



**Anigas
Assoelettrica
Assogas
Federestrattiva**



Milano, 5 aprile 2013

05/04/13 Aiget
Prot. n. 5074/13 Anigas
Prot. n. UE13/32 Assoelettrica
Prot. n. 98/13 Assogas
Prot. n. // Federestrattiva
Prot. n. 688/E/M FederUtility

Spett.le
**Autorità per l'energia
elettrica e il gas**
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

Dott. Federico Boschi
c.c. *Dr.ssa Marta Chicca*

Oggetto: Segnalazione sulla Delibera 67/2013/R/com recante *disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale in materia di costituzione in mora*

L'Autorità, con il provvedimento in oggetto pubblicato il 22 febbraio 2013, ha introdotto nuove disposizioni in materia di costituzione in mora dei clienti finali a partire dal 1° maggio p.v., apportando sostanziali modifiche alle deliberazioni ARG/elt 4/08, al Testo Integrato Morosità Gas (TIMG) e al Codice di Condotta Commerciale (Codice).

Il provvedimento scaturisce a valle di un processo consultivo non direttamente rivolto alle società operanti nel settore del gas e alle relative Associazioni che non hanno potuto quindi partecipare adeguatamente.

La nuova disciplina introdotta dalla Delibera 67/13 presenta alcune criticità rispetto alle quali le scriventi Associazioni auspicano un intervento correttivo da parte di codesta Autorità. Ciò al fine di garantire adeguate tempistiche di implementazione, apportare maggiore equilibrio tra oneri e obiettivi preposti, ridimensionare alcuni elementi di complessità gestionale per gli esercenti cui non corrispondono benefici reali per il cliente e chiarire alcuni dubbi applicativi della delibera stessa.

Segnaliamo, inoltre, che nell'ambito di applicazione della Delibera sembrerebbero rientrare anche quei clienti di maggiori dimensioni che sono stati esclusi da regimi tutelati sin dalla prima liberalizzazione dei mercati energetici e che dovrebbero quindi rimanere esclusi dall'applicazione di obblighi specifici in materia di contratti, contenuto delle fatture e applicazione di indennizzi, in coerenza con il contesto regolatorio vigente.

1. Tempi di attuazione

Il provvedimento prevede che le disposizioni introdotte entrino in vigore a decorrere dal prossimo 1° Maggio 2013.

Le modifiche che gli operatori dovrebbero apportare all'attuale procedura di messa in mora sono molteplici ed impattano sui processi aziendali relativi alla gestione del credito, alla qualità commerciale, alla necessaria informativa ai clienti finali e sui rapporti contrattuali con il vettore postale. Pertanto, le tempistiche di attuazione accordate dall'Autorità appaiono del tutto insufficienti rispetto alle modifiche che si renderà necessario recepire e si ritiene, quindi, indispensabile uno slittamento dell'entrata in vigore della delibera al 1° settembre p.v., garantendo in questo modo ai venditori almeno 6 mesi dalla pubblicazione del provvedimento.

2. Incremento degli oneri finanziari legati al rischio credito

La delibera ha introdotto un allungamento di almeno 5 giorni solari del termine di pagamento per il cliente; a questi, vanno aggiunti ulteriori 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine per il pagamento per richiedere la sospensione al distributore. L'introduzione di una nuova finestra temporale - mentre il cliente è già moroso e la scadenza indicata in fattura è già decorsa - risulterebbe critica per il sistema in quanto ne deriverebbe un significato equivoco per il cliente, al quale, invece, deve essere chiaro che la data di scadenza è il solo e unico termine ultimo per adempiere al pagamento. In altri termini, il cliente non deve avere la sensazione che fino a quella data ha tempo per pagare, ma che da quella data sarà a rischio sospensione.

Posto che la scadenza per il pagamento da parte del cliente è univocamente definita nel termine ultimo fissato agli artt. 1.3 e 2.3 della delibera - e che quindi questi ulteriori 3 gg lavorativi dovrebbero essere funzionali esclusivamente all'accertamento dell'avvenuto pagamento da parte del venditore - tali novità finiscono in ogni caso per portare ad un allungamento complessivo netto di tutto il processo a circa 10/12 giorni. Infatti, l'introduzione del suddetto termine di 3 gg per effettuare la richiesta di sospensione al distributore, essendo espresso in giorni lavorativi, può generare un allungamento di circa una settimana in più a seconda

dell'organizzazione del ciclo di *dunning* del venditore che, per prassi, potrebbe avvenire con frequenza settimanale.

Per quanto siano comprensibili le finalità di tutela del cliente finale, l'Autorità deve tenere in considerazione il fatto che tale allungamento complessivo inciderà negativamente sulle “tempistiche relative allo scoperto” cui il venditore va incontro nell'ambito della proprio attività, con conseguente incremento netto degli oneri finanziari legati al rischio credito. Si richiede pertanto che tali maggiori oneri per l'esercente trovino un'adeguata copertura tariffaria attraverso la revisione della componente PCV/QVD o l'innalzamento del deposito cauzionale.

Inoltre, intendiamo evidenziare come le disposizioni della Delibera in esame rischiano di essere contraddittorie rispetto a quanto sostenuto dall'AEEG stessa nell'ambito delle recenti raccolte dati sulla morosità, dove nell'espone i valori di *unpaid ratio* si richiamano gli esercenti ad una maggior efficacia nelle azioni di recupero, che invece verrebbero fortemente limitate dal sensibile allungamento dei tempi necessari per effettuare la sospensione della fornitura.

3. Indennizzi automatici

Con riferimento all'ambito di applicazione degli indennizzi automatici, fermo restando quanto detto in premessa, riteniamo che questo dovrebbe ricomprendere i soli clienti aventi diritto al servizio di tutela; ciò al fine di evitare la corresponsione di indennizzi a clienti morosi a cui neanche la legislazione ha riconosciuto particolari tutele.

Riteniamo pure che, in particolare, l'introduzione di un indicatore specifico relativo al termine massimo entro cui il venditore debba inviare la comunicazione al vettore postale comporti, a giudizio delle scriventi Associazioni, un inutile aggravio per l'esercente, non bilanciato da una adeguata efficacia nei confronti del cliente finale. La nuova previsione, infatti, penalizzerebbe l'esercente anche per ritardi di un solo giorno rispetto al suddetto termine ed anche nei casi in cui tale ritardo non riverberi alcun impatto sulle performance del vettore postale e/o sul termine a disposizione del cliente per provvedere al pagamento.

Inoltre, il rispetto di tale termine potrà essere verificato solo dal venditore stesso, e giammai dal cliente finale; quest'ultimo, però, sapendo che può

essere indennizzato (nel caso di mancato rispetto di tale temine da parte dell'esercente), è incentivato a reclamare sempre, in caso di sospensione della fornitura. In altre parole, tale indennizzo rischia di scatenare comportamenti opportunistici sistematici da parte del cliente, generando a carico del venditore oneri gestionali sproporzionati rispetto alla finalità dell'incentivo e alla sua effettiva efficacia

Si propone pertanto di sospendere – almeno nella prima fase di applicazione della delibera – l'introduzione dell'indennizzo di cui all'articolo 3.5 lett. b), punto 2 della Delibera ARG/elt 4/08 e all'articolo 4.3 lett. b), punto 2 della Delibera ARG/gas 99/11, verificando nel frattempo la possibilità alternativa di sostituirlo con un indicatore generale. Ciò consentirebbe di incentivare comunque l'esercente al rispetto delle tempistiche date (che sembra essere il vero obiettivo dell'indennizzo fissato), evitando al tempo stesso di generare inutili oneri dovuti sia all'erogazione di indennizzi "iniqui" verso clienti già morosi sia alla gestione di reclami derivanti, come detto, dall'applicazione di un indicatore specifico e relativo indennizzo automatico.

Infine, per evitare fraintendimenti nell'interpretazione del provvedimento, si richiede di chiarire che l'espressione "mancato invio della costituzione in mora" riportata ai commi 1.4 e 2.4 della Delibera, relativi all'indennizzo di 30 euro, non può essere intesa come mancato invio al cliente ma piuttosto come mancato invio della comunicazione dall'esercente al vettore postale.

4. Obblighi informativi

Con riferimento alle comunicazioni da rendere in fattura almeno una volta l'anno entro il 30 giugno di ogni anno, si segnala come detta informativa dovrebbe poter avvenire anche nelle sezioni appositamente dedicate alle informative sulla qualità commerciale e/o a quelle dell'Autorità. Ciò al fine di lasciare facoltà a ciascun venditore di adottare la soluzione informativa più idonea a limitare gli impatti gestionali e contenere gli oneri di postalizzazione.

In merito poi alle comunicazioni da effettuare nel corso del 2013, primo anno di applicazione del provvedimento, il termine ultimo entro cui i venditori saranno tenuti a provvedere dovrà necessariamente tener conto dei cicli di fatturazione già in essere. Per tali ragioni il termine del 30 giugno 2013 dovrà necessariamente essere considerato come non vincolante per assolvere agli

obblighi di comunicazione di cui all'articolo 10bis della Delibera ARG/elt 4/08 e all'articolo 20 della delibera ARG/gas 99/11.

Più in generale, si ritiene che le comunicazioni sui pagamenti dovrebbero essere improntate sul requisito di semplicità ed efficacia delle informazioni, mentre gli obblighi informativi che la delibera in esame introduce, aggiunti a quelli già presenti, rischiano di pregiudicare le finalità della comunicazione stessa.

5. Reclami relativi a conguagli

Con riferimento all'impossibilità per il venditore di richiedere il distacco della fornitura nei casi in cui siano pendenti reclami relativi a "conguaglio o a fatturazione anomala di consumi" (comma 1.5 della Delibera), si ritiene che il termine conguaglio non possa essere inteso in senso generico, ma vada necessariamente interpretato come conguaglio che, ai sensi delle Del. 229/01 e Del. 200/99 richiamate rispettivamente per i settori gas ed elettrico dalla nuova definizione introdotta nella Delibera in oggetto, da diritto alla richiesta di un piano di rateizzazione. Viceversa, si correrebbe il rischio di bloccare ogni sospensione relativa ai punti su cui è pendente un reclamo per generico conguaglio, inviato magari solo a fini opportunistici, ottenendo così un'ulteriore dilazione dei tempi di pagamento (e favorire fenomeni di c.d. turismo energetico). In questi casi, quindi, le criticità e gli oneri già evidenziati al punto 2 verrebbero ulteriormente inaspriti.

Inoltre, proprio con la stessa logica del diritto di rateizzazione, la contestazione per fatturazione a conguaglio, come intesa nelle suddette delibere, deve rappresentare un vincolo alla sospensione della fornitura solo se presentata entro la scadenza della fattura interessata.

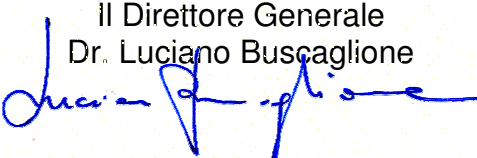
Inoltre, per tali motivi e al fine di evitare una *escalation* di reclami dovuti ad un'impropria interpretazione dell'aggettivo "anomalo", si ritiene opportuno eliminare tale aggettivo dalla definizione introdotta ai commi 1.1 della Delibera ARG/elt 4/08 e 1.1 del TIMG e in tutti gli altri passaggi della Delibera 67/13 in cui questo è richiamato, sostituendolo con un'opportuna dicitura che non dia luogo a fraintendimenti e che richiami eventualmente il diritto ad un piano di rateizzazione.

In conclusione, **per tutti gli aspetti sopra riportati ed in particolar modo con riferimento alle tempistiche di entrata in vigore del provvedimento, si richiede a codesta Autorità un intervento urgente** volto anche a pubblicare i necessari chiarimenti e correggere alcuni errori materiali che amplificano le incertezze interpretative della Delibera (in particolare al comma 2.6, a pag. 14 sono indicate due volte le lettere c) e d) e con testo identico a quello utilizzato alla precedente pag. 11 in relazione alle modifiche previste al comma 10.1 della Delib. ARG/elt 4/08).

A tal fine, ci rendiamo fin da subito disponibili ad un eventuale **incontro tecnico per individuare soluzioni più efficaci e graduali**. Diversamente, le scriventi Associazioni e le relative aziende associate si troveranno costrette ad attivare le più opportune iniziative giurisdizionali.

Cordiali saluti.

ANIGAS
Il Direttore Generale
Dr. Luciano Buscaglione



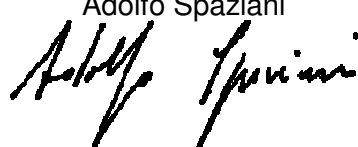
ASSOGAS
Il Direttore Generale
(Sergio Saldi)



Federestrattiva
Elisa Molinari
p. il Segretario Generale
Giuseppe Venditti



FederUtility
Il Direttore Generale
Adolfo Spaziani



AIGET
Il Segretario Generale
Paolo Ghislandi



Assoelettrica
Il Direttore Generale
Dr. Stefano Pupolin

