

DCO 216/2016/R/COM

**Fatturazione di periodo nel mercato retail
nel quadro di evoluzione e superamento
dei regimi di tutela di prezzo**

Osservazioni Anigas

Milano, 13 giugno 2016

PREMESSA

Anigas con il presente documento, presenta le proprie osservazioni al documento di consultazione n. 216/16 (di seguito DCO) con cui l'Autorità prospetta una modifica della disciplina relativa alla fatturazione di periodo nel mercato retail, nell'ambito del percorso di superamento dei regimi di tutela previsto dal DDL concorrenza.

Osservazioni generali

In relazione all'ipotesi di revisione dell'intero assetto regolatorio delle condizioni contrattuali di fornitura, nell'ambito del percorso di superamento dei regimi di tutela previsto dal DDL concorrenza, Anigas si riserva di fornire il proprio specifico contributo nell'ambito del procedimento che verrà avviato nel corso del 2016, come prospettato al par. 2.7 del DCO. Tuttavia, in tale sede si riportano alcuni commenti sugli obiettivi su cui sarà improntata tale revisione, in particolar modo rispetto a eventuali nuove clausole inderogabili sul mercato libero: la promozione della concorrenza, a nostro avviso, si raggiunge permettendo alle società che vi operano di disporre dell'autonomia necessaria per interfacciarsi con il cliente finale e contrattualizzare condizioni che più soddisfano le sue esigenze specifiche, anche attraverso l'offerta di servizi e condizioni *ad hoc* impossibili da confrontare tra loro. Allo stesso modo, al fine di tutelare i clienti e agevolare la comprensione delle offerte, si condivide la necessità di stabilire le clausole minime da inserire nei contratti ma non il loro contenuto. Tale approccio è altresì riconducibile alla previsione dell'attuale testo del DDL Concorrenza (art. 28 comma 3) laddove *l'Aeegsi è chiamata a stabilire l'insieme di informazioni minime, almeno pari alle clausole essenziali del contratto, come disposte dal Codice di Condotta Commerciale ai clienti finali e i requisiti che gli operatori devono rispettare al fine di garantire la confrontabilità delle offerte e la loro omogeneità*. In tal senso si reputa comunque opportuno evidenziare come la definizione delle clausole non derogabili per le offerte standard e non, sempre nell'ottica di garantire una qualità minima del servizio che non comprometta però la competizione tra le società di vendita su questi aspetti, non debba comunque comportare costi implementativi eccessivi per gli operatori.

Osservazioni ai singoli spunti di consultazione

Ambito di applicazione

Q1. Si condivide l'ambito di applicazione illustrato? Se no, per quali motivi?

Si prende atto che il perimetro proposto è già stato adottato nella delibera sulla fatturazione di chiusura. Tuttavia si manifestano le stesse perplessità sollevate in sede di prima consultazione sull'estensione della disciplina a tutti i clienti di piccola dimensione (consumi annuali inferiori ai 200 mila Smc/anno), a prescindere dal mercato di riferimento.

Interventi in tema di misura

Q3. Si condividono gli indennizzi proposti? Se no, per quali motivi?

Q4. Si condividono gli interventi in tema di misura gas prospettati? Se no, per quali motivi?

Q5. Si condividono gli obblighi di registrazione proposti e la codifica ipotizzata? Se no, per quali motivi?

Sul tema del trattamento delle misure si esprime la considerazione generale che, per una trattazione ordinata ed organica della materia e allo scopo di raggiungere gli obiettivi di miglioramento delle fatture ricevute dai clienti, sarebbe a nostro avviso più corretto che gli interventi prospettati in consultazione con impatti sui venditori siano deliberati successivamente alla definizione delle misure prospettate al punto 4.18, che saranno oggetto di successiva consultazione.

- **Frequenze di rilevazione**

Con riferimento al par. 4.13 del DCO, si ricorda che l'attuale frequenza di rilevazione dei dati per i gruppi di misura *smart meter* di calibro G4 e G6 è la medesima prevista per i misuratori tradizionali, in base al consumo annuo dei clienti. Si auspica che si possa raggiungere l'obiettivo di rilevazione mensile del dato di misura reale in maniera graduale, tenuto conto del piano di *roll out* massivo di cui alla deliberazione 631/2013 e s.m.i. nonché dei costi e dei tempi per l'adeguamento di processi e sistemi (es. potenziamento dei sistemi informativi e riprogrammazione degli apparati) necessari a incrementare il numero di letture da notificare all'utente della rete.

- **Indennizzi automatici**

In relazione all'introduzione di specifici indennizzi in capo ai distributori a beneficio dei venditori in caso di ritardo nella messa a disposizione dei dati di misura, di cui ai paragrafi 4.16 - 4.17 del DCO, si rileva quanto segue:

- ✓ non si comprende la *ratio* della differenziazione tra gruppi di misura smart e non smart;
- ✓ si ritiene eccessiva l'entità della valorizzazione dell'indennizzo prospettato per i GdM non *smart*, posto pari a quello proposto nel *power*, settore non comparabile in cui la diffusione della telegestione è già al secondo giro di *roll out*;

- ✓ si ritiene necessario prevedere tra le cause di esenzione dal pagamento dell'indennizzo l'ipotesi, seppur remota, di crash di sistema; causa che dovrebbe essere estesa anche all'esenzione degli indennizzi a carico dei venditori per ritardo di fatturazione.

Inoltre, si sottolinea che gli indennizzi proposti possono contribuire a migliorare solo un aspetto del processo (comunque decisamente importante) relativo alla messa a disposizione dei dati di misura. Al livello di settore però, si auspicano interventi mirati a migliorare soprattutto l'efficacia della rilevazione dei dati di lettura effettivi, come ad esempio:

- ✓ la possibilità di fissare una lettura su appuntamento nei casi di clienti non letti da lungo periodo;
- ✓ il rafforzamento del contenuto della comunicazione che il distributore deve lasciare al cliente in tutti i casi di mancata lettura per inaccessibilità del misuratore, in modo da esplicitare meglio la necessità di trasmettere l'autolettura per avere una fatturazione basata su consumi effettivi, esplicitando anche le conseguenze del mancato invio dell'autolettura (la comunicazione prevista oggi dal TIVG è troppo generica perché fa riferimento solo alla necessità di contattare il proprio venditore);
- ✓ l'estensione graduale della rilevazione mensile del dato di misura da *smart meter* anche ai contatori sotto la classe G10;
- ✓ ma soprattutto la previsione di idonei meccanismi di responsabilizzazione del cliente finale. Infatti, se è vero che le società di distribuzione devono garantire l'efficienza dell'attività di misura e i venditori devono garantire processi di fatturazione ordinati e tempestivi (nonché mettere a disposizione dei clienti servizi e informazioni per avvicinare il più possibile l'addebito di quantitativi di kWh e Smc in fattura ai consumi reali), è altrettanto vero che il cliente finale ha la responsabilità di garantire l'accesso al distributore per la rilevazione delle letture. Pertanto si auspica che l'Autorità responsabilizzi maggiormente - anche attraverso meccanismi che inducano comportamenti virtuosi, inclusa anche un'incentivazione specifica - i consumatori finali, per quanto attiene al loro ruolo di facilitazione dell'accesso alle misure (anche per mezzo dell'autolettura).

- **Performance misura**

Anche se gli specifici interventi in tema di *performance* del servizio di misura gas saranno oggetto di una specifica consultazione, si esprimono le seguenti osservazioni rispetto alle anticipazioni contenute al par. 4.18 del DCO.

- ✓ Sulla rilevazione del dato di misura su un contatore accessibile a nostro avviso non si può disporre un obbligo di risultato in quanto si potrebbero verificare dei casi residuali in cui al momento della lettura fisica il distributore potrebbe incorrere in situazioni contingenti che temporaneamente renderebbero parzialmente accessibile/inaccessibile il misuratore (es. delimitazione della zona per lavori pubblici). Pertanto si condivide in linea di principio l'introduzione di una soglia percentuale minima di letture effettive da garantire. Si propone quindi di stabilire una soglia allo scopo di interiorizzare forfettariamente i casi di impossibilità oggettiva, introducendo un concetto di "errore fisiologico ammissibile" nel processo di lettura; concetto che andrebbe opportunamente esteso ad altri processi, prima di tutti quello di fatturazione dove la regolare periodicità di fatturazione può a nostro avviso considerarsi complessivamente

garantita seppure in presenza di un numero residuale (in termini percentuali sul parco clienti) di casi di ritardo; ricordiamo, peraltro, che in alcuni casi i ritardi di fatturazione possono essere ricondotti a comportamenti virtuosi del venditore nei confronti dei clienti, per evitare il rischio di emettere fatture con consumi non coerenti con la regolare curva di consumo del cliente.

- ✓ Con l'installazione degli *smart meter*, si porrà l'esigenza di ridefinire la classificazione di accessibilità, che non dovrà più essere solo visiva, ma anche fisica, dal momento che l'eventuale lettura in campo, eseguita in sede di verifica tecnica, è possibile solo accedendo fisicamente al contatore mediante l'accensione manuale del *display*, attività resa difficoltosa in presenza di ostacoli quali recinzioni o delimitazioni all'accesso dall'esterno; tale concetto di accessibilità sarà circoscritto alle verifiche tecniche e non sarà applicabile agli *smart meter* messi in servizio per i quali la lettura venga rilevata da remoto.
- ✓ Al fine di una corretta riclassificazione dei contatori 12 mesi non sono sufficienti. Per un controllo diffuso su tutto il territorio, occorreranno almeno 18 mesi.
- ✓ In sede di eventuale verifica ispettiva presso i distributori, l'Autorità dovrebbe accertare l'eventuale responsabilità dell'operatore (e non la mancata responsabilità) per non aver rilevato (e quindi anche validato, ai sensi del TIVG) il dato di misura raccolto, in quanto il distributore non è da ritenersi a priori responsabile della disponibilità di una misura validata, bensì dell'esecuzione del tentativo di lettura ai sensi della regolazione con riferimento ai contatori non accessibili.
- ✓ Ci si rende fin da ora disponibili a fornire contributi per l'individuazione delle soglie minime di letture effettive da garantire sia con riferimento ai misuratori accessibili di cui sopra, sia in relazione ai misuratori non accessibili collegati alla proposta di cui alla lettera iii) lettera c) del par. 4.18; in particolare, nella determinazione della soglia relativa ai misuratori non accessibili si dovrà tenere conto delle difficoltà operative che il distributore quotidianamente incontra nell'accesso a tali apparati, che solitamente risultano collocati all'interno di appartamenti, soprattutto nelle grandi città, nonché di alcune specificità dei comuni ove si riscontrano presenze stagionali, dove la lettura solitamente può essere eseguita solo in un delimitato periodo dell'anno solare.
- ✓ Con riferimento ai meccanismi proposti dall'Autorità ai fini di una riduzione progressiva della percentuale di misuratori non accessibili, nel comprendere i principi sottostanti alla possibile introduzione di un obbligo per l'impresa distributrice di installare e mettere in servizio, entro l'anno successivo, un numero di misuratori di tipo *smart meter* pari al numero di misuratori non accessibili per i quali non sia stata rispettata la relativa soglia, si richiamano le considerazioni espresse al punto precedente circa le difficoltà intrinseche all'accesso al punto di riconsegna da parte del distributore, che, in assenza di ulteriori misure, influenzeranno il tasso di successo di tali iniziative ed il relativo rapporto costi/benefici.
- ✓ Tenendo conto del piano di *roll out* e messa in servizio degli *smart meter* gas si dovrà rivedere la frequenza di rilevazione delle misure auspicando la disponibilità di dati di misura mensili.

- **Codifica del motivo di esito negativo del tentativo di lettura**

Si condivide la proposta di registrare il motivo per il quale nei casi dei contatori parzialmente accessibili o non accessibili il tentativo di lettura non è andato a buon fine. Attualmente, pur considerato che la registrazione del diniego del cliente finale deve essere integrata nel processo, la maggior parte dei distributori adotta già tale prassi, utilizzando codifiche diverse da quelle proposte, per le quali dovranno quindi modificare i propri processi.

Rispetto alla casistica proposta, la dimostrazione dei casi a) o b), rispettivamente di assenza o diniego del cliente finale, si baserà su una dichiarazione dell'addetto/squadra che ha effettuato il tentativo di rilevazione.

Tra le ulteriori azioni per limitare le cause di tentativi non andati a buon fine, si registra lo scarso successo dell'affissione presso i condomini dei cartelli che informano del giorno del passaggio dei lettori; tale misura favorisce comunque l'acquisizione di letture da parte dei clienti finali in caso di contatore inaccessibile.

In ogni caso, le eventuali iniziative aggiuntive comunque auspicabili, fra cui la reiterazione di tentativi di lettura anche oltre quanto già previsto dalla regolazione, in orari diversi da quelli di lavoro, sono onerose e pertanto richiedono un'adeguata copertura dei relativi costi attraverso la tariffa.

Tutto ciò premesso, proprio al fine di incrementare l'efficacia delle attività tecniche e commerciali sui punti di riconsegna in particolare non accessibili, si potrebbero cogliere opportunità di responsabilizzazione del cliente finale, al fine di superare condizioni di accesso negato. Tali obiettivi potrebbero essere raggiunti dalla regolazione attraverso l'introduzione di forme di incentivazione economica allo spostamento da parte del distributore del contatore in aree accessibili. Peraltro considerato che gli utenti del servizio di distribuzione devono assicurare la corretta custodia e conservazione degli apparecchi e componenti dell'impianto di distribuzione installati presso i punti di riconsegna (codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale, paragrafo 11.3.1), il contratto di fornitura al cliente finale dovrebbe già includere clausole finalizzate a consentire al distributore l'accesso al punto di riconsegna interessato.

In caso di mancato accesso, il distributore potrebbe provvedere a effettuare specifiche comunicazioni al cliente e, a questo ultimo fine, risulta opportuno che venga mantenuta correttamente aggiornata e allineata l'anagrafica del cliente finale tra la società di vendita, che ne è responsabile, e il distributore.

Dati da utilizzare ai fini della fatturazione di periodo

- **Priorità del dato di misura**

Q6. Si condivide l'ordine di priorità proposto? Se no, per quali motivi?

Si concorda con la proposta di consentire al venditore, in assenza dei dati di misura effettivi o di autoletture, di utilizzare le proprie stime e solo qualora ritenute più attendibili, quelle del distributore.

- **Focus su autolettura non validata**

Q7. Si condivide la possibilità di utilizzare in fattura anche autoletture non validate? Se no, per quali motivi?

Si condivide, ma si ritiene necessario fare ulteriori precisazioni:

- ✓ nell'eventualità in cui nel ciclo di fatturazione successivo sopraggiunga una lettura reale il venditore dovrà ricalcolare gli importi solo qualora l'autolettura non risulti compatibile con la lettura reale;
- ✓ qualora il distributore fornisca l'esito ko all'autolettura dopo l'utilizzo in fattura e la stessa autolettura risulti inferiore alla lettura reale dovrebbe essere lasciata facoltà al venditore di scegliere se rettificare o meno l'importo già fatturato;
- ✓ con riferimento a quanto previsto al punto 4.28 del DCO, si precisa che l'autolettura non ancora validata usata in fattura, determina (per sua natura) un ricalcolo rispetto ai consumi stimati nel periodo precedente.

- **Derogabilità su mercato libero**

Si ritiene necessario che qualsiasi modifica apportata alla regolazione vigente non debba comportare modifiche rispetto alle clausole dei contatti di mercato libero in essere al momento dell'entrata in vigore delle nuove disposizioni. Si reputa inoltre che la previsione di ottenere un doppio consenso in caso di deroga, sul mercato libero, di specifiche clausole definite per le offerte standard, possa comportare eccessivi oneri non solo amministrativi, ma anche operativi, per le società di vendita.

- **Ricalcoli**

Non si condivide l'affermazione contenuta al par. 4.28 del DCO che esclude la possibilità di effettuare i ricalcoli di importi precedentemente fatturati in caso di disponibilità di autolettura non validata. Ciò in quanto non in linea con:

- ✓ la priorità di utilizzo dei dati di misura proposta e condivisa;
- ✓ quanto riportato nella sintesi di pagina 36 in cui a nostro avviso correttamente interpreta il par. 4.28 nel senso di divieto di utilizzo di dati di consumo stimati per effettuare ricalcoli di precedenti stime.

Sul tema della validazione delle autoletture si rimanda alla risposta del successivo punto di consultazione.

Incentivo all'utilizzo dell'autolettura

- **Presenza in carico e validazione autolettura**

Q9. Si condividono i tempi e le modalità di gestione degli scambi informativi tra i venditori e le imprese di distribuzione inerenti all'autolettura? Se no, per quali motivi?

Appare eccessivamente semplicistico il criterio proposto al par. 4.34 per la non presa in carico dell'autolettura, in quanto limitato al solo caso in cui il dato comunicato dal cliente risulti almeno di un ordine di grandezza diverso dall'ultimo dato effettivo disponibile. Oggi i venditori utilizzano ulteriori criteri di esclusione.

Al fine di risolvere alla radice il problema della validazione delle autoletture sarebbe opportuno introdurre un algoritmo unico nazionale valido *erga omnes* lato distribuzione e utilizzabile dai venditori per fornire al cliente un *feedback* in tempo reale sulla presa in carico dell'autolettura.

Nel transitorio, fino a quando non verranno introdotte regole comuni di validazione delle autoletture, occorre consentire al venditore di utilizzare un'autolettura non/invalidata non accompagnata da una lettura effettiva nell'intorno del periodo fino a quando non viene "sconfessata" da una successiva lettura effettiva: in particolare, con riferimento a quest'ultima fattispecie, ai fini di una piena chiarezza sull'applicazione delle regole, si ritiene utile che l'Autorità disponga esplicitamente l'annullamento di un'autolettura quando, successivamente, questa risulta in contrasto con una nuova lettura attraverso flussi di rettifica di autolettura precedentemente validata.

Per quanto riguarda la gestione degli scambi informativi sulle autoletture si auspica che in futuro la gestione di tali dati, così come di quelli di lettura rilevati dal distributore, avvenga per il tramite del SII. Nel frattempo si condivide l'utilizzo della PEC con flussi standardizzati, eventualmente in alternativa alla modalità AtoA.

- **Autolettura e smart meter**

Q10. Si condividono le casistiche nelle quali può essere effettuata l'autolettura anche dai clienti telegestiti? Se no, per quali motivi?

Si condivide la proposta di modifica dell'attuale regolazione (art. 16.7 TIVG così come modificato dalla delibera 117/15) che presenta varie criticità già segnalate da Anigas, quali l'impossibilità da parte del venditore di conoscere i casi di sospetto/accertato malfunzionamento del gruppo di misura *smart*, a cui poi applicare l'autolettura. A tal riguardo, in linea di principio, si ritiene corretto che, in relazione ad uno *smart meter*, le condizioni per consentire l'invio di un'autolettura al distributore siano riferite al solo caso di trasmissione da parte del distributore al venditore di letture stimate sul punto di riconsegna ai sensi dell'articolo 15bis del TIVG. Nella pratica però poiché in presenza di uno *smart meter* teleletto questa eventualità dovrebbe essere solo residuale, si ritiene che dare la facoltà ai clienti di fare l'autolettura indipendentemente dalla tipologia di misuratore installato – piuttosto che limitarla per i misuratori teleletti alla presenza di letture stimate - costituisca la soluzione più semplice al problema dell'assenza di letture reali, senza comportare – proprio perché circoscritta a pochissimi casi - alcuna maggiore operatività degli esercenti.

Nelle more di auspiccate prossime disposizioni regolatorie, dal momento che l'attuale frequenza di rilevazione delle misure per i GdM G4 e G6 è la medesima prevista per i misuratori tradizionali e si basa quindi sul consumo annuo dei clienti si chiede di sostituire la dicitura "2 mesi consecutivi" con "2 volte consecutive". Inoltre sarebbe necessario precisare che per *smart meter* si intendono solo quelli messi in servizio.

In ogni caso, riteniamo che l'obbligo di informativa descritto al punto 4.52 possa considerarsi assolto anche inserendo un'informativa in tutte le fatture dei clienti con contatori telegestiti che invita il cliente a comunicare l'autolettura qualora abbia ricevuto bollette contabilizzanti consumi stimati per "2 volte consecutive" (senza necessariamente prevedere un'informativa solo sulle singole fatture che ricadono effettivamente nei casi previsti).

Q11. Si ritengono condivisibili le modifiche illustrate per il settore del gas naturale? Se no, per quali motivi?

- **Fenomeno delle doppie autoletture**

Si condivide la proposta di inviare al distributore tutte le autoletture comunicate in finestra, di cui al par. 4.44 del DCO. Tuttavia si sottolinea come tale proposta non sia priva di impatti in quanto comporta una modifica di regole introdotte neanche un anno fa (art. 16.3 TIVG così come modificato dalla delibera 117/15), per la cui implementazione gli operatori avevano già effettuato rilevanti interventi ai propri sistemi/processi che necessitano di tempistiche adeguate con conseguenti impatti operativi-finanziari.

Si ricorda infatti che l'Autorità con la delibera 117/15 ha previsto che il venditore possa inviare una sola autolettura per PdR in ciascun mese, al fine di non sovraccaricare l'impresa di distribuzione, anche considerando che la periodicità di fatturazione più alta è mensile; viceversa nel presente DCO ipotizza di introdurre la facoltà di invio di più autoletture per lo stesso pdr e nella stessa finestra, al fine di offrire a Venditori e clienti finali una maggiore flessibilità di utilizzo dell'autolettura, senza però gravare in modo eccessivo sulle attività delle imprese di distribuzione. Pur comprendendo la finalità, si ritiene necessario venga introdotto un vincolo sulle modalità di invio di più autoletture, prevedendo l'invio in modalità *rolling* e non in modalità massiva e chiarendo che ad un singolo invio dovrà corrispondere una sola autolettura per PdR (non deve essere possibile trasmettere 2 o più autoletture per lo stesso pdr nel medesimo invio).

- **Autoletture comunicate fuori finestra**

Con riferimento invece alla proposta relativa all'acquisizione di eventuali autoletture al di fuori della finestra di cui al par. 4.45 del DCO, si ritiene necessario che:

- ✓ tale attività rientri nella facoltà del venditore e non costituisca un obbligo;
- ✓ la modalità di acquisizione delle autoletture fuori finestra non dovrebbero essere limitate alla segnalazione telefonica o reclamo scritto. A nostro avviso dovrebbe essere consentita una maggiore flessibilità di strumenti, almeno pari alle modalità di raccolta previste per le autoletture in finestra di cui al par. 4.33 del DCO, includendo quindi anche APP e web..
- ✓ in ogni caso, in presenza di reclamo, è opportuno continuare a veicolare l'autolettura al distributore attraverso lo strumento della richiesta di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura (M01).

- **Informazione in bolletta dell'autolettura e dei ricalcoli**

Q12. Si condividono le modalità di evidenziazione in bolletta delle autoletture e degli eventuali ricalcoli conseguenti per entrambi i settori? Se no, per quali motivi?

Si concorda sulla proposta di cui al par. 4.47 del DCO di fornire al cliente una risposta semplice non precisando se l'autolettura utilizzata è validata o meno. Si ritiene inoltre preferibile l'utilizzo di una dicitura relativa alle motivazioni di ricalcolo per autolettura che sia maggiormente esplicativa, che consenta al cliente di comprendere che

l'autolettura da lui comunicata è stata ricalcolata per incompatibilità con la successiva lettura reale.

Obblighi informativi in merito all'autolettura

Q13. Si condividono gli obblighi informativi proposti? Se no, per quali motivi?

Q14. Si ritiene, in particolare, che sia corretto definire obblighi informativi minimi lasciando al venditore la possibilità di informare il cliente finale con una frequenza maggiore? Se no, quali ulteriori obblighi informativi dovrebbero essere definiti dall'Autorità?

Sì si condivide.

In relazione a quanto indicato in risposta al quesito 10 si ritiene opportuno prevedere un'unica comunicazione senza distinguere la tipologia di contatore installato.

Disciplina delle fatture miste

Q15. Si condivide l'orientamento di introdurre il divieto di emettere fatture miste nelle tre casistiche indicate? Ci sono ulteriori casistiche a cui dovrebbe essere esteso tale divieto? Motivare la risposta.

Si esprimono forti perplessità nella proposta di introdurre un divieto di emettere fatture miste per le seguenti casistiche:

- a) i punti con periodicità di fatturazione mensile
- b) le fatture basate su dati di autolettura,
- c) le fatture che contabilizzano i consumi di un periodo in cui non è stata rispettata la periodicità di fatturazione prevista dalla regolazione o dal contratto

Non si condivide il divieto di emettere fatture miste con dati stimati successivi a un'autolettura validata. Ciò porterebbe il cliente a non avere la certezza di una fatturazione corrispondente ad un periodo di temporale costante ed una variabilità degli importi fatturati. Inoltre per il venditore ne conseguirebbe un sovraccarico di attività ingestibile nonché una diminuzione della finestra temporale per comunicazione del dato di autolettura. Inoltre bisogna tener presente che se l'autolettura è molto lontana dalla data pianificata per la fatturazione si rischia di emettere fatture di basso importo con addebito della differenza nella fattura successiva creando disagi finanziari sia per il cliente che per le società di vendita.

Circa il divieto di emettere fatture miste se la fatturazione è mensile di cui alla lettera a) del punto 4.56, si rileva come tale previsione potrebbe valere nel settore gas solo per i consumi sopra i 5000 Smc/anno in cui la rilevazione del dato è mensile; negli altri casi sarebbe inapplicabile.

E' da sottolineare, inoltre, che la lettura mensile è rilevata dal distributore secondo un calendario di lettura da lui definito che prevede la rilevazione nell'arco temporale di un

mese: ciò significa che all'emissione della fattura qualche contatore sarà stato letto a ridosso della fine del mese, ma per altri la lettura potrebbe risalire a parecchi giorni prima comportando, nel caso limite, una mancata fatturazione dei consumi di un intero mese.

Inoltre, ci preme precisare che l'impossibilità di emettere fattura mista nel caso di cui alla lettera c) del punto 4.56 non può implicare anche il divieto di emettere fatture stimate alla ripresa della fatturazione, perché ciò costringerebbe i venditori ad attendere la successiva lettura/autolettura prima di riprendere al fatturazione, a detrimento sia del venditore che dello stesso cliente.

Infine, l'abolizione delle code renderebbe irrealizzabile la fatturazione multiservizio per gli operatori che ad oggi la effettuano.

Q16. Si condivide l'avvio del monitoraggio delle fatture miste come sopra descritto? Si ritengono opportune delle modifiche al monitoraggio? Motivare le risposte.

Si ritiene opportuno che l'autorità non preveda, in generale, obblighi di messa a disposizione di dati che si riferiscano a periodi precedenti rispetto all'entrata in vigore delle nuove disposizioni. Qualora tale tipologia di monitoraggio avesse comunque luogo, si reputa necessario che AEEGSI preveda forme semplificate di comunicazione così da evitare elaborazioni di dati troppo onerose in termini di tempo/risorse e che siano fornite ai soggetti obbligati le informazioni tecniche di dettaglio almeno 1 anno prima dell'avvio del monitoraggio.

Q17. Si condivide l'orientamento di rimandare, a quando saranno disponibili le evidenze del monitoraggio delle fatture miste, la valutazione dell'eventuale introduzione degli obblighi in tema di rilevazione, messa a disposizione e recepimento ai fini della fatturazione doppio dato di misura? Motivare la risposta.

Anigas si riserva di fornire il proprio contributo successivamente.

Periodicità di fatturazione

Q18 Si condividono le periodicità illustrate per il settore elettrico e per il settore gas? Se no, per quali motivi?

Non si condivide la proposta di aumentare l'attuale livello minimo di periodicità di fatturazione previsto nel servizio di tutela per i PdR tra 500 e 5000 Smc (da trimestrale a bimestrale). Per tale fascia sarebbe infatti sufficiente prevedere un passaggio a una fatturazione "bimestrale - 1" così da evitare quanto meno l'emissione di una fattura "estiva" che contabilizzi un quantitativo di consumi non rilevante.

Vincoli all'emissione delle fatture di periodo

Q19. Si condivide l'orientamento volto a introdurre l'obbligo di emettere la fattura di periodo entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno fatturato, nel rispetto della periodicità di fatturazione prestabilita? Motivare la risposta.

Si condivide.

Q20. Si condivide che il termine entro cui deve essere emessa la fattura di periodo possa essere, nell'ambito delle altre offerte del libero mercato, diverso da 45 giorni, purché indicato nel contratto? Si ritiene opportuno definire un termine massimo per l'emissione della fattura di periodo anche per le altre offerte del mercato libero? Motivare le risposte.

Si condivide la previsione in base alla quale tale termine potrebbe essere rivisto, nel mercato libero, in ordine a differenti disposizioni contrattuali.

Q21. Si condivide l'esplicitazione del divieto di fatturare consumi successivi alla data di emissione della fattura? Motivare la risposta.

Si condivide, con l'eccezione di tipologie contrattuali di mercato libero che lo prevedano appositamente (es. nuove tipologie contrattuali di tipo "prepagato").

Ulteriori interventi in tema di vincoli all'emissione delle fatture di periodo

Q22. Si condivide l'introduzione di un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei termini di emissione della fattura di periodo previsti dal contratto? Motivare la risposta.

Q23. Si condividono gli orientamenti circa la quantificazione di tale indennizzo automatico? Motivare la risposta.

Q24. Si condividono le cause di mancato rispetto dei termini di emissione della fattura di periodo per cui il venditore è esente dal riconoscimento dell'indennizzo automatico, come sopra descritte? Quali altre cause di esenzione andrebbero individuate? Motivare le risposte.

Al fine di determinare al meglio le condizioni di funzionamento del mercato, nonché valutare gli importi e la consistenza rispetto alle causali di esenzione dall'indennizzo, si ritiene che l'eventuale introduzione di indennizzi automatici per il mancato rispetto della periodicità di fatturazione debba essere valutata solo in seguito all'attività di monitoraggio nel documento proposta.

Q25. Si condivide l'avvio del monitoraggio dei termini di emissione delle fatture di periodo? Si ritengono opportune delle modifiche al monitoraggio? Motivare le risposte.

Come detto in precedenza, si ritiene opportuno che l'Autorità non preveda obblighi di messa a disposizione di dati che si riferiscano a periodi precedenti rispetto all'entrata in vigore delle nuove disposizioni.

Quantificazione dei consumi stimati

Q26. Si condivide l'obbligo di informare il cliente finale, in merito al possibile utilizzo delle proprie dichiarazioni sul consumo annuo? Motivare la risposta.

Q27. Si condivide l'introduzione dello standard generale di qualità delle stime, definito in via transitoria come sopra descritto? Motivare le risposte.

Q28. Si ritiene che lo standard generale debba essere differenziato anche per classe di consumo o per livello di potenza, nel settore elettrico, e per classe di consumo e tipologie cliente finale, nel settore del gas? Quali livelli si ritiene opportuno debbano essere indicati per tali ulteriori differenziazioni?

Q29. Si condivide che in caso di violazione dello standard generale sia imposto il divieto di emettere fatture contabilizzanti consumi stimati che superino gli importi sopra descritti? Si ritengono opportune modifiche a tale divieto? Motivare le risposte.

Q30. Si condivide l'applicazione dell'indennizzo automatico in caso di violazione del divieto di emettere fatture contabilizzanti consumi stimati che superino gli importi sopra descritti? Motivare la risposta

Q31. Si condivide l'avvio del monitoraggio dell'incidenza dei consumi fatturati in acconto rispetto ai consumi reali come sopra

Si reputa che l'introduzione di uno standard generale relativo alla qualità delle stime debba essere valutato solamente in seguito ad un adeguato periodo di monitoraggio. Con riferimento all'art. 4.75 si fa notare inoltre come le formule proposte necessitino di un adeguato criterio di "competenziazione" dei consumi (le formule fanno infatti riferimento alle emissioni del semestre di riferimento e non al periodo di competenza cui si riferiscono i consumi fatturati). Qualora tale variabile non venisse presa in considerazione potrebbero infatti generarsi risultati non coerenti rispetto alle percentuali reali.

Si ritiene inoltre che la previsione di cui al punto 4.77 potrebbe non essere adeguata in diversi casi specifici, anche in presenza di una stima corretta da parte della società di vendita (v. clienti "basso-consumanti" o che forniscono indicazioni specifiche rispetto alla presenza o meno negli immobili o riguardo la continuità dell'attività –nel caso ovviamente di clienti non domestici). In tal senso non si ritiene parimenti opportuna l'introduzione dell'indennizzo di cui al punto 4.78 del DCO.

Come detto in precedenza, infine, si ritiene opportuno che l'Autorità non preveda un monitoraggio con riferimento a periodi precedenti rispetto all'entrata in vigore delle nuove disposizioni.

Obblighi in tema di rateizzazione

Q32. Si condivide l'orientamento di introdurre dell'obbligo di offrire la rateizzazione, come sopra indicato? Motivare la risposta.

Riteniamo che l'obbligo di proporre la rateizzazione, in alternativa all'introduzione dell'obbligo di coerenza fra la periodicità di fatturazione ed il periodo di riferimento (prevista nella precedente consultazione) rappresenti una scelta più orientata al cliente e non semplicemente punitiva nei confronti del venditore; si condivide inoltre il fatto che venga prevedendo un idoneo periodo di tolleranza come quello indicato alla lettera b)

del punto 4.82 (obbligo ad offrire la rateizzazione in presenza di ritardi nell'emissione superiori al doppio della periodicità).

Tempistiche di attuazione

Q33. *Si intravedono criticità relativamente ai tempi di entrata in vigore descritti? Se sì, indicarle.*

Si reputa necessario prevedere, per l'implementazione, almeno 9 mesi a partire dalla pubblicazione della delibera finale. Ciò in ragione sia dei tempi tecnici per l'implementazione dei sistemi e dei processi sia degli ulteriori interventi richiesti dalle recenti disposizioni.