

Determinazione 15 dicembre 2016

ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DELLE FATTURE DI PERIODO
(TESTO INTEGRATO DELLE DISPOSIZIONI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO IN MATERIA FATTURAZIONE DEL SERVIZIO DI VENDITA AL DETTAGLIO PER I CLIENTI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE)

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE MERCATI DELL'AUTORITÀ PER
L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**

Premesso che:

- la direttiva 2009/72/CE e la direttiva 2009/73/CE contemplano, al proprio Allegato I, le misure di tutela dei consumatori che gli Stati membri sono tenuti ad adottare almeno per i clienti domestici; le suddette direttive sono state recepite nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 93/11, il cui articolo 43, comma 2, lettera a), prevede che l'Autorità garantisca l'applicazione effettiva delle misure di tutela dei consumatori, incluse quelle indicate nell'Allegato I;
- la direttiva 2012/27/UE stabilisce un quadro comune di misure per la promozione dell'efficienza energetica nell'Unione; in particolare, all'Allegato VII prevede i criteri minimi per la fatturazione e le relative informazioni fondate sul consumo effettivo; la medesima direttiva è stata recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 102/14, il cui articolo 9 ha assegnato all'Autorità specifiche competenze in materia di disciplina della fatturazione dei clienti finali con particolare riferimento ai dati di consumo;
- la legge 481/95, all'articolo 2, comma 12, lettere g) e h), prevede, rispettivamente, che l'Autorità definisca indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità del servizio e che l'Autorità emani direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi, dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, anche fissando livelli (standard), generali o specifici, di qualità dei servizi.

Considerato che:

- l'Autorità ha adottato con la deliberazione 4 agosto 2016, 463/2016/R/COM e con il relativo Allegato A (di seguito: TIF), tra l'altro, una disciplina in materia di fattura di periodo, al fine di garantire che il cliente finale, anche in coerenza con le indicazioni fornite dai legislatori comunitario e nazionale, possa disporre tempestivamente di informazioni corrette circa la fatturazione dei propri consumi;
- nella fattispecie, con riferimento alla fattura di periodo, la deliberazione 463/2016/R/com e il TIF, come successivamente integrati e modificati, hanno definito:

- a) l'obbligo di emissione della fattura entro il termine di 45 giorni dall'ultimo giorno cui si riferisce il consumo fatturato, prevedendo altresì la possibilità di definire un diverso termine nel mercato libero, per offerte diverse da quella che deve obbligatoriamente recepire le condizioni previste dal TIF;
 - b) uno standard generale di qualità delle stime dei consumi, al fine di permettere che l'Autorità abbia contezza delle eventuali situazioni di particolare criticità legate ai casi di un elevato livello di ammontare di conguagli da parte del venditore;
 - c) specifici monitoraggi in tema di tempi di emissione delle fatture di periodo e di incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi, a partire dall'anno 2017, prevedendo altresì adeguate tempistiche di messa a disposizione delle informazioni in sede di prima applicazione;
 - d) una specifica disciplina di indennizzi automatici a carico dei venditori, prevedendo che i livelli dei suddetti indennizzi potranno essere rivisti in esito al monitoraggio di cui alla lettera c);
 - e) il rinvio dell'introduzione di ulteriori misure per i casi di mancato rispetto dello standard generale di qualità delle stime dei consumi, inclusa l'introduzione di indennizzi specifici a beneficio dei clienti, anche al fine di poter tenere conto degli esiti del suddetto monitoraggio;
- con particolare riferimento alle attività di monitoraggio dei tempi di emissione delle fatture di periodo e di incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi, viene stabilito, tra l'altro:
 - a) quali sono le informazioni da trasmettere, i soggetti tenuti a fornirle, nonché le relative tempistiche e modalità di trasmissione;
 - b) che l'Autorità si avvalga dell'Acquirente unico, quale supporto informativo nella fase operativa della rilevazione delle informazioni di cui al suddetto monitoraggio, in coerenza con quanto previsto ai punti 2, 3, e 4 della deliberazione ARG/com 151/11;
 - c) il conferimento al Direttore della Direzione Mercati del mandato di indicare il dettaglio dei dati nonché delle modalità e dei tempi di raccolta delle informazioni oggetto del monitoraggio; prevedendo al contempo che la prima raccolta dati venga realizzata almeno 3 (tre) mesi dopo la pubblicazione del relativo manuale di istruzioni.

Ritenuto che:

- sia opportuno procedere alla definizione dettagliata dei dati, delle relative modalità e dei tempi di raccolta dei medesimi nell'ambito del mandato conferito al Direttore della Direzione Mercati

DETERMINA

1. di approvare gli Allegati alla presente determinazione, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, recanti rispettivamente *Istruzioni Operative dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas ed il sistema idrico in tema di:*

- *Monitoraggio dei tempi di emissione delle fatture di periodo: Venditori di energia elettrica* (Allegato 1);
 - *Monitoraggio dei tempi di emissione delle fatture di periodo: Venditori di gas naturale* (Allegato 2);
 - *Monitoraggio dell'incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi: Venditori di energia elettrica* (Allegato 3);
 - *Monitoraggio dell'incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi: Venditori di gas naturale* (Allegato 4);
2. di prevedere che:
 - a. la rilevazione delle informazioni di cui alle Istruzioni Operative sia effettuata esclusivamente tramite la piattaforma informatica dell'Autorità;
 - b. i termini entro cui devono essere comunicate le informazioni siano pubblicati sul sito internet dell'Autorità con almeno:
 - i. 90 giorni di anticipo, con riferimento al primo semestre 2017,
 - ii. 45 giorni di anticipo, con riferimento ai semestri successivi;
 3. di trasmettere il presente provvedimento all'Acquirente unico S.p.a. per i seguiti di competenza;
 4. di pubblicare la presente determinazione e i relativi Allegati, sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

Milano, 15 dicembre 2016

Il Direttore: Clara Poletti