

**DCO 411/2015/R/COM**

**CONTENUTO MINIMO DELLE RISPOSTE  
MOTIVATE AI RECLAMI IN TEMA DI  
FATTURAZIONE ANOMALA**

**Osservazioni e proposte ANIGAS**

*Milano, 7 ottobre 2015*

## Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione **411/2015/R/COM** con il quale l'Autorità presenta i propri orientamenti in merito ai contenuti essenziali delle risposte motivate ai reclami di prima istanza e alle richieste scritte di rettifica che abbiano ad oggetto la fatturazione di importi anomali.

L'obiettivo principale delle proposte avanzate è quello di raggiungere una maggior chiarezza ed esaustività delle risposte motivate a reclami e richiesta di rettifica di fatturazione, il che consentirebbe di evitare situazioni spiacevoli (come ad esempio la sospensione del punto o l'aumento delle situazioni di morosità) anche in presenza di problematiche risolvibili in maniera non conflittuale; rispetto a tali obiettivi Anigas non può che manifestare il proprio apprezzamento.

Al riguardo, è opportuno evidenziare come siano gli stessi operatori i primi soggetti interessati a gestire e risolvere efficacemente le segnalazioni dei propri clienti. Infatti, in mancanza di un'esaustiva e tempestiva risoluzione e risposta al cliente subirebbero probabilmente da un lato l'abbandono del proprio cliente per insoddisfazione (che si prodigherebbe anche in un passa parola negativo) e dall'altro vedrebbero incrementare la morosità e il proprio contenzioso.

In termini generali Anigas ritiene che il migliore perseguimento dell'obiettivo enunciato si realizzi attraverso una **maggior semplificazione e celerità delle risposte motivate ai clienti finali**: su questo aspetto si ritiene che il documento di consultazione non vada nella corretta direzione in quanto l'incremento delle casistiche dei reclami e delle fattispecie di fattura anomala finirebbe con rendere necessarie risposte più complesse, articolate e probabilmente meno tempestive. Si esprime in particolare preoccupazione per come gli appesantimenti gestionali/operativi che gli operatori subirebbero qualora venissero attuate le proposte avanzate non sarebbero controbilanciati da significativi benefici per i clienti finali.

Per questo motivo si auspica la sola **individuazione degli elementi minimi** che debbano essere presenti in un reclamo per importi ritenuti anomali dal cliente così da

meglio circostanziare e finalizzare la risposta verso la specifica contestazione del cliente.

Al riguardo si rileva una incongruenza tra le paventate misure in consultazione e la disciplina che entrerà a breve in vigore con la Bolletta 2.0 dove l'interfaccia tra operatore ed il suo cliente sarà molto più "smart", semplificata, e lasciata alla libera iniziativa degli operatori; da questo punto di vista l'attuazione di molte delle misure *de quo* costituirebbe una involuzione di tale virtuoso processo.

In conclusione in termini preliminari si ritiene che il quadro regolatorio a tutela delle esigenze del cliente non può comportare un irrigidimento eccessivo delle attività di "customer care" delle aziende, perché sono queste *in primis* ad avere l'interesse commerciale e operativo a efficientare al massimo tali processi. Pertanto si ritiene opportuno che la **regolazione individui il quadro minimo delle informazioni** da fornire al cliente, lasciando tuttavia un consistente ruolo all'autoregolazione del mercato da parte degli operatori, il tutto in una logica pro concorrenziale.

Si apprezza, invece, quanto previsto al punto 1.4 del documento, ovvero la decisione di non impedire le richieste di sospensione della fornitura per morosità a fronte del semplice ricorso, da parte del cliente, ad una procedura di "secondo livello" (reclamo allo Sportello del consumatore/procedura conciliativa), mantenendo così fermo il principio di non incentivare la presentazione di reclami puramente strumentali per non incrementare ulteriormente i costi degli operatori conseguenti alla morosità (che, come descritto anche nel documento 449/2015/R/GAS, sono in continuo aumento).

Si coglie infine la occasione di tale consultazione per ribadire la **opportunità di una generale rivisitazione del TIQV** con l'obiettivo di una sua semplificazione per realizzare da un lato una maggiore tutela del cliente finale e dall'altro agevolare gli operatori nell'adempimento dello stesso, che presenta tuttora un certo livello di complessità operativa (complessità che verrebbe ulteriormente acuito qualora venissero approvate molte delle misure in consultazione).

### Spunti per la consultazione

***Q.1. Si condivide l'eventuale estensione ad ulteriori fattispecie di importi anomali non rientranti nella definizione presente nell'attuale regolazione e si concorda con le fattispecie individuate? Se no, per quali ragioni?***

***Q.2. Si condivide la conferma del criterio individuato per la definizione dell'importo anomalo? Se no, indicare le ragioni ed eventuali criteri alternativi***

***Q.3. Si concorda con l'orientamento volto a considerare importo anomalo anche la somma di più fatture emesse a valle di un precedente blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei prelievi con una frequenza più ravvicinata rispetto a quella prevista dal contratto o dalla regolazione?***

In termini preliminari non si condivide la terminologia utilizzata che definisce come anomala una fattura che potrebbe avere un importo corretto ma semplicemente non compreso appieno dal cliente finale; si propone pertanto di sostituire il termine "anomalo" con un altro più neutro, come ad esempio "atipico".

Al fine di un approccio più sistematico e ragionevole della tematica si propone di **considerare per la definizione dei cosiddetti "importi anomali" le medesime caratteristiche riportate all'articolo 12bis.2 del TIVG, per il settore gas, ai fini della concessione obbligatoria della rateizzazione.**

Si ritiene inoltre che nell'individuazione di dette casistiche debba sempre essere considerato un livello minimo al di sotto del quale l'importo non sia da ritenersi anomalo, da definirsi eventualmente sulla base della classe di consumo del cliente finale, e comunque non rateizzabile (rif. comma 12bis.3 del TIVG).

***Q.4. Con quali modalità si potrebbero eventualmente valorizzare le best practices degli esercenti in tema di risposte ai reclami e alle richieste scritte di rettifica di fatturazione?***

***Q.5. Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi della risposta sempre necessari? Se no, per quali motivi?***

***Q.6. Si ritiene che gli elementi della risposta motivata già previsti dagli articoli 10 e 12 del TIQV necessitino di ulteriori precisazioni? Se sì, indicare quali.***

Anigas ritiene necessario, al fine di realizzare una efficace semplificazione e chiarificazione della risposta al cliente finale, che quest'ultimo **riceva solo le informazioni che interessano il motivo del suo reclamo.**

Inoltre informazioni ulteriori rispetto a quanto attiene al reclamo significherebbe "appesantire" il cliente con indicazioni dalle quali non trarrebbe alcun beneficio ed al contrario potrebbero confonderlo dall'obbiettivo che lo stesso persegue nel reclamo; per converso si evidenziano appesantimenti gestionali/operativi cui sarebbero sottoposti gli operatori.

Tali considerazioni acquisiscono maggiore spessore nella ipotesi in cui l'operatore ritenesse che il cliente abbia ragione: in tal caso fornire ulteriori *input* rispetto a quelli necessari alla soluzione della problematica finirebbero solo con col rendere più complessa tale risoluzione.

Inoltre si rileva come spesso il cliente possiede già numerose informazioni che si ipotizza di inserire nella risposta al reclamo, in quanto presenti in bolletta oppure ricevute dal distributore (ad esempio la documentazione per cambio misuratore); una eventuale duplicazione di informazioni/documentazioni non andrebbe di certo nella direzione di una maggiore semplificazione.

***Q.7. Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi della risposta specifici ulteriori nei casi di fatture contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati? Se no, per quali motivi?***

***Q.8. Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi della risposta nei casi di fatture contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati, a seguito di cambio misuratore? Se no, per quali motivi?***

In generale si ritiene che, richiamando quanto espresso nei punti precedenti, comunicare tutte le informazioni ipotizzate non risolverebbe il problema: se vi è un importo anomalo significa che l'uso dell'energia del cliente non era in linea con lo storico e in tale ipotesi - se non c'è contestazione della lettura - la comunicazione dei dati proposti da un lato non sarebbe di utilità per il cliente e dall'altro appesantirebbe in modo significativo il sistema.

Non si comprende poi cosa si intenda con la verifica della *correttezza del ricalcolo e delle stime* (punto 6.1), posto che quest'ultime sono frutto di algoritmi individuati dall'operatore e che il cliente ha approvato con la sottoscrizione del contratto.

In generale, si ritiene non opportuno inoltrare al cliente documentazione che lo stesso ha già ricevuto o che non sia indispensabile per la risoluzione della problematica lamentata (salvo naturalmente che lo stesso la richieda specificamente); nello specifico, non si condivide la proposta di allegare alle risposte ai reclami relativi a fatture che contabilizzano letture di cambio misuratore, sistematicamente, il verbale di sostituzione del misuratore, infatti:

- nel caso di cambio del misuratore conseguente a richiesta di verifica, il cliente è già in possesso del verbale di sostituzione;
- nel caso di sostituzioni programmate dei misuratori, invece, poiché l'Autorità ha ritenuto opportuno non prevedere la consegna del verbale al cliente a priori, se dovesse essere introdotto l'obbligo di allegarlo sistematicamente a tutte le segnalazioni dei clienti relative a fatturazioni atipiche, ciò comporterebbe il ricorso sistematico alla richiesta di dati tecnici, a discapito della tempestività della risposta; tra l'altro, in questi casi il cliente vorrà

certamente avere informazioni sul dato di misura rilevato in occasione della sostituzione (dato trasmesso dal distributore alle imprese di vendita ai sensi dello standard di comunicazione), mentre solo in rari casi sarà effettivamente interessato a prendere visione del verbale di sostituzione nel suo complesso (ed in tali casi lo potrà esplicitare nel reclamo).

Inoltre, sempre per i casi di sostituzione del misuratore, si ritiene ridondante l'informazione proposta all'ultimo capoverso di pag. 21 (specificare al cliente se è ancora possibile chiedere la verifica del misuratore indicando tempi e costi), infatti, visto che l'art. 46.11 dell'RQDG prevede che la verifica possa essere richiesta tassativamente entro 15gg dalla data della sostituzione del misuratore, tale termine sarà ragionevolmente già decorso nel momento in cui verrà inviata la risposta al reclamo/riciesta di rettifica avente ad oggetto la fattura che contabilizza consumi in esito alla sostituzione del misuratore.

Si rileva infine come le date di messa a disposizione della lettura (lettera a) punto 6.1) non siano sempre disponibili, in quanto in alcuni portali del distributore la suddetta informazione non è disponibile.

Pertanto per ricavare tale informazione, occorrerebbe accedere quotidianamente al portale di ogni Distributore per verificare la presenza di nuove comunicazioni con un conseguente aggravio operativo per gli operatori.

***Q.9. Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi della risposta specifici ulteriori nei casi di bollette di chiusura per cambio venditore contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati? Se no, per quali motivi?***

L'orientamento proposto prevederebbe che il venditore dia evidenza di avere svolto le opportune verifiche presso il distributore sulla correttezza del dato di lettura. Al riguardo, chiediamo di dettagliare il significato operativo di "dare evidenza" considerando che non riteniamo che il venditore uscente abbia elementi per poter

ritenere non corretta una lettura effettiva del distributore o un'autolettura del cliente o, in ultima analisi, una stima del distributore che lo stesso ha ritenuto valida.

***Q.10. Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi della risposta specifici ulteriori nei casi di bollette di importi anomali contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati, in presenza di blocco di fatturazione? Se no, per quali motivi?***

Fermo restando che è necessario chiarire la definizione di blocco di fatturazione per meglio individuare i casi in cui possa essere applicato l'orientamento proposto, al riguardo riteniamo sia necessario distinguere gli elementi da riportare nella risposta al cliente in funzione della causa che ha originato tale blocco.

Se la causa del blocco - come spesso avviene - è indipendente dalle letture, per esempio adeguamenti tariffari o aliquote imposte e/o eventi di forza maggiore, non riteniamo utile per il cliente ricevere nella risposta gli ulteriori elementi previsti al punto 5. In tale fattispecie, infatti, sarebbe sufficiente riportare nella risposta al cliente il numero delle fatture non emesse, il periodo di blocco e la causa.

***Q.11. Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi della risposta specifici e ulteriori nei casi di bollette contenenti ricalcoli diversi da quelli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati? Se no, per quali motivi?***

Per tale tipologia, in un'ottica di semplificazione, va evidenziato che molte delle informazioni relative ai ricalcoli sono già disponibili per il cliente nel riquadro relativo ai ricalcoli della Bolletta 2.0. Inoltre la trasmissione della data di comunicazione della rettifica dei dati di misura non viene ritenuta utile per il cliente, che difficilmente potrà verificare e valutare con cognizione di causa la tempestività con cui il venditore ha preso atto della rettifica; si evidenzia inoltre che non tutti i distributori mettono a disposizione tale dato.



***Q.12. Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi specifici ulteriori della risposta nei casi di bollette emesse sulla base di consumi effettivi che il cliente ritiene errati? Per quali motivi?***

Nel rimandare a quanto espresso nei precedenti spunti di consultazione, in una logica di semplificazione si potrebbe valutare di mantenere lo stesso livello di contenuti minimi ad oggi previsti dal TIQV per la risposta ai reclami.

***Q.13. Si condividono gli orientamenti illustrati relativamente al modulo per la presentazione dei reclami di prima istanza? Se no, per quali ragioni?***

***Q.14. Si ritiene opportuno che l'utilizzo del modulo sia reso obbligatorio per la presentazione di reclami di prima istanza?***

***Q.15. Si ritiene utile che il fac-simile del modulo reclami venga definito dall'Autorità?***

In generale si ritiene che la previsione di specifiche disposizioni in merito al modulo per la presentazione dei reclami costituisca una misura che vada ad irrigidire il sistema di gestione dei reclami da parte degli operatori.

Si esprime poi contrarietà verso la paventata indicazione di un campo in cui il cliente possa richiedere la verifica del misuratore: il modulo ha la finalità specifica di consentire la generale presentazione dei reclami e non è per nulla attinente alla verifica. Al riguardo si evidenzia ulteriormente sia il rischio che tale campo determini una irragionevole richiesta *toutcourt* di verifica del misuratore sia il fatto che la indicazione dei costi, così come ipotizzato, risulterebbe di difficile determinazione.

***Q.16. Si condividono gli orientamenti illustrati relativamente al monitoraggio da parte dello Sportello? Se no, per quali ragioni?***

***Q.17. Si condivide la data di entrata in vigore individuata? Se no, per quali ragioni?***

Si esprime contrarietà verso la paventata entrata in vigore delle misure ipotizzata per il 1° gennaio 2016.

Proponiamo che l'entrata in vigore delle misure avvenga non prima della fine del 2016 (ipotizzando la pubblicazione della delibera entro la fine del 2015) per le seguenti motivazioni:

- le implementazioni informatiche conseguenti a nuove delibere con impatti sul 2016 (es. 258/2015/R/COM, 117/2015/R/GAS, Bolletta 2.0, prime implementazioni SII gas, processi di voltura power,...) già schedate hanno già saturato i calendari delle aziende per i mesi a venire,
- le modifiche proposte nel documento sono strettamente collegate a quelle che saranno deliberate in esito alla consultazione 405/2015 e questo “pacchetto” di interventi va ad inserirsi nell’ambito della Bolletta 2.0, già deliberata ma non ancora entrata in vigore; pertanto riteniamo corretto, prima di procedere ad ulteriori modifiche del quadro regolatorio collegate ai processi di fatturazione, un idoneo periodo di rodaggio della nuova struttura della bolletta.