

DCO 61/2015/R/COM

BOLLETTA 2.0:
GLOSSARIO E LIVELLO DI AGGREGAZIONE
DEGLI IMPORTI FATTURATI

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 23 marzo 2015

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione 61/2015/R/COM con il quale l'Autorità presenta i propri orientamenti in merito all'aggiornamento delle voci del Glossario della bolletta ed al livello di aggregazione degli importi fatturati.

In termini preliminari Anigas ritiene il tema della trasparenza dei documenti di fatturazione un elemento cardine sul quale costruire il rapporto di fiducia tra operatori e consumatori. La complessità del settore e dei termini tecnici presenti in bolletta si traducono, infatti, ancora oggi in forti ostacoli alla piena comprensibilità dei documenti di fatturazione. Ciò determina una serie di inefficienze e criticità in termini di: numero di reclami, elevati costi per le imprese nella gestione del cliente, difficoltà di costruire un rapporto di fiducia con il cliente ecc.

Le principali questioni relative alla bolletta hanno riguardato i consumi (fatture in acconto, conguagli, richieste di rettifica), il rispetto della regolare periodicità di fatturazione e l'effettuazione delle letture o l'utilizzo delle auto-letture del contatore.

Proprio per tenere conto e superare le problematiche evidenziate Anigas ha partecipato con grande interesse ai processi di consultazione posti in essere dalla Autorità (sia attraverso le audizioni che i documenti di consultazione) evidenziando fin da subito come, anche in coerenza con la precedente revisione del documento di fatturazione (Delibera 202/09), fosse necessario un periodo per l'entrata in vigore della disciplina pari a 12 mesi dalla data di pubblicazione della disciplina regolatoria.

In termini sostanziali riteniamo che tale lasso di tempo non sia stato concesso agli operatori, e questo in quanto manca tutt'oggi la pubblicazione di elementi determinanti per consentire di dar corso agli sviluppi necessari dei sistemi aziendali (in particolare la definizione dello Sconto, della Guida alla lettura e del Modello indicativo di Bolletta).

In mancanza della definizione di tali aspetti si paventa il rischio che le aziende potrebbero trovarsi nella condizione di non essere in grado di rispettare la data di entrata in vigore del provvedimento. In tal senso si ritiene necessario procedere con sollecitudine alle attività che condurranno alla definizione del Modello e della Guida, nonché dello sconto, nel tentativo di individuare tali ulteriori aspetti anche prima delle scadenze individuate dall'Autorità (Giugno 2015). In caso contrario potrebbe

essere necessario procedere ad uno slittamento della data di decorrenza della delibera 501/2014/R/com.

Entrando nel merito di aspetti più specifici, riteniamo che con il documento di consultazione siano stati chiariti due importanti aspetti critici relativi alla delibera 501/2014/R/Com e segnalati nel mese di gennaio u.s..

Il primo è quello inerente alla **validità fiscale della bolletta**: nel DCO 61/2015/R/Com viene chiaramente affermato che la bolletta sintetica costituisce fattura ai fini della normativa fiscale (punto 1.2 lettera a) nonché tabella 10 con la definizione della Bolletta sintetica). Riteniamo tale aspetto molto importante e, ai fini di una complessiva maggiore cognizione della tematica, richiediamo sia reso noto il parere dell’Agenzia delle Entrate citato dall’Autorità nella delibera 501/2014/R/Com (ultimo *bullet* dei Visti - pag. 3).

Il secondo aspetto è quello relativo al **formato di layout della bolletta sintetica** per i clienti serviti nei regimi di tutela, che verrà pubblicato con l’entrata in vigore della delibera. Nel DCO 61/2015/R/Com si chiarisce espressamente che tale modello è solo indicativo e non vincolante (punto 1.3 lett c) nonché punto 2.18). Per gli operatori sarebbe comunque utile avere in tempi rapidi un *format* esemplificativo per valutare e adottare soluzioni grafiche eventualmente rispondenti alle intenzioni del Regolatore (ad esempio, laddove si dice che alcune informazioni siano “opportunamente evidenziate”); quindi sarebbe certamente utile disporre di tale *format* con un opportuno anticipo rispetto a settembre 2015.

Un’ultima considerazione generale attiene alla **modalità di emissione della bolletta in formato elettronico** (art. 13.3 allegato A): l’esercente i regimi di tutela comunica, al cliente finale che ha attivato una modalità di addebito automatico che la principale modalità di emissione della bolletta è il formato elettronico e che verrà utilizzata tale modalità, fatta salva diversa indicazione del cliente finale. Al riguardo va considerata la fattispecie per cui il cliente finale con RID non abbia, o non comunichi, l’indirizzo mail. In tali casi si reputa opportuno che l’operatore informi il cliente finale che, in caso di mancata comunicazione dell’indirizzo mail e fino alla comunicazione della stessa, potrà scaricare la bolletta elettronica dal portale del proprio operatore. Relativamente alle necessarie implementazioni e conseguenti criticità che l’art. 13 comporta, Anigas ritiene necessario che venga effettuata una

consultazione specifica al riguardo e si rende comunque disponibile sin d'ora ad un confronto per il tramite delle proprie imprese associate.

Infine, al fine di consentire agli operatori di adempiere in modo puntuale alla Delibera 501/2014/R/Com, si allega al presente documento la serie di richieste di chiarimento già inoltrate nel mese di gennaio u.s., epurate dalle tematiche nel frattempo già risolte.

Con l'occasione si segnala un errore materiale inserito nel Glossario alla voce GRAD: tale componente, in base all'art 1 lettera f) della delibera 95/2014/R/GAS si applica come noto fino all'anno termico 2016/2017.

Spunti per la consultazione

Q.1. Si condivide l'aggregazione degli importi fatturati per il settore dell'energia elettrica? Se no, motivare e indicare modalità di aggregazione alternative

Q.2. Si condivide l'aggregazione degli importi fatturati per il settore del gas naturale? Se no, motivare ed indicare modalità di aggregazione alternative

In termini generali la aggregazione proposta, ovvero la suddivisione in spesa per la materia gas, spesa per il trasporto e la gestione del contatore e spesa per oneri di sistema, sembra orientativamente ragionevole, ovvero vi è stata una chiara esplicitazione delle componenti. Ponendosi però nell'ottica del consumatore finale si sottolineano alcune perplessità in merito all'utilità della disaggregazione dei "Servizi di rete" in "Spesa per il trasporto e la gestione del contatore" e "Spesa per gli oneri di sistema": si rileva peraltro come tale disgiunzione produca di fatto notevoli impatti sui sistemi informativi degli operatori senza determinare un effettivo valore aggiunto per i clienti finali. Nell'ottica di evitare "traumi terminologici" al consumatore finale si propone di mantenere, in sostituzione della voce proposta *Spesa per la materia energia*, l'attuale voce *Spesa per servizi di vendita*.

Si suggerisce poi che nella voce *Altre partite* si possano inserire macro voci (ad esempio: interessi di mora, indennizzi, depositi, ecc.), al fine di rendere

maggiormente comprensibile al consumatore finale l'importo richiesto (ed evitare al contempo possibili reclami o criticità sul tema).

Inoltre, in merito alla sintesi degli elementi di dettaglio (rif. Tabelle 3 e 6), si evidenzia che gli importi fatturati relativi ai corrispettivi compresi nelle voci "Spesa per il trasporto e la gestione del contatore" e "Spesa per oneri di sistema" saranno forniti aggregati per unità di misura e non per singolo corrispettivo; diversamente, gli importi fatturati relativi ai corrispettivi compresi nella voce "Spesa per la materia energia" saranno forniti distinti per componente.

Con riferimento poi alle offerte *all-inclusive*, si segnala la necessità di prevedere una deroga (come per altro già previsto nella delibera 202/09) alla regola generale che definisce per singola fattura l'elenco degli importi da fatturare. Nelle offerte in questione, infatti, non sarebbe possibile individuare l'attribuzione di puntuali componenti di prezzo per singole aggregazioni, né tanto meno sarebbe possibile esporre ulteriormente le voci di costo nel quadro di dettaglio trattandosi di offerte che per loro natura si compongono di una sola voce di costo.

Relativamente al tema inerente le **aggregazioni del glossario** (Punti 7, 8 e 9 Delibera 501/2014 - I dettagli relativi al contenuto delle singole aggregazioni degli importi fatturati saranno forniti entro aprile 2015 e la predisposizione della guida alla lettura della bolletta e dei modelli della bolletta sintetica sarà effettuata entro giugno 2015) si ritiene indispensabile ottenere le informazioni con la massima urgenza, pena l'impossibilità di implementare quanto indicato da Autorità in tempo utile: i dettagli sono necessari per la fase di analisi e stesura requisiti.

Si evidenzia inoltre quanto segue:

- le puntuali disposizioni attuative potranno essere indicate ai fornitori delle tecnologie informatiche solo dopo la pubblicazione dei provvedimenti mancanti. I tempi concessi per l'implementazione del provvedimento non possono non tener conto della mancata pubblicazione di un elemento determinante per le scelte da intraprendere.
- comunicazione del criterio di aggregazione disponibile il più presto possibile in quanto i tempi di implementazione sono di almeno 9 mesi

In merito al tema **costo medio** (art. 9) Allegato A) si evidenziano le seguenti osservazioni su cui sarebbe opportuno quanto prima avere precisazioni/chiarimenti:

- l'informazione del costo medio è distorsiva considerato, ad esempio, che alcuni corrispettivi sono calcolati su scaglioni di consumo (vedi il trasporto) e che alcune fatture potrebbero contenere saltuariamente voci di natura eterogenea. Sarebbe auspicabile quindi non fornire in fattura tale dato;
- al fine del calcolo del prezzo medio, riteniamo che si debbano escludere dal totale fattura voci particolari come VAS, addebiti per lavori, depositi cauzionali, ecc;
- in ogni caso, per evitare che il valore del costo medio assuma importi palesemente incongruenti, riteniamo necessario che vengano definiti i casi di esclusione dall'esposizione in fattura, come ad esempio per bollette: di consumi pari a zero o inferiori ad una certa soglia, di soli ricalcoli, storno o presenza di sole voci "Altre voci" non afferenti ai consumi di energia o di gas;
- inoltre sarebbe opportuno chiarire cosa si intende per consumo fatturato da considerarsi ai fini del calcolo del prezzo medio nel caso di bollette con letture reali che coprono periodi già fatturati in acconto (dovrebbe intendersi il consumo che copre il periodo tra le due letture che delimitano il periodo fatturato in bolletta al netto dei consumi fatturati in acconto);
- il punto b) è considerato relativo solo ai servizi di Tutela, considerato il riferimento alla "materia energia/gas naturale" di cui alla lettera b) del comma 9.i. Sarebbe utile esplicitare come si calcola.

Evidenziamo che nella tabella di sintesi 6 di riepilogo delle voci non vengono inseriti gli "oneri aggiuntivi" o QOA.

Q.3. Si condivide la proposta relativa alla modalità di evidenziazione dello sconto? Se no, motivare ed indicare modalità di evidenziazione alternative

Riguardo l'applicazione dello sconto, subordinato alla contestualità delle condizioni richieste, ovvero RID ed invio elettronico della bolletta (nella tutela), si richiede di chiarire con urgenza le regole di applicazione dello stesso (es. se applicato in quota fissa in €/anno/cliente o €/mese/cliente) nonché sulla base di quali elementi

verrà calcolato e quali indicatori di costo verranno utilizzati. Rispetto a questo punto sarebbe auspicabile che l'Autorità istituisca dei momenti di confronto con gli operatori.

Con riferimento alle modalità di esposizione dello sconto in bolletta si condivide quanto proposto nel documento, purché sia chiarito che l'informazione da inserire nella bolletta di prima applicazione dello sconto deve poter essere gestita in maniera "statica", senza prevedere un calcolo dell'importo dello sconto applicato in quella specifica bolletta (il cliente interessato alle informazioni sullo specifico importo dello sconto può richiedere l'invio degli elementi di dettaglio). A nostro avviso sarebbe opportuno impostare lo sconto come una voce separata dai servizi di vendita per poter dare al cliente massima evidenza in merito all'applicazione dello stesso.

Q.4. Si condivide l'elenco e la descrizione delle voci da inserire nel Glossario relative alla bolletta sintetica? Se no, motivare ed indicare quali ulteriori voci vadano inserite e/o quali eliminate nonché eventuali modifiche alla descrizione delle voci

Q.5. Si condivide l'elenco e la descrizione delle voci da inserire nel Glossario relativa agli elementi di dettaglio per i clienti serviti in regime di tutela? Se no, motivare ed indicare quali ulteriori voci vadano inserite e/o quali eliminate nonché eventuali modifiche alla descrizione delle voci

Riguardo ai dati del cliente notiamo che nel glossario non compare la voce "matricola contatore" e "tipologia del contatore"; riteniamo importante continuare ad inserire questa informazione soprattutto in virtù delle sostituzioni dei contatori elettronici previsti entro il 31.12.2018.

Inoltre richiediamo la possibilità di inserire anche la voce "servizi accessori" quando, nel mercato tutelato, il cliente ha contrattualizzato altri servizi come per esempio la manutenzione della caldaia che viene rateizzata in bolletta.

Sempre in riferimento al glossario, sarebbe opportuno, in continuità con la del.202/2009, poter scegliere di esporre le voci materia prima gas (CMEM+CCR) e gli oneri di gradualità (GRAD+CPR) in modo aggregato.

Q.6. Si ritiene che debbano essere inserite ulteriori voci anche per i clienti del mercato libero? Indicare le voci e la relativa descrizione

Con riferimento alla definizione del Glossario per i clienti del mercato libero, Anigas condivide quanto indicato nel documento di consultazione in analisi circa la possibilità per l'operatore di integrare il Glossario definito dall'Autorità con le ulteriori voci presenti nei contratti di libero mercato.

Per garantire la necessaria flessibilità di cui il mercato necessita, tali ulteriori definizioni non potranno costituire una lista finita e nota ex ante, bensì un elenco in continua evoluzione.

Delibera 501/2014/R/Com

**Criteria per la trasparenza delle bollette per i consumi
di elettricit  e/o di gas distribuito a mezzo di reti
urbane - Bolletta 2.0**

Osservazioni e richieste di chiarimento

Con il presente documento, allegato e parte integrante della risposta al DCO 61/2015/R/Com, Anigas intende evidenziare un elenco di richieste di criticit /chiarimenti relativamente alla Delibera 501/2014/R/Com, al fine di consentire agli Operatori di adempiere nel modo pi  puntuale ed esaustivo alla stessa.

Nello specifico dopo una breve sintesi della tematica trattata si evidenziano in corsivo gli aspetti oggetto di delucidazione.

Comunicazioni verso il cliente

Punto 4 Delibera 501/2014 - Si specifica che occorre informare i clienti, che hanno già sottoscritto un contratto, della nuova regolazione delle Bollette entro il 01/08/2015 specificando le modalità per ottenere gli elementi di dettaglio

- *Si possono pensare informative massive (es. su web o ATL)?*

Cliente Multisito

Art.1) Allegato A - Il cliente multisito è il cliente finale che ha stipulato un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica/gas in più punti di prelievo/riconsegna

- *Per clienti gas il consumo di 200.000 mc è da intendersi su singolo PdR o è il complessivo*
- *I clienti multisito con consumi di gas complessivamente superiori a 200.000 smc/anno possono essere esclusi dall'ambito di applicazione della delibera, analogamente a quanto già definito rispetto all'applicazione del Codice di condotta commerciale?*

Ricalcoli

Art.6.3) Allegato A - Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati, qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura (no conguaglio), nelle bollette in cui avvengono tali ricalcoli deve essere inserito:

b) il motivo del ricalcolo, indicando uno o più delle seguenti motivazioni:

- ricalcolo per lettura precedentemente errata;
- ricalcolo per ricostruzione dei consumi;
- ricalcolo per altre motivazioni, da specificare venditore.

Art. 6.4) Allegato A - Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate, nelle bollette in cui avvengono tali ricalcoli deve essere inserito:

a) il periodo di riferimento del ricalcolo, indicando la lettura iniziale e finale nonché il consumo risultante;

b) il motivo del ricalcolo, indicando uno o più delle seguenti motivazioni:

- ricalcolo in virtù di una specifica norma contrattuale;
- ricalcolo per errore nel sistema di fatturazione;
- ricalcolo per altre motivazioni, da specificare venditore

- *Si evidenzia come l'introduzione degli standard di comunicazione relativi ai flussi di misura per il settore del gas agevolerebbe le società di vendita negli adempimenti previsti dall'art. 6.3 della delibera 501/14. Si auspica pertanto che la determina relativa a questi ultimi venga pubblicata quanto prima, in ordine alle tempistiche previste per l'implementazione della nuova Bolletta 2.0.*
- *In caso di presenza di 2 o più motivi, ad esempio ricalcolo per prezzo e ricalcolo per quantità, è possibile indicare in maniera unitaria il periodo di riferimento e l'importo, con specificazione di entrambi i motivi?*
- *In caso di ricalcolo per sola variazione prezzo, deve essere esplicitato anche il consumo?*

Offerte All – Inclusive

Art 8.3.a) Allegato A - Per il mercato libero , gli importi fatturati sono dettagliati distinguendo tra gli altri la «spesa per il trasporto e la gestione del contatore» e la «spesa per oneri di sistema» anche se non distinti

Art 9.1 b) Allegato A - Nella bolletta sintetica c'è il dettaglio del costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas

- *Si interpreta correttamente considerando che l'obbligo di indicare il "costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas naturale" è riferito soltanto agli esercenti i regimi di tutela?*

Elementi di dettaglio

Art.12) Allegato A - Il cliente finale servito nell'ambito dei regimi di tutela, riceve dal proprio venditore gli elementi di dettaglio su richiesta

- a) L'esercente di tutela fornisce gli elementi di dettaglio entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta
 - a) Successivamente alla richiesta e fino a diversa indicazione del cliente, l'esercente di tutela fornisce gli elementi di dettaglio contestualmente alla Bolletta di sintesi
- *i 10 giorni sono il timing che intercorre tra la ricezione delle richiesta del cliente e l'invio da parte del venditore?*
 - *La disponibilità degli elementi di dettaglio al cliente servito nell'ambito dei regimi di tutela si può mettere su web, prevedendo un eventuale invio cartaceo solo su richiesta esplicita ed eventualmente non gratuita?*



Gas diversi

Art. 15-19) Allegato A

- *Per i clienti di gas diversi, l'applicazione della bolletta in modalità semplificata può intendersi facoltativa rispetto a quella in modalità ordinaria?*