

**DCO 69/2014/R/com - BOLLETTA 2.0
ORIENTAMENTI, IN ESITO ALL'ISTRUTTORIA
CONOSCITIVA, PER LA
DEFINIZIONE DI INTERVENTI REGOLATORI IN
MATERIA DI TRASPARENZA DEI
DOCUMENTI DI FATTURAZIONE**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 1 aprile 2014

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione 69/2014/R/com, con il quale l'Autorità presenta i suoi orientamenti, in esito all'istruttoria conoscitiva espletata, per la definizione di interventi regolatori in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione.

In linea generale si esprime soddisfazione per la impostazione del documento di consultazione che va nella direzione auspicata dalla Associazione, espressa anche nel corso della audizione tenutasi lo scorso mese di ottobre, di realizzare una maggiore razionalizzazione, semplificazione e trasparenza della bolletta, in un'ottica di discontinuità con il modello attuale. Il tutto garantendo una certa flessibilità sul mercato libero, al fine di rendere possibile a ciascun venditore di decidere le migliori modalità di rappresentazione delle condizioni contrattuali sottoscritte dal cliente finale, pur nel rispetto di alcuni requisiti minimi stabiliti dall'Autorità.

Per quanto riguarda il mercato tutelato, si propone che sia comunque lasciato un certo grado di flessibilità, intesa come facoltà per il venditore di inserire informazioni aggiuntive, comunque nel rispetto del disegno generale dell'Autorità.

Fatte queste considerazioni ci preme però sottolineare la necessità che il contenuto della bolletta, quale documento di fatturazione, soddisfi gli elementi necessari e sufficienti per adempiere alle normative vigenti in materia fiscale.

A tal fine si evidenzia che l'Agenzia delle Dogane, nella bozza di regolamento sul gas naturale, prevede che:

“ Ai fini dell'esercizio del diritto di rivalsa sui consumatori finali i fornitori indicano nella fattura rilasciata ai medesimi consumatori i quantitativi di gas naturale venduti, l'importo dell'accisa e delle addizionali regionali dovute, indicando le singole aliquote applicate, distinte , eventualmente, per scaglioni di consumo “

Solo a seguito di accordi presi direttamente dall'AEEG con l'Agenzia delle Dogane i fornitori potranno derogare da tale obbligo. Ciò è a nostro parere fondamentale al fine di pervenire a una reale semplificazione del documento di fatturazione e evitare di dover nuovamente inserire tutti i dati che oggi ne pregiudicano la comprensibilità da parte del cliente finale.

Su questo tema l'Associazione auspica che a valle dei dovuti approfondimenti che saranno svolti con le Autorità competenti, l'AEEG preveda un ulteriore momento di confronto con gli operatori al fine di condividere le soluzioni individuate.

Spunti per la consultazione

Q.1. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di confermare l'attuale regolazione per i gas diversi?

Anigas riguardo i gas diversi dal gas naturale ritiene opportuno lasciare alle aziende libertà di scelta circa la sottoposizione alle normative regolatorie nascenti dal presente documento di consultazione e quelle attuali previste dalla delibera ARG/com/202/09, sulla base di quello che si ritiene essere la modalità più corretta per rappresentare i dati fatturati.

Q.2. Si condivide il mantenimento dell'ambito di applicazione degli obblighi in materia di trasparenza della fatturazione?

Q.3. Si ritiene che, con riferimento ai clienti non domestici, possano essere previsti elementi di maggiore flessibilità nell'applicazione degli obblighi in materia di trasparenza della fatturazione? Se sì quali?

Si ritiene opportuno limitare l'ambito di applicazione ai soli clienti domestici ovvero al perimetro dei tutelati, lasciando libertà alle aziende di individuare le migliori forme di rappresentazione dei valori fatturati per gli altri clienti sul libero che dovrebbero tipicamente avere un maggior grado di consapevolezza.

Di conseguenza, per ciò che concerne i clienti non domestici bisognerebbe lasciare maggiore flessibilità agli operatori individuando solo un set di informazioni minimo (anagrafiche, codice POD/PDR, informazioni obbligatorie ai fini della sicurezza e della gestione della propria fornitura).

Qualora l'Autorità ritenesse comunque necessario includere anche i clienti non domestici, si propone l'esclusione dall'applicazione della futura delibera per i clienti multisito laddove uno o più dei PDR/POD contrattualizzati non siano ricompresi nell'ambito di applicazione della delibera (ad esempio presenza di POD in BT ed MT, situazione frequente per molti clienti industriali).

Q.4. Si ritiene condivisibile l'intendimento dell'Autorità di continuare a pubblicare il Glossario nel proprio sito internet come strumento per agevolare il cliente finale nella comprensione dei termini della bolletta?

Q.5. Quali termini previsti attualmente dal Glossario si ritiene debbano essere ulteriormente semplificati?

Si valuta positivamente la intenzione di continuare a pubblicare sul sito della Autorità il Glossario, al fine di consentire e permettere al cliente finale una buona comprensione della terminologia utilizzata nella bolletta.

Al fine del raggiungimento di tale scopo si ritiene opportuna una ulteriore semplificazione dei termini che richiamano meccanismi perequativi, i quali dovrebbero essere declinati in modo diverso.

Inoltre, si auspica di pervenire a una più precisa definizione del termine "Accisa", oggi inserita come sottocategoria di "imposta", dandone separata evidenza nel Glossario.

Q.6. Si ritiene condivisibile prevedere l'obbligo di invio al cliente finale del solo QS indipendentemente dal mercato di appartenenza?

Q.7. Si condivide la proposta di limitare la definizione puntuale della struttura e dei contenuti del QS e dell'ED per i soli clienti serviti in tutela lasciando maggiore flessibilità nella predisposizione della documentazione ai venditori del mercato libero?

Q.8. Si ritengono condivisibili le proposte in materia di messa a disposizione dell'ED?

Anigas valuta in generale positivamente le proposte espresse.

Come anticipato nelle Osservazioni Generali, occorre però ricordare che il QS come ipotizzato nel documento presenta alcune criticità in termini di rispetto della normativa fiscale, che prevede oggi l'obbligo di esporre informazioni circa natura, qualità e quantità dei beni offerti. In altre parole, qualora non si pervenisse a una deroga si rischierebbe di dover mantenere obbligatoriamente la struttura attuale della bolletta, con elementi di dettaglio particolarmente complessi da interpretare da parte del cliente finale. In tale ottica, riteniamo necessaria un'azione da parte dell'Autorità.

In linea di principio la previsione di un invio del solo Quadro di Sintesi e la messa a disposizione con altre modalità degli Elementi di Dettaglio, potrebbe-rappresentare la giusta sintesi tra l'esigenza di semplificazione/razionalizzazione e del contenuto informativo della bolletta e quella di trasparenza nei confronti dei clienti finali.

In pratica, l'invio obbligatorio dell'ED ci sembra però opportuno per due ordini di motivi: i) per i richiamati vincoli fiscali, che anche in presenza di deroga richiederebbero comunque un minimo grado di dettaglio non riassumibile nella prima pagina; ii) perché la gestione di richieste spot da parte dei clienti nella messa a disposizione del quadro di dettaglio richiederebbe sforzi e implementazioni non operativamente sostenibili da parte degli operatori.

Sempre in un'ottica di sostenibilità gestionale, non sarebbe comunque condivisibile poi la previsione (punto 4.15 ultimo periodo) secondo cui l'Autorità determinerà il tempo massimo entro cui il venditore dovrà rendere disponibile l'ED al cliente finale, in quanto tale imposizione sarebbe oltremodo gravosa per gli operatori.

Ciò detto, non sarebbe peraltro neanche chiara la modalità di applicazione dell'impianto regolatorio nei confronti dei contratti da mercato libero già siglati. In merito al punto 4.15 lett b) in cui si delinea la possibilità di definire un accordo tra le parti, potrebbe a nostro parere essere sufficiente una comunicazione ad hoc contenuta nella prima bolletta che verrà inviata con il nuovo layout.

Q.9. Si condividono gli elementi minimi che devono essere inseriti in bolletta con riferimento ai clienti serviti nel libero mercato? Se no, quali elementi si ritiene opportuno eliminare o aggiungere rispetto alla proposta sopraevidenziata?

Anigas ritiene condivisibili gli elementi minimi da inserire in prima pagina prospettati nel documento di consultazione e propone di aggiungere anche le altre informazioni necessarie alla gestione della fornitura (es. canali di contatto con il fornitore).

Q10. Si ritiene in particolare che l'informazione relativa alla data di attivazione della fornitura debba essere mantenuta nell'ambito del QS?

Sarebbe opportuno lasciare gli operatori liberi di valutare la frequenza di invio di tale informazione (una tantum o in tutte le bollette).

Q11. Si ritiene condivisibile lo spostamento delle ulteriori informazioni soggette a modifiche meno frequenti in una apposita sezione? Si condivide l'elenco delle ulteriori informazioni da spostare? Quali elementi si ritiene opportuno eliminare o aggiungere rispetto alla proposta sopraevidenziata?

Anigas ritiene condivisibile lo spostamento delle ulteriori informazioni soggette a modifiche meno frequenti in una apposita sezione.

Q12. Si ritiene che le informazioni quali il coefficiente di conversione C e il coefficiente P, ai fini di trasparenza, debbano essere resi disponibili in ogni bolletta? Se sì per quali motivi?

In linea di principio, si ritiene utile per il consumatore finale il mantenimento del coefficiente C, mentre non sembra altrettanto significativo l'inserimento del coefficiente P. In ogni caso si ribadisce l'opportunità di lasciare gli operatori liberi di valutare la frequenza di invio di tale informazione (una tantum o in tutte le bollette).

Q13. Si ritiene che l'informazione relativa al consumo annuo debba essere resa disponibile in bolletta con una frequenza maggiore a quella proposta?

Sarebbe opportuno lasciare gli operatori liberi di valutare la frequenza di invio di tale informazione (una tantum o in tutte le bollette).

Q14. Si ritiene che l'informazione relativa agli importi oggetto del ricalcolo debba essere evidenziata separatamente in detrazione/aggiunta agli importi fatturati in bolletta? Per quali motivi?

Q15. Si ritiene che l'informazione relativa al costo medio sia di facile comprensione per il cliente? Se no, per quali motivi e quali soluzioni ulteriori

possono essere considerate?

Q16. Si condivide la previsione di specifici box da utilizzare in caso di ricalcolo? In particolare, si condivide la necessità di evidenziare la differenziazione dei ricalcoli dovuti ad una modifica delle quantità rispetto ai ricalcoli a seguito di una modifica dei prezzi?

Q17. Si ritiene debbano essere indicate ulteriori motivazioni dei ricalcoli per modifica delle quantità? Se sì, quali?

Q18. Si ritiene debbano essere indicate ulteriori motivazioni da riportare nel caso dei ricalcoli per modifica dei prezzi? Se sì, quali?

Risulta critica l'indicazione delle motivazioni dei ricalcoli se aggiuntive alla distinzione "ricalcoli di volumi" o "ricalcoli per prezzi", risultando oneroso e complesso rintracciare dalla fatturazione dei distributori le motivazioni relative al ricalcolo. Inoltre spesso si sommano motivazioni diverse non rendendo fattibile distinguere in più ricalcoli le stesse: in tali casi di conguagli "misti" dovrebbe quindi essere rappresentato un solo box che riporta l'importo e il periodo complessivi.

Pertanto si ritiene opportuno non introdurre una motivazione al ricalcolo almeno fintanto che non sia pienamente standardizzato l'intero processo di fatturazione, dal distributore al cliente finale, e comunque fino alla standardizzazione dei flussi di rettifica di misura per il settore del gas naturale.

Inoltre, il box dei ricalcoli dovrebbe essere limitato ai soli casi di rettifiche e non anche ai casi di bollette di acconto/conguaglio (andrebbe quindi eliminata la motivazione prevista al punto 4.24 a)). Queste sono particolarmente frequenti proprio nel settore del gas naturale per effetto del naturale scostamento tra periodicità di fatturazione al cliente e obblighi di rilevazione delle letture da parte del distributore: nel caso in cui gli acconti/conguagli venissero rappresentati in un box in prima pagina rischierebbero quindi di trovarsi in tutte le bollette e di dare così un messaggio fuorviante al cliente finale.

Ciò che potrà essere visualizzato sarà come oggi l'importo totale della fattura contenente il conguaglio e gli importi "stornati" delle precedenti bollette di acconto emesse sulla base dei consumi stimati.

Si ritiene inoltre non condivisibile l'ipotesi di introduzione del costo medio per la componente energia in quanto tale valore rischierebbe di offrire al cliente un

segnale errato che non tiene conto delle condizioni dell'offerta sottoscritta. Si ribadisce che la bolletta non è il canale efficiente tramite cui i clienti possono confrontare le diverse offerte presenti sul mercato.

Q19. Si ritiene condivisibile il contenuto dell'ED con particolare riferimento al maggior dettaglio specificato?

Q20. Si condivide il criterio di esposizione dei servizi passanti nell'ED indicato per tutti i venditori, anche nel mercato libero? Se no, per quali motivi?

Q21. Si ritiene che, con riferimento ai clienti non domestici, possano essere previsti elementi di maggiore flessibilità nella definizione dei contenuti di QS ed ED? Se sì, quali?

Non si condivide che i servizi passanti siano indicati anche nel mercato libero dato che in molte offerte commerciali non sarebbe possibile né utile calcolare tali valori.

Si ribadisce che per i clienti non domestici dovrebbe essere esclusivamente previsto un set di dati minimi da fornire al cliente, lasciando liberi i venditori di sfruttare il layout bollette come leva commerciale.

Q22. Si condivide l'introduzione dell'obbligo, in capo a tutti i venditori, di messa a disposizione di una "guida"?

Q23. Si ritiene opportuno che l'Autorità definisca, per i clienti nei servizi di tutela, i dati e le informazioni messi a disposizione tramite la "guida"?

Q24. Si ritiene che anche con riferimento ai clienti serviti sul mercato libero possano prevedersi specifici obblighi in materia di pubblicazione sul sito internet di ciascun venditore di un fac-simile del layout di bolletta?

Anigas ritiene non condivisibile la imposizione della "guida" come obbligo, mentre la stessa dovrebbe essere lasciata come strumento di leva commerciale tra gli operatori. In particolare sarebbe illogico utilizzare tale "guida" in fase precontrattuale in quanto comporterebbe un aggravio economico per l'operatore e un appesantimento della documentazione precontrattuale.

Q25. Si ritiene condivisibile la regola di aggregazione proposta relativamente ai clienti servizi nel servizio di maggior tutela elettrico? Se no, quali elementi si ritiene opportuno aggregare o disaggregare (ad esempio separazione della PE)?

Q26. Si ritiene condivisibile la regola di aggregazione proposta relativamente ai clienti servizi nel servizio di tutela gas? Se no, quali elementi si ritiene opportuno aggregare o disaggregare?

Q27. Si ritiene che, ai fini di una maggiore semplicità, la voce Oneri generali di sistema, sia per la bolletta elettrica che per quella gas, possa essere accorpata nella voce relativa alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore?

Q28. Si ritiene che anche nel mercato libero, sia opportuno con riferimento ai cosiddetti servizi passanti prevedere una modalità obbligatoria di esposizione degli stessi?

Sul mercato libero occorre esclusivamente prevedere che siano rappresentate le macrovoci che compongono l'offerta commerciale, una modalità obbligatoria di esposizione degli stessi non sarebbe possibile per la varietà di offerte presenti sul mercato.

Si ritiene che per il mercato tutelato, l'AEEG definisca sotto quali voci vadano raggruppate le singole componenti della tariffa regolata gas.

Per quanto concerne la voce "Altre partite", si propone che anche nel mercato tutelato venga data la facoltà agli operatori di spaccettare all'interno tale voce, qualora esigenze di maggiore chiarezza e trasparenza lo rendano opportuno, (ad esempio in presenza di più importi derivanti dalla fatturazione contemporanea di diversi voci, come bonus sociali, prestazioni, indennizzi, ecc).

Q29. Si condivide la proposta di eliminare le informazioni previste all'articolo 40 del TIVG e all'articolo 7 della deliberazione ARG/com 202/09?

Q30. Si ritiene invece condivisibile la proposta di mantenere le altre informazioni? Se sì, si condivide le regole di pubblicazione proposte? Si

condivide altresì l'intendimento di lasciare flessibilità di collocazione all'interno del documento di fatturazione?

Si condividono le proposte.

Si potrebbe inoltre pensare di eliminare anche la comunicazione annuale sulla morosità prevista dalla delibera 67/2013, in quanto le informazioni vengono comunque già veicolate ai clienti nella comunicazione di messa in mora.

Q31. Si condivide la proposta di rimandare la valutazione delle osservazioni inerenti le informazioni sui costi energetici a successivo provvedimento?

Q32. Si ritiene condivisibile il mantenimento dell'obbligo di inviare ai clienti finali forniti nei servizi di tutela, sia gas sia elettrico, la bolletta in formato cartaceo, lasciando la possibilità di scegliere una modalità alternativa al cliente finale?

Q33. Si condivide la definizione, da parte dell'Autorità, di specifiche modalità di sconto rispetto ai corrispettivi a copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio riconosciuti agli esercenti i servizi di tutela?

Q34. Si condividono le tempistiche di entrata in vigore proposte?

Si condivide la proposta di rimandare ad un successivo provvedimento la valutazione delle osservazioni inerenti le informazioni sui costi energetici.

Non si ritiene invece pienamente condivisibile introdurre sconti per i clienti che ricevono bollette non cartacee, si tratta infatti di una leva commerciale da lasciare alla disponibilità dei venditori; in ogni caso, sarebbe opportuno valutare in maniera adeguata da un lato il *saving* associato con la messa a disposizione della bolletta in modalità telematica e dall'altro il costo di implementazione dei sistemi per la predisposizione di un invio massivo di tale informazioni.

Come previsto anche dalla Delibera 202/09 per la precedente revisione del documento di fatturazione, si ritiene necessario un tempo di entrata in vigore del provvedimento almeno pari a 12 mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento.