di concentrare l'attività del Tavolo sull'esame del processo di rilevazione e fatturazione, lasciando da parte gli aspetti prettamente "politici".

Riguardo alla proposta di attribuire un compenso per l'autolettura, evidenzia che è difficile immaginare che il consumatore possa essere realmente incentivato da un compenso stimabile fra 2 o 3 euro l'anno.

Con riferimento al tema degli indennizzi, ricorda che bisogna tener conto della remunerazione dell'attività svolta dal letturista e che, pertanto, non si può pensare di corrispondere delle sanzioni che sono 100 o 200 volte la remunerazione per l'attività svolta. Aggiunge poi che le difficoltà sono strutturali e non sono imputabili al distributore.

Esaurita questa parte della discussione, il coordinatore dà la parola agli esperti chiedendo loro di esporre le principali problematiche gestionali riscontrate nel processo di acquisizione dei dati e le pratiche messe in atto per aumentare il numero di letture andate a buon fine.

Il dott. Feffin di Gritti Gas Rete (società che opera in piccole città) descrive le iniziative messe in atto al fine di migliorare il processo di acquisizione dei dati nei casi di misuratori parzialmente o non accessibili: da una parte, è riconosciuta una quota ridotta per il tentativo di lettura (tentativo di cui la società ha tracciabilità); dall'altra, è previsto che, nei giorni precedenti la data stabilita per la lettura, siano affissi degli avvisi sulla cassetta della posta del condominio e siano lasciati dei post-it sui quali i clienti possono trascrivere l'autolettura.

Riferisce inoltre che spesso il cliente ha difficoltà a riconoscere quale sia il soggetto incaricato di effettuare i tentativi di lettura, confondendo società di distribuzione con società di vendita e impedendo, di fatto, l'accesso ai distributori che chiedono di prendere visione del contatore.

In ultimo, riporta le percentuali di tentativi di lettura andati a buon fine, e in particolare, per i clienti con consumi fino a 500 Smc, la percentuale è pari al 70% e, per i clienti con consumi da 500 a 5000 Smc, pari al 76%.

Il dott. Venturini di Italgas (società che opera in grandi città) ribadisce che è interesse delle società di distribuzione tentare di effettuare le letture, anche per evitare i problemi legati alla mancata acquisizione dei dati che conducono a reclami, contestazioni, cause, conciliazioni, ecc... Riferisce che, per acquisire il dato, vengono realizzate molte iniziative di preavviso, raccolta di post-it, utilizzo di altri mezzi

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

informatici, ecc.. ma che, dal punto di vista tecnico, gli unici strumenti volti ad acquisire dati corretti sono l'autolettura e la telelettura. Ritiene, dunque, che sia necessario un intervento di carattere normativo, anche perché il problema dei misuratori non accessibili o parzialmente accessibili non riguarda solo la lettura, ma soprattutto la sicurezza, poiché si tratta di contatori per i quali non è possibile fare manutenzione.

Il dott. Pagani di A2A riporta il caso di Milano, dove è stato promosso un progetto volto a migliorare il sistema di lettura dei contatori non accessibili e parzialmente accessibili, realizzando i seguenti interventi:

- sono stati rivisti gli accordi con le società appaltatrici prevedendo premialità nei casi di lettura andati a buon fine;
- è stata prevista la reiterazione del tentativo in giornata in caso di mancata lettura;
- è stata prevista la lettura del cliente per mezzo di fotografie;
- in passato era stato previsto l'utilizzo di whatsapp (successivamente interrotto per problemi di sicurezza);
- è stato prevista l'utilizzo dei post-it attraverso i quali comunicare l'autolettura.

In definitiva, rileva che, malgrado l'impegno nel realizzare queste iniziative e nell'applicare le previsioni dalla delibera 117/2015/R/gas, non sono stati riscontrati risultati positivi.

Il dott. Andrea Casartelli di Edison, non ritiene condivisibile la proposta di premiare il cliente con un compenso per l'autolettura, in quanto l'acquisizione corretta dei dati dovrebbe essere nell'interesse del cliente e, in ogni caso, si tratterebbe di un incentivo troppo esiguo.

Concorda invece sulle criticità legate alla rilevazione della misura in caso di *switching*, ma non approva la proposta volta a rendere obbligatorio l'inserimento dell'autolettura nei contratti di *switching*, poiché si tratta di una misura non certificata, in quanto rilevata dal cliente.

Infine, con riguardo alla classificazione dei contatori, condivide la necessità di eliminare la categoria dei parzialmente accessibili, riducendo così la classificazione a due categorie.

L'ing. Santini ribadisce che l'autolettura è comunque una scelta di *second best*, perché il momento della lettura è importante anche al fine di verificare la sicurezza dei misuratori ed è, quindi, importante che sia effettuata dall'operatore.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

Infine, riepiloga quanto emerso durante la riunione:

- dovranno essere predisposti due documenti: il primo riguarda l'acquisizione del dato di misura (e dovrà essere redatto ed approvato entro la metà di settembre, al fine di presentarlo al Forum che si riunisce il 14 e 15 del mese); il secondo riguarda l'analisi del processo di fatturazione (flusso di dati, emissione bollette, tempistiche pagamenti e ricezione) e sarà predisposto nella seconda fase del Tavolo;
- è emerso che le problematiche legate all'acquisizione dei dati di misura sono all'attenzione delle società di distribuzione che mostrano un atteggiamento proattivo al riguardo;
- da più parti, è stato proposto di affinare la classificazione dei misuratori, anche eliminando la categoria dei contatori parzialmente accessibili;
- le proposte, avanzate dal dott. Isolani, di attribuire al cliente finale un compenso per l'autolettura e di richiedere prestazioni superiori ai distributori, non hanno trovato accoglimento tra gli altri componenti del Tavolo;
- è stato, infine, proposto di segnalare in bolletta il numero delle ultime fatture ricevute basate su consumi stimati.

Il dott. Isolani sottolinea che, sulla base delle esperienze riportate dagli esperti, le procedure per migliorare il processo di lettura non risultano omogenee e propone, pertanto, che il Tavolo si occupi del confronto e della selezione delle *best practice*.

Il dott. Tinnirello di Energrid (società di vendita) riferisce che, nonostante l'implementazione delle strategie di *marketing* volte a incentivare l'autolettura (invio sms, risponditori automatici, mail, ecc..), i risultati conseguiti non sono quelli sperati.

Con riguardo alla proposta di inserire obbligatoriamente l'autolettura nel contratto di *switching*, ritiene che questa rappresenterebbe un appesantimento per l'intera procedura di *switching*.

In conclusione, l'ing. Santini sintetizza che la prima fase del Tavolo sarà dedicata alla redazione e approvazione di un documento condiviso sul tema dell'acquisizione dei dati di misura (nel quale saranno riportate anche le posizioni non condivise dalle associazioni dei consumatori e le motivazioni della mancata condivisione).

Propone pertanto di redigere personalmente il documento, che sarà poi fatto circolare tra i componenti del tavolo e sottoposto al Gruppo di lavoro "Gas".



*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

I membri stabiliscono che il Gruppo si riunirà la prima settimana di settembre e che in quell'occasione dovrà essere approvato il documento, che sarà poi presentato al Forum.

La riunione termina alle ore 11.20

Il Segretario

Il Coordinatore