



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico  
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati  
Piazza Cavour 5  
20121 Milano*

Milano, 7 Ottobre 2015

### Osservazioni al DCO 411/2015/R/com "Contenuto minimo delle risposte motivate ai reclami in tema di fatturazione anomala"

#### Premessa

Desideriamo anzitutto esprimere il nostro apprezzamento per l'attenzione dimostrata in merito a un tema tanto importante quale è quello della fatturazione: esso rappresenta infatti uno dei più importanti (se non addirittura il principale) processo che determina la soddisfazione o meno del cliente finale. Ribadiamo inoltre grande apprezzamento per l'ampio coinvolgimento delle associazioni di categoria anche nelle precedenti fasi pre-consultive.

#### Considerazioni generali

In futuro l'implementazione del Sistema Informativo Integrato come repository unico anche dei dati di consumo, l'*energy footprint* con una profondità di 36 mesi e l'implementazione di nuovi contatori evoluti e predisposti *ad hoc* per tali esigenze permetteranno una gestione più lineare e ancor più efficiente delle richieste di chiarimento/reclami da parte dei clienti.

Per il medio termine non siamo tuttavia contrari alla definizione di requisiti minimi che le imprese di vendita debbano rispettare nelle proprie risposte motivate ai reclami in tema di fatturazione "anomala".

Riteniamo però necessario esprimere alcune precisazioni in merito a tali contenuti:

- L'attuale disciplina della "qualità commerciale della vendita" presenta notevoli elementi di complessità che ci auspichiamo possano essere oggetto di una **strutturale semplificazione nell'ambito del procedimento avviato con la Delibera 410/2014/E/com**. Considerando poi che il Regolamento per lo Sportello del Consumatore (come noto a suo tempo già approvato dalla previa Delibera 548/2012/E/com) già introduceva le **definizioni sia di "risposta incompleta" che di "risposta interlocutoria", occorre prevedere l'omologazione di tali categorizzazioni** con le ulteriori prescrizioni che verranno poi



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

eventualmente introdotte a valle dell'esito della presente consultazione;

- Riguardo agli elementi che si riterrebbero sempre necessari (così come descritti al **punto 5 del testo**):
  - Convidiamo **che la risposta motivata debba riportare chiaramente se la fattura contestata è corretta dal punto di vista dei consumi e dei corrispettivi**, e se il cliente è quindi tenuto a pagarla, eventualmente in forma rateizzata;
  - Riteniamo condivisibile anche che sia esplicitato (ancor più chiaramente di quanto peraltro già avvenga) **se distributore e/o venditore si sono attenuti alla regolazione e quali eventuali azioni correttive sono state adottate e con quali tempistiche**;
- L'informazione riguardante **la ragione per cui un'autolettura non sia stata utilizzata per la rettifica è di difficile reperimento** da parte del venditore al momento della risposta al reclamo e non fornisce, a nostro avviso, nessuna informazione utile al cliente;
- Convidiamo che (come tra l'altro già previsto dall'articolo 10 del TIQV) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo sia corredata dai **riferimenti normativi o contrattuali applicabili, ma lasciando alla piena discrezione dell'esercente se riepilgarne le eventuali parti rilevanti**;
- **Non concordiamo invece con un'eccessiva ingessatura dei contenuti delle risposte**, che risulterebbe **in contraddizione con la necessità**, segnalata peraltro dall'Autorità stessa e dalle associazioni dei consumatori, **di predisporre risposte ancora più mirate** sulle specifiche richieste o i dubbi del cliente;
- Non condividiamo il principio, che sembra emergere dal presente Documento, secondo cui il venditore dovrebbe sistematicamente verificare la correttezza del dato fornito dal distributore: riteniamo infatti in tal senso che **la correttezza del dato debba essere garantita dal distributore, in quanto responsabile della misura**;
- La Delibera 258/2015, intraprendendo il primo passo nella corresponsabilizzazione dei distributori sull'insoluto in caso di mancato distacco per loro stessa inottemperanza, ha introdotto positive novità volte ad arginare il dilagante fenomeno della morosità. Occorre però purtroppo ricordare ancora che **esistono anche clienti che, ormai scientemente, approfittano di tutti i buchi normativi per procrastinare impunemente i propri prelievi indebiti** (il cosiddetto "turismo energetico", volture tra parenti, reclami strumentali, opposizione ingiustificata alle procedure di disalimentazione, etc.).  
La normativa (correttamente) già prevede che il venditore non possa chiedere la



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

sospensione della fornitura qualora non abbia risposto a un reclamo sulla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore. È però per noi ovviamente in tal senso assai importante che **le nuove deliberazioni non introducano comunque ulteriori possibili escamotage per procrastinare ulteriormente prelievi indebiti a danno del sistema.**

### Considerazioni di dettaglio

- In merito alle caratteristiche ricomprese nei punti **4.13 (per il settore elettrico) e 4.14 (per il settore del gas naturale)**, che definiscono i differenziali percentuali dell'addebito oltre i quali l'importo possa essere considerato "anomalo", osserviamo che sarebbe necessario **prevede anche una soglia minima in valore assoluto (intorno ai 50-100€)**, al di sotto della quale gli importi non possano comunque essere ritenuti "anomali", in considerazione dei molteplici fattori che potrebbero influire pesantemente sulla varianza di somme tanto basse.
- Relativamente al punto **4.14 lettera a) e b)**, in materia di "definizione di 'fattura anomala' per il settore gas", dovrebbe essere definita una **modalità univoca tale per cui la differenza degli importi sia chiaramente riconducibile alla variazione stagionale** dei consumi, **evitando tuttavia alle società di vendita di dover implementare complessi algoritmi** al fine della identificazione di dette casistiche.
- Al fine di agevolare il reperimento dei dati tecnici (in particolare dei dati di misura) da parte delle società di vendita **riteniamo indispensabile che l'Autorità preveda l'introduzione di un file naming standardizzato anche nell'ambito della trasmissione delle misure nel settore del gas naturale** (ex Delibera 11/2015/R/gas e Determina 4/2015 – DMEG) così come già peraltro previsto per il settore elettrico.
- Con riferimento ai **punti 6.1, caso numero 1), lettera c) e caso numero 7)** specifichiamo che detta previsione sarebbe **di difficile implementazione senza uno specifico rafforzamento degli obblighi in essere e un miglioramento degli attuali standard di comunicazione che coinvolgano direttamente anche le imprese di distribuzione**. In tal senso riteniamo che la messa a disposizione (dalle imprese di distribuzione agli esercenti la vendita) degli elementi rappresentati nel punto citato dovrebbe essere inserita nelle disposizioni introdotte dalla Determina 15/2015 – DMEG in materia di sostituzione del gruppo di misura. In ogni caso riteniamo necessario non prevedere ulteriori obblighi a carico delle società di vendita dato che, in base alla normativa vigente, la documentazione citata viene già oggi messa a disposizione al cliente finale dalla impresa di distribuzione.
- Con riferimento al **punto 6.1, caso numero 3)** del DCO, la società di vendita dovrebbe poter



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

spiegare autonomamente e secondo il linguaggio che ritenga più appropriato le cause che hanno portato a un eventuale **“blocco di fatturazione”**. **L'eccessiva varianza nelle casistiche plausibili renderebbe controproducente omologare le risposte.**

- Relativamente al **punto 7** riteniamo che **inserire contenuti ulteriori rispetto a quelli standard nel modulo base per la presentazione del reclamo da parte del cliente finale potrebbe aumentare il rischio di fraintendimenti** e la complessità in fase di compilazione. Al riguardo quindi il modulo non deve includere alcun elemento legato al gruppo di misura ed ad un'eventuale verifica dello stesso.
- Con riferimento infine al **punto 8**, ribadiamo la necessità **che le previsioni eventualmente adottate non entrino comunque in vigore prima di 6 mesi dalla data di pubblicazione della relativa delibera**, al fine di consentire le ordinarie procedure di implementazione nelle procedure operative.

Restando comunque come sempre a disposizione per qualsiasi chiarimento nonché futura occasione di confronto in merito, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.

  
Paolo Ghislandi