

Versione in vigore con le modifiche apportate dalla deliberazione 253/2016/R/COM

**DELIBERAZIONE 10 MARZO 2016
100/2016/R/COM**

**DISPOSIZIONI RELATIVE ALLA EMISSIONE DELLA FATTURA DI CHIUSURA PER
CESSAZIONE DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA O GAS NATURALE**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 10 marzo 2016

VISTI

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica (di seguito: direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012 sull'efficienza energetica (di seguito: direttiva 2012/27/UE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 come modificato dal decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73;
- la legge 13 agosto 2010, n. 129;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14);

- la deliberazione dell'Autorità Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 29 luglio 2004, n. 138/04, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell'Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 e, in particolare, il suo Allegato A (Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell'Autorità 3 novembre 2011, ARG/com 151/11, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, come successivamente modificata e integrata e, in particolare, l'Allegato A (RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2013, 631/2013/R/gas e, in particolare, l'Allegato A;
- la deliberazione dell'Autorità 31 luglio 2014, 398/2014/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e, in particolare, l'allegato (Bolletta 2.0);
- il Quadro strategico dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico per il quadriennio 2015-2018 (di seguito: Quadro strategico 2015-2018) approvato con la deliberazione dell'Autorità 15 gennaio 2015, 3/2015/A;
- la deliberazione dell'Autorità 19 marzo 2015, 117/2015/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 4 giugno 2015, 268/2015/R/eel ed in particolare i suoi allegati (Codice di rete elettrico);
- la deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 10 marzo 2016, 102/2016/R/gas (deliberazione 102/2016/R/com);
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV);
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (TIS);
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane e successive modifiche ed integrazioni (TIVG);
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV);
- il Testo integrato morosità gas e successive modifiche ed integrazioni (TIMG);
- il Testo integrato morosità elettrica (TIMOE);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 30 luglio 2015, 405/2015/R/com, recante "Fatturazione nel mercato retail - Modalità di fatturazione per le fatture di periodo e per le fatture di chiusura" (di seguito: documento per la consultazione 405/2015/R/com)

- il disegno di legge, recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”, attualmente in corso di discussione in Parlamento (Atto Senato 2085) (di seguito: DdL concorrenza).

CONSIDERATO 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 per quanto riguarda almeno i clienti domestici; in particolare, è previsto che lo Stato membro garantisca che i clienti ricevano un conguaglio definitivo a seguito di un eventuale cambiamento del fornitore di energia elettrica/gas naturale non oltre sei settimane dopo aver effettuato il cambiamento di fornitore;
- le suddette direttive sono state recepite nell’ordinamento italiano con 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;
- con il documento per la consultazione 405/2015/R/com l’Autorità ha esposto i propri orientamenti in materia di fatturazione di periodo e fatturazione di chiusura nonché specifici interventi in tema di misura, volti ad incrementare la frequenza della rilevazione delle misure, nel settore elettrico, per i punti non telegestiti nonché a prevedere, per entrambi i settori, specifici indennizzi in caso di mancato rispetto dei termini di messa a disposizione dei dati di misura da parte dell’impresa di distribuzione;
- gli interventi in tema di fatturazione (di chiusura e di periodo) prospettati nel documento per la consultazione 405/2015/R/com:
 - rientrano nell’obiettivo strategico OS7 di Accesso non discriminatorio ai dati di prelievo ed evoluzione ulteriore degli strumenti di misura, individuato dal Quadro

- strategico 2015-2018, che indica la specifica finalità di fatturazione sulla base di consumi effettivi o delle autoletture;
- si inquadrano nel contesto di più ampia evoluzione del mercato *retail* verso una concorrenza piena ed efficace e della riforma dei regimi di tutela;
 - sono peraltro in linea con quanto indicato all'articolo 30, lettera c) del DdL concorrenza che individua, tra gli altri, il rispetto delle tempistiche di fatturazione e conguaglio quale condizione per la piena liberalizzazione dei mercati di vendita al dettaglio;
- con riferimento alla fatturazione di periodo, gli orientamenti indicati nel documento per la consultazione 405/2015/R/com sono finalizzati a definire interventi specifici, relativi anche al mercato libero:
 - a) in materia di periodicità di fatturazione e vincoli di emissione di fatture di periodo;
 - b) volti a incentivare l'utilizzo dell'autolettura, anche con l'introduzione di specifiche modalità, affinché il cliente finale sia messo al corrente dell'opportunità e dell'utilità di ricorrere all'autolettura;
 - c) in relazione ai criteri di quantificazione dei consumi stimati;
 - d) volti a ridurre i casi in cui è necessario ricorrere alla fatturazione mista (formulata cioè in parte su misure stimate e in parte su misure effettive);
 - con riferimento alla fatturazione di chiusura, gli orientamenti indicati nel documento per la consultazione 405/2015/R/com sono finalizzati a introdurre disposizioni volte a dare piena attuazione alla disposizione legislativa, di derivazione comunitaria, sui tempi massimi entro i quali il cliente finale deve ricevere la fattura di chiusura; in particolare, sono illustrati i seguenti orientamenti:
 - a) la regolazione dovrebbe applicarsi, per il settore elettrico, a tutti i clienti domestici e ai clienti non domestici alimentati in BT, ivi inclusi i clienti trattati orari e, per il settore del gas naturale, a tutti i clienti con consumo annuo non superiore a 200.000 smc/anno;
 - b) la disciplina di dettaglio in materia di fattura di chiusura non dovrebbe limitarsi ai casi di risoluzione del rapporto contrattuale per cambio fornitore, ma dovrebbe riguardare anche agli altri casi di cessazione del rapporto di fornitura, connessi alle operazioni di voltura o di disattivazione del punto (nel seguito tutti e tre i casi sono indicati collettivamente come cessazione della fornitura);
 - c) volti a specificare gli obblighi di emissione della fattura di chiusura in accordo a tempistiche appositamente definite;
 - d) finalizzati a prospettare le modalità di utilizzo dei dati di misura evidenziando specifici interventi volti a incentivare l'utilizzo, quale dato di chiusura, dell'autolettura in tale ambito, sono stati inoltre illustrati specifici obblighi informativi a beneficio del cliente finale al fine di rendere lo stesso consapevole della possibilità di trasmettere l'autolettura per la fattura di chiusura;

- e) circa l'introduzione di un sistema di indennizzi automatici nel caso di inadempimento dei principali obblighi in materia di fattura di chiusura;
- più in dettaglio, con specifico riferimento agli obblighi di emissione della fattura di chiusura (*lettera c*)), nel documento per la consultazione 405/2015/R/com è stato previsto che, al fine di garantire le tempistiche indicate nelle direttive per il recapito della fattura di chiusura:
 - l'emissione della stessa avvenga al più tardi otto giorni prima dello scadere delle sei settimane previste per il recapito (le sei settimane sono calcolate dal giorno della cessazione della fornitura);
 - tale termine possa essere ridotto qualora venditore e cliente finale abbiano concordato modalità di recapito delle fatture diverse dal recapito tramite vettore postale tradizionale (si pensi all'invio per posta elettronica o comunque ricorrendo a modalità tali da permettere un immediato recapito della fattura a seguito di sua emissione);
 - come orientamento alternativo alla fissazione di un termine per l'emissione della fattura di chiusura, l'intervento potesse essere limitato alla trasposizione, nell'ambito della regolazione, dell'obbligo di recapito della fattura di chiusura entro sei settimane secondo quanto previsto dalla normativa comunitaria, pur evidenziando come il vincolo degli otto giorni appaia maggiormente tutelante - in quanto maggiormente verificabile dai clienti finali - soprattutto nel caso, particolarmente diffuso, dei venditori che si avvalgono di vettori esterni per la consegna delle fatture ai clienti finali;
 - con riferimento alle modalità di utilizzo dei dati di misura (*lettera d*)) nel documento per la consultazione 405/2015/R/com è stata indicata, al fine di massimizzare la disponibilità del dato di misura effettivo in occasione di cessazione della fornitura, una specifica regolazione in tema di autolettura, prevedendo di:
 - introdurre la facoltà del cliente finale di comunicare l'autolettura anche in caso di *switching* nel settore elettrico – estendendo, in tal modo, quanto già previsto per il settore del gas naturale – nonché nei casi di disattivazione del punto e di voltura, prevedendo in questo ultimo caso l'utilizzo del dato comunicato dal nuovo cliente;
 - definire obblighi informativi a beneficio dei clienti finali, affinché i medesimi siano informati circa la possibilità di effettuare l'autolettura, oltre che sulle modalità e tempistiche di comunicazione della stessa;
 - per quanto riguarda gli indennizzi automatici (*lettera e*)), nel documento per la consultazione 405/2015/R/com è stato previsto:
 - l'introduzione di un indennizzo a favore del cliente finale in caso di fattura di chiusura emessa successivamente al termine previsto, con importi crescenti in ragione del ritardo della fatturazione di chiusura fino ad un valore massimo fissato pari a 20 € che verrebbe raggiunto qualora la fattura di chiusura fosse emessa con

- un ritardo, ritenuto grave, pari o superiore a 3 mesi dal termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura di chiusura;
- l'introduzione di indennizzi anche a carico delle imprese di distribuzione a favore del venditore, prevedendo in particolare che tale indennizzo sia applicato:
 - nel settore elettrico, in aggiunta a quelli già previsti dal Codice di rete elettrico per i punti dotati di misuratori telegestiti, anche per mancato rispetto dei termini di messa a disposizione del dato di misura relativo a un punto di prelievo non dotato di contatore telegestito, in occasione dello *switching* del cliente;
 - nel settore gas, per mancato rispetto dei termini di messa a disposizione del dato di *switching*;
 - che l'eventuale ritardo nella messa a disposizione del dato di misura da parte dell'impresa di distribuzione non esoneri automaticamente il venditore dagli obblighi in materia di emissione della fattura (e dal connesso sistema di indennizzi automatici); prevedendo al contempo che il venditore, al fine di rispettare il termine di sei settimane nei casi di ritardo della messa a disposizione del dato di misura e qualora non sia disponibile l'autolettura del cliente, possa procedere alla fatturazione utilizzando una propria stima del dato di misura finale.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- sono pervenute risposte alla consultazione da parte di 21 soggetti, tra cui: 8 venditori, di cui uno a nome anche di altri soggetti, 6 associazioni rappresentative di venditori e, alcune, anche di imprese di distribuzione, 3 associazioni rappresentative dei clienti finali domestici, di cui due a nome anche di altre associazioni, e 3 rappresentative delle piccole e medie imprese (di seguito: PMI) nonché un altro soggetto; sono pervenute inoltre osservazioni di singoli clienti finali;
- rispetto agli orientamenti prospettati nel documento per la consultazione 405/2015/R/com dalla consultazione sono emersi:
 - pareri discordanti, spesso confliggenti, sugli orientamenti in tema di fatturazione di periodo; l'analisi della documentazione acquisita pone l'esigenza di compiere ulteriori approfondimenti;
 - una generale condivisione rispetto agli orientamenti in tema di fatturazione di chiusura, anche se i soggetti rappresentativi dell'offerta hanno evidenziato alcune criticità legate in particolare alle tempistiche di invio dei dati da parte delle imprese di distribuzione e alla necessità di chiarire la disciplina applicabile in caso di mancanza di dati effettivi; inoltre, è stata lamentata la mancanza di specifica regolazione per la voltura del gas naturale ed è stato altresì auspicato che le fatture di rettifica non siano sottoposte alle tempistiche in via di introduzione;

- in tema di orientamenti specifici relativi alla fatturazione di chiusura illustrati nel documento per la consultazione 405/2015/R/com, dalle risposte alla consultazione è emerso quanto segue:
 - una generale condivisione degli orientamenti in tema di ambito di applicazione (*lettera a*) e di casi di cessazione della fornitura cui si applica la regolazione (*lettera b*);
 - circa gli obblighi di emissione della fattura di chiusura (*lettera c*):
 - i soggetti rappresentativi dell'offerta hanno tendenzialmente condiviso il termine di 8 giorni antecedenti la scadenza delle sei settimane, eventualmente ridotto nel caso di bolletta emessa in formato elettronico; solo alcuni venditori ritengono sufficiente imporre il mero rispetto delle sei settimane, ritenendo peraltro lo stesso applicabile all'emissione e non al recapito della fattura di chiusura in quanto quest'ultima tempistica non risulterebbe facilmente monitorabile; alcuni venditori hanno posto osservazioni puntuali con riferimento al termine ridotto, ritenendo sufficiente l'emissione della fattura il giorno prima dello scadere delle sei settimane;
 - una associazione rappresentativa delle piccole e medie imprese (PMI) evidenzia come il termine di sei settimane, previsto dalle direttive, debba essere ridotto a quattro settimane;
 - con riferimento alle modalità di utilizzo dei dati di misura e, con specifico riferimento all'autolettura (*lettera d*):
 - i venditori e loro associazioni hanno espresso una generale contrarietà all'utilizzo delle autoletture nel settore elettrico in caso di *switching*, evidenziandone l'onerosità: tali soggetti hanno in particolare sostenuto che l'utilizzo dell'autolettura imporrebbe la presa in carico del dato in un arco di tempo eccessivamente ristretto, peraltro a fronte di inefficienze dell'impresa di distribuzione; gli stessi hanno inoltre manifestato la necessità di disciplinare la gestione dell'autolettura nel caso di voltura (anche con riferimento alla possibile discrasia tra l'autolettura del nuovo cliente e quella del cliente uscente);
 - pareri discordanti sono stati espressi da parte dei rappresentanti dell'offerta con riferimento agli obblighi informativi: una associazione rappresentativa dei venditori ritiene più opportuno che il cliente venga informato tramite specifici mezzi definiti dal venditore (es: sms, web, app, ecc.) piuttosto che inserire l'informazione in contratto; un'altra associazione rappresentativa dei venditori e un venditore hanno espresso contrarietà a ulteriori comunicazioni in fase precontrattuale; altri venditori e loro associazioni hanno condiviso l'orientamento (sebbene un venditore abbia precisato che nel mercato libero dovrà trattarsi di facoltà e non di obbligo);

- le associazioni dei consumatori e delle PMI hanno espresso condivisione circa l'utilizzo dell'autolettura in caso di cessazione della fornitura e circa gli obblighi informativi prospettati;
- per quanto riguarda la previsione di indennizzi automatici (*lettera e*):
 - i soggetti rappresentativi dell'offerta hanno espresso la propria contrarietà, sia per la complessità del calcolo dell'indennizzo prospettato sia per una presunta ingiusta onerosità del meccanismo, in quanto si tratterebbe di un onere sul venditore derivante da inefficienze dell'impresa di distribuzione; tali soggetti riterrebbero comunque necessaria una prima fase di monitoraggio, con definizione di standard generali, e solo in un secondo momento l'introduzione di standard specifici con i conseguenti indennizzi, che dovrebbero inoltre prevedere casi di esclusione per cause non imputabili al venditore; gli stessi segnalano inoltre come il termine non possa essere rispettato nel caso in cui l'impresa di distribuzione fornisca i dati in ritardo; in generale, poi, tali soggetti ritengono non adeguati gli indennizzi a carico delle imprese di distribuzione;
 - le associazioni rappresentative dei clienti finali, pur condividendo in linea di principio l'introduzione di indennizzi, ritengono gli ammontari proposti non idonei ad operare come deterrente.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- la regolazione della fatturazione di chiusura risponde agli obiettivi, in coerenza con la normativa comunitaria, di tutela dei clienti finali e di garanzia del corretto funzionamento del mercato, permettendo a ciascun cliente di conoscere in un tempo congruo quanto dovuto in relazione al precedente rapporto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale; tale finalità sussiste, a ben vedere, in ogni caso di cessazione della fornitura, sebbene le ipotesi di cambio fornitore siano quelle più rilevanti e frequenti; si tratta, quindi di una finalità meritevole di tutela anche nelle restanti ipotesi di cessazione della fornitura e anche nei casi di clienti diversi da quelli domestici;
- peraltro, l'introduzione di previsioni anche con riferimento ai casi diversi dal cambio fornitore non costituisce - né è stata rappresentata come tale dai partecipanti alla consultazione - un aggravio per i venditori;
- una fattura di chiusura può considerarsi definitiva, e quindi svolgere la funzione sopra descritta, solo se basata su dati di misura effettivi, fatte ovviamente salve eventuali successive fatture di rettifica rese necessarie nel caso di rettifica dei consumi, ad esempio dovuta a malfunzionamento del contatore; con ciò risultano coerenti le esigenze evidenziate dagli operatori relativamente al caso in cui non siano messi a disposizione per tempo i dati di misura da parte dell'impresa di distribuzione;

- conseguentemente:
 - la fattura di rettifica basata su dati che rettificano misure (effettive, autoletture validate o stimate) precedentemente comunicate dall'impresa di distribuzione non ricade nella regolazione prevista dal presente provvedimento e sarà oggetto di specifici approfondimenti anche al fine di evitare i conguagli basati su dati stimati;
 - si pone l'esigenza si sottoporre a disciplina specifica l'emissione della fattura in assenza di dati di misura (effettivi, autoletture validate o stimati) comunicati dall'impresa di distribuzione, la quale disciplina sia comunque coerente con il risultato, previsto dalla legge, di garantire al cliente finale la ricezione di una fattura di conguaglio entro il termine delle sei settimane; in tali casi, pertanto il venditore dovrebbe comunque recapitare entro il termine delle sei settimane una fattura con dati autonomamente stimati, informando però il cliente finale che tale fattura non può essere intesa come fattura di chiusura (la quale verrà definitivamente emessa una volta ricevuti i dati di misura dall'impresa di distribuzione);
- l'Autorità sta portando a completamento la disciplina dei processi commerciali e, in tale ambito, con la deliberazione 102/2016/R/com è stata finalizzata anche la disciplina relativa alla voltura gas;
- circa gli obblighi di emissione della fattura di chiusura, il termine di recapito di sei settimane risulta coerente con quanto previsto dalla normativa comunitaria e compatibile con le previsioni in materia di tempistiche di messa a disposizione dei dati di misura; in tale ambito:
 - la definizione di vincoli al venditore in termini di tempistiche di emissione della fattura per il conseguente recapito della stessa ha la finalità di garantire tale recapito entro i termini di legge, nonché la tracciabilità, e il conseguente controllo da parte del cliente e dell'Autorità, delle attività poste in essere dal venditore per rispettare detti termini;
 - il termine nel caso di emissione della bolletta in formato elettronico deve essere comunque congruo, anche al fine di scontare eventuali potenziali ritardi dovuti ad esempio a criticità dei sistemi informatici, per garantire il tempo necessario per il recapito all'indirizzo del cliente finale entro le sei settimane;
- in tema di disponibilità dei dati di misura da utilizzare nella fattura di chiusura, la previsione dell'utilizzo dell'autolettura risponde in generale all'esigenza di minimizzare i casi in cui la fattura di chiusura sia basata su dati di misura stimati, visto che, come detto sopra, le finalità di tutela del cliente e di promozione dell'efficienza del mercato richiedono che la fattura di chiusura sia definitiva; a tale fine:
 - la disciplina dell'autolettura è limitata ai casi in cui è maggiormente probabile il ricorso a dati di misura stimati, comprendendo quindi anche lo *switching* nel settore dell'energia elettrica per i punti dotati di contatore non telegestito – in ragione del fatto che la regolazione ha già definito previsioni specifiche nel settore

- del gas naturale – sia i casi di voltura in entrambi i settori; oltre che tutti i casi in cui la modifica del venditore non implichi anche quella dell'utente del trasporto o della distribuzione;
- nelle ipotesi, invece, di disattivazione della fornitura, dal momento che è necessario un intervento fisico dell'impresa di distribuzione – almeno con riferimento ai punti che non dispongono di contatori abilitati alla telegestione – durante il quale è possibile rilevare il dato di misura, l'utilizzo di dati stimati risulta essere molto meno probabile; pertanto l'utilizzo dell'autolettura ai fini della fattura di chiusura risulta essere meno rilevante;
 - nei casi di voltura, è il cliente finale entrante il soggetto maggiormente interessato a comunicare il dato di autolettura al venditore;
 - inoltre, la natura definitiva della fattura di chiusura richiede che il dato di autolettura da utilizzare a tal fine, sia previamente validato dall'impresa di distribuzione al fine di minimizzare i potenziali casi di rettifiche successive della misura;
- gli obblighi informativi in capo al venditore sulla possibilità dell'autolettura hanno la finalità di rendere consapevole il cliente finale del ricorso a tale strumento; in tale ambito peraltro, oltre agli obblighi di comunicazione previsti dall'Autorità al momento della conclusione del contratto o al momento della richiesta di voltura, e comunque in occasione del contatto con il cliente finale, meritano di essere prese in considerazione le ulteriori modalità segnalate dagli operatori per permettere che il cliente finale venga informato tramite specifici mezzi definiti dal venditore (es: sms, web, app, ecc);
 - per quanto riguarda la previsione di indennizzi automatici:
 - l'istituto degli indennizzi automatici è volto, da un lato, a dare all'operatore un adeguato segnale economico con valenza deterrente per il rispetto di determinati standard di qualità e, dall'altro lato, a corrispondere al cliente finale un importo a parziale ristoro per un inadempimento, indipendentemente dall'eventuale pregiudizio patito (per il quale può esperire la tutela risarcitoria); gli indennizzi sono solitamente riferiti al mancato rispetto di specifiche disposizioni contrattuali o a standard qualitativi specifici, qual è quello che individua un termine ultimo per l'emissione della fattura di chiusura al cliente finale, nonché quello che pone in capo all'impresa di distribuzione di mettere tempestivamente a disposizione del venditore il dato di misura;
 - in particolare, l'introduzione di indennizzi automatici anche a carico dell'impresa di distribuzione, la quale pure è già soggetta ad altri indennizzi, ha la finalità di garantire il rispetto dei termini di messa a disposizione dei dati di misura da parte di tale soggetto;
 - occorre altresì considerare che la regolazione ha già adottato, con riferimento al settore elettrico, specifiche disposizioni relative agli indennizzi automatici che l'impresa di distribuzione deve riconoscere al venditore nel caso di mancata

trasmissione del dato di misura nei termini previsti oltre che nel caso di mancata qualità del dato (messa a disposizione di dati stimati invece che effettivi), con riferimento ai soli punti di prelievo dotati di misuratore telegestito; diversamente, con riferimento al settore del gas naturale, la regolazione ha già previsto il riconoscimento di indennizzi automatici al cliente finale in caso di mancato rispetto degli obblighi di rilevazione dei dati di misura previsti dal TIVG per i punti dotati di contatori accessibili;

- in tale contesto, appare pertanto incoerente la proposta, avanzata da alcuni operatori in sede di consultazione, di garantire, in fase di prima applicazione, il rispetto del termine ricorrendo alla disciplina di livelli generali di qualità; per contro, in prima applicazione, potrebbe essere utile un periodo di monitoraggio volto a valutare e affinare la dimensione economica adeguata dell'indennizzo da applicare, anche alla luce di criteri prudenziali e di semplificazione;
- è inoltre evidente che, nei casi di mancanza di dati di misura (effettivi, autoletture validate o stimati) messi a disposizione dall'impresa di distribuzione, il venditore che abbia rispettato i tempi massimi per l'emissione della fattura, ancorché basata su dati dal medesimo stimati, non può essere tenuto a riconoscere l'indennizzo a suo carico al cliente finale in occasione dell'emissione della fattura di chiusura basata sul dato trasmesso; peraltro in tali casi occorre tenere in opportuna considerazione che il comportamento dell'impresa di distribuzione reca nei confronti del cliente finale un pregiudizio particolarmente elevato.

RITENUTO CHE:

- sia necessario adottare una disciplina in materia di fattura di chiusura, al fine di garantire che il cliente finale, anche in coerenza con le indicazioni fornite dal legislatore comunitario, in caso di cessazione della fornitura, possa disporre, nei tempi coerenti con le previsioni della direttiva, di una fattura che chiuda la posizione debitoria del cliente;
- sia invece opportuno rinviare la disciplina in materia di fatturazione di periodo all'esito di ulteriori approfondimenti su alcuni aspetti emersi dalla consultazione; a tal fine, sia necessario pubblicare a breve un ulteriore documento di consultazione;
- con riferimento alla fattura di chiusura, sia opportuno stabilirne gli obblighi di emissione, le modalità di utilizzo dei dati di misura, compresa l'autolettura, ai fini della contabilizzazione dei consumi in tale fattura nonché i relativi obblighi di informazione, in coerenza con le osservazioni svolte nel precedente gruppo di considerati;
- sia inoltre opportuno definire una specifica disciplina di indennizzi automatici a carico delle imprese di distribuzione e dei venditori, prevedendo in particolare di:

- completare la disciplina esistente a carico dell'impresa di distribuzione di energia elettrica, estendendone i principi anche alle imprese di distribuzione di gas naturale;
- definire uno specifico indennizzo a carico dell'impresa di distribuzione e a favore del cliente finale in caso di mancata messa a disposizione di dati di misura (effettivi, autoletture validate o stimati) da parte della medesima impresa;
- dimensionare i livelli degli indennizzi automatici a carico dei venditori secondo criteri prudenziali, i quali potranno essere rivisti in esito a un apposito periodo di monitoraggio;
- sia pertanto necessario avviare il predetto monitoraggio sulle tempistiche e modalità di trasmissione dei dati di misura da parte dell'impresa di distribuzione nonché sulle tempistiche di emissione della fattura di chiusura, prevedendo che i dati siano relativi anche all'anno 2015, anche al fine di valutare eventuali futuri interventi di natura regolatoria, fatte salve le competenze di natura ispettiva e sanzionatoria dell'Autorità;
- sia opportuno rinviare a successivo provvedimento la definizione degli obblighi di messa a disposizione del dato di misura in caso di cambio del venditore che non comporti anche un cambiamento dell'utente della distribuzione, nel settore del gas, o del dispacciamento, nel settore dell'energia elettrica; prevedendo al contempo l'applicazione transitoria della disciplina degli indennizzi automatici a carico dell'impresa di distribuzione al fine di garantire il rispetto degli obblighi di validazione delle autoletture;
- sia opportuno, al fine di contemperare, da un lato, l'esigenza di una tempestiva attuazione delle disposizioni previste nel presente provvedimento, anche alla luce delle prescrizioni comunitarie, dall'altro lato, l'esigenza di garantire un tempo sufficiente per gli operatori per l'implementazione delle previsioni regolatorie adottate, prevedere che la disciplina in materia di fattura di chiusura, ivi comprese le previsioni sugli indennizzi automatici, trovi applicazione per le cessazioni di fornitura successive al 31 maggio 2016; ciò comporta che le nuove disposizioni trovino applicazione per gli *switching* che avranno decorrenza dal 1° luglio 2016 e per le altre cessazioni di fornitura, incluse quelle per voltura, a partire dal 1° giugno 2016

DELIBERA

Articolo 1 *Definizioni*

- 1.1 Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente provvedimento valgono, in quanto applicabili, le definizioni di cui al TIV, al TIS, all'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel, per il settore elettrico, e le disposizioni di cui al TIVG, alla RQDG e all'Allegato A alla deliberazione 102/2016/R/com per il settore del gas naturale, integrate dalle seguenti definizioni:
- **fattura di chiusura:** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra venditore e cliente finale e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal cliente finale;
 - **cessazione della fornitura:** è la risoluzione, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il venditore e il cliente finale, il quale sia strumentale o comunque connesso con un cambio venditore, o una disattivazione del punto di prelievo o di riconsegna, o una voltura;
 - **cambio venditore:** è
 - a) per il settore elettrico, la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo, l'attribuzione ad un utente del trasporto di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato, regolate dall'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel oppure la modifica del venditore controparte del cliente finale, che non implichi anche quella tra utenti del dispacciamento;
 - b) per il settore del gas naturale, l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, regolato dalla deliberazione 138/04, oppure la modifica del venditore controparte del cliente finale, che non implichi anche quella tra utenti della distribuzione;
 - **venditore:** è la controparte commerciale del cliente finale nell'ambito del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale; può essere, alternativamente, un venditore operante sul mercato libero di energia elettrica e/o gas naturale o l'esercente la maggior tutela o il servizio di tutela.
 - **venditore entrante:** è il venditore controparte del cliente finale nel contratto di fornitura di energia elettrica o gas naturale in essere a partire dal giorno successivo la data di cessazione della fornitura;
 - **venditore uscente:** è il venditore controparte del cliente finale nel contratto di fornitura di energia elettrica o gas naturale in essere fino al giorno della cessazione della fornitura.

----*----

- **deliberazione 138/04** è la deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04 come successivamente modificata e integrata, recante “Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete”;
- **deliberazione ARG/com 151/11** è la deliberazione dell’Autorità 3 novembre 2011, ARG/com 151/11, come successivamente modificata e integrata, recante “Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell’energia elettrica e del gas naturale”;
- **deliberazione 398/2014/R/eel** è la deliberazione dell’Autorità 31 luglio 2014, recante “Disposizioni funzionali all’acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale. Regolazione della voltura nel settore elettrico”;
- **deliberazione 487/2015/R/eel** è la deliberazione dell’Autorità 14 ottobre 2015, recante “Riforma del processo di switching nel mercato retail elettrico”;
- **deliberazione 102/2016/R/com** è la deliberazione dell’Autorità 10 marzo 2016, recante “Regolazione della voltura nel settore gas e modifiche all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 398/2014/R/eel”;
- **RQDG** è Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, approvato con la deliberazione dell’Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, come successivamente modificata e integrata;
- **TIME** è il Testo integrato delle disposizioni per l’erogazione del servizio di misura dell’energia elettrica (2016—2019), approvato con deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015 654/2015/R/eel;
- **TIMR** è il Testo integrato monitoraggio retail approvato con deliberazione ARG/com 151/11;
- **TIQV** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 come successivamente modificato ed integrato;
- **TIS** è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (*settlement*) approvato con deliberazione dell’Autorità 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09;
- **TIV** è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/77 approvato con

deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, come successivamente modificato ed integrato;

- **TIVG** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane approvato con deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 come successivamente modificato ed integrato.

Articolo 2

Ambito d'applicazione

- 2.1 Il presente provvedimento contiene previsioni in materia di fattura di chiusura nei casi di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.
- 2.2 Ai fini della regolazione di cui al comma 2.1 sono posti:
 - a) obblighi ai venditori, con riferimento ai clienti finali di cui a:
 - i. l'articolo 2.3, lettere a) e c) del TIV;
 - ii. l'articolo 2.3 del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc.
 - b) obblighi in capo alle imprese di distribuzione funzionali alla corretta applicazione della regolazione di cui al comma 2.1.

TITOLO I

DISPOSIZIONI IN TEMA DI FATTURA DI CHIUSURA

Articolo 3

Emissione della fattura di chiusura

- 3.1 Al fine di recapitare la fattura di chiusura entro sei settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura, il venditore è tenuto a procedere con la relativa emissione non oltre:
 - a) il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo di sei settimane, qualora nel contratto di fornitura siano previste modalità di emissione della fattura in formato elettronico;
 - b) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo di sei settimane, nei casi differenti da quelli di cui alla precedente lettera a).
- 3.2 Il venditore provvede ad inviare tempestivamente la fattura in modo che sia rispettato il termine di recapito di cui al comma 3.1, registrando ed archiviando la data di invio per i casi di cui alla lettera a) del medesimo comma e la data di consegna al vettore postale, o comunque di spedizione, per i casi di cui alla lettera b).

- 3.3 Al fine del computo dei consumi contabilizzati nella fattura di chiusura, il venditore è tenuto a utilizzare i dati di misura rilevati in occasione della cessazione della fornitura e messi a disposizione dall'impresa di distribuzione nel rispetto del seguente ordine di priorità:
- a) dati di misura effettivi;
 - b) autoletture validate;
 - c) dati di misura stimati.
- 3.4 In caso di indisponibilità dei dati misura di cui al comma 3.3, il venditore è comunque tenuto a:
- a) emettere una fattura con consumi stimati, utilizzando se disponibile il dato di autolettura non validato, entro i termini di cui al comma 3.1;
 - b) restituire, nella fattura di cui alla precedente lettera a), il deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal cliente finale;
 - c) comunicare, con la fattura di cui alla lettera a), al cliente finale che tale fattura non costituisce una fattura di chiusura e che quest'ultima verrà emessa non appena saranno messi a disposizione dati di misura da parte dell'impresa di distribuzione.
- 3.5 La disciplina di cui al presente provvedimento non si applica:
- a) all'eventuale fattura che si rendesse necessaria in seguito ad una rettifica da parte dell'impresa di distribuzione dei dati di misura utilizzati nella fattura di chiusura;
 - b) alla fattura successiva alla fattura basata su stime del venditore, emessa ai sensi di quanto previsto dal comma 3.4.

Articolo 4

Procedura di autolettura per il settore di gas naturale

- 4.1 Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano ai casi di cessazione della fornitura di gas naturale, ad esclusione dei casi di disattivazione, per i punti di riconsegna per i quali non si applica l'articolo 14.bis del TIVG;
- 4.2 Relativamente a ciascun cliente titolare di un punto di riconsegna di cui al comma 4.1, i venditori di gas naturale sono tenuti ad applicare le disposizioni di cui al comma 16.1 del TIVG.
- 4.3 Nei casi di cambio venditore per la fornitura di gas naturale:
- a) il cliente finale può effettuare l'autolettura, nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo al giorno di decorrenza del cambio venditore, comunicandola al venditore uscente se effettuata entro il giorno precedente la data di cambio venditore o al venditore entrante se effettuata a partire da detta data;

- b) il venditore che riceve la comunicazione dell'autolettura di cui alla precedente lettera a) acquisisce e trasmette, eventualmente per il tramite dell'utente della distribuzione, il dato di autolettura all'impresa di distribuzione secondo quanto previsto al comma 15.2 della deliberazione 138/04.
- 4.4 Nei casi di voltura della fornitura di gas naturale:
- a) il cliente finale richiedente la voltura può effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della voltura, comunicandola al venditore;
 - b) il venditore acquisisce e trasmette, per il tramite dell'utente della distribuzione, il dato di autolettura secondo quanto previsto ai commi 4.2. 7.2 e 10.4 dell'Allegato A alla deliberazione 102/2016/R/com

Articolo 5

Procedura di autolettura per il settore elettrico

- 5.1 Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano ai casi di cessazione della fornitura di energia elettrica, ad esclusione dei casi di disattivazione, con riferimento ai punti di prelievo trattati monorari ai sensi del TIS.
- 5.2 Relativamente a ciascun cliente titolare di un punto di prelievo di cui al comma 5.1, i venditori di energia elettrica sono tenuti a:
- a) mettere a disposizione dei clienti almeno una modalità di raccolta dell'autolettura funzionale alle cessazioni di cui al comma 5.1;
 - b) comunicare, in caso autolettura, al cliente finale la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato, qualora palesemente errato, al momento stesso dell'acquisizione del dato o entro i quattro giorni lavorativi successivi solo nei casi in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.
- 5.3 Nei casi di cambio venditore per la fornitura di energia elettrica:
- a) il cliente finale può effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo la data di cambio venditore comunicandola al venditore uscente se effettuata entro il giorno precedente la data di cambio venditore o al venditore entrante se effettuata a partire da detta data;
 - b) il venditore acquisisce e trasmette, per il tramite dell'utente del trasporto, il dato di autolettura all'impresa di distribuzione secondo quanto previsto al comma 3.2bis dell'Allegato C alla deliberazione 487/2015/R/eel.
- 5.4 Nei casi di voltura della fornitura di energia elettrica:

- a) il cliente finale richiedente la voltura può effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della voltura, comunicandola al venditore;
- b) il venditore acquisisce e trasmette, per il tramite dell'utente del trasporto, il dato di autolettura all'impresa di distribuzione secondo quanto previsto al comma 10.4bis dell'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel.

Articolo 6

Obblighi informativi sull'autolettura

- 6.1 I venditori sono tenuti ad informare ciascun cliente finale di cui ai commi 4.1 e 5.1, in occasione di ciascuna comunicazione con il cliente finale in merito a cambio venditore e voltura:
 - a) della possibilità di comunicare l'autolettura;
 - b) delle modalità e tempistiche per effettuarla, esplicitando il periodo in cui può essere comunicata;
 - c) delle modalità di utilizzo in fattura.
- 6.2 La comunicazione di cui al comma 6.1 avviene secondo le modalità definite dal venditore stesso, che può avvalersi anche di più di un mezzo di comunicazione dal medesimo definito.
- 6.3 Viene fatta salva la possibilità per il venditore di informare il cliente finale circa la possibilità le modalità e i termini di comunicazione dell'autolettura con comunicazioni ulteriori rispetto a quanto previsto al comma 6.1.

Articolo 7

Indennizzi automatici per ritardi nell'emissione della fattura di chiusura

- 7.1 Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre i termini cui al comma 3.1, il venditore è tenuto a riconoscere, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico al cliente finale.
- 7.2 Il valore dell'indennizzo di cui al comma 7.1 è pari a:
 - a) 4 € nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura;
 - b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.
- 7.3 Ai fini dell'applicazione degli indennizzi automatici di cui al presente articolo, trovano applicazione le previsioni di cui agli articoli 17 e 19 del TIQV.

7.4 Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano anche ai casi di emissione della fattura di cui al comma 3.4 oltre i termini cui al comma 3.1. In tali casi il venditore riconosce l'indennizzo di cui al comma 7.1 nella medesima fattura emessa ai sensi del comma 3.4.

TITOLO II

MESSA A DISPOSIZIONE DEI DATI PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA

Articolo 8

Disposizioni in tema di autolettura

- 8.1 In caso di ricevimento dell'autolettura ai sensi dell'articolo 4, l'impresa di distribuzione di gas naturale è tenuta a:
- a) validare, ricondurre il dato alla data di cambio venditore e comunicarne l'esito all'utente della distribuzione secondo le modalità e i tempi di cui all'articolo 15 della deliberazione 138/04, nei casi di cui al comma 4.3;
 - b) validare, ricondurre il dato alla data di voltura e comunicarne l'esito all'utente della distribuzione secondo quanto previsto all'articolo 10 dell'Allegato A deliberazione 102/2016/R/com, nei casi di cui al comma 4.4.
- 8.2 L'utente della distribuzione cui è comunicato il dato di autolettura validato ai sensi del comma 8.1 deve trasmetterlo al venditore, qualora diverso, entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di ricevimento.
- 8.3 In caso di ricevimento dell'autolettura ai sensi dell'articolo 5, l'impresa di distribuzione di energia elettrica è tenuta a:
- a) validare, ricondurre il dato alla data di cambio di venditore secondo quanto previsto al comma 3.2bis dell'Allegato C della deliberazione 487/2015/R/eel, nei casi di cui al comma 5.3 e comunicarne l'esito:
 - i. ai sensi del medesimo comma 3.2bis in caso di *switching*;
 - ii. entro 5 giorni lavorativi dalla medesima data, in tutti gli altri casi;
 - b) validare, ricondurre il dato alla data di voltura e comunicarne l'esito secondo quanto previsto all'articolo 10 dell'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel.
- 8.4 L'utente del trasporto cui è comunicato il dato di autolettura validato ai sensi del comma 8.3 deve trasmetterlo al venditore, qualora diverso, entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di ricevimento.

Articolo 9

Disposizioni in tema di cessazione per disattivazione

- 9.1 In caso di cessazione della fornitura per disattivazione, l'impresa di distribuzione di energia elettrica o di gas naturale è tenuta a rilevare il dato di misura in occasione dell'esecuzione della disattivazione.
- 9.2 L'impresa di distribuzione è tenuta a mettere a disposizione dell'utente del trasporto di energia elettrica o della distribuzione di gas naturale il dato di misura di cui al comma 9.1, entro 5 giorni lavorativi dalla data di disattivazione.

Articolo 10

Indennizzi automatici a carico dell'impresa di distribuzione e a favore del venditore

- 10.1 L'impresa di distribuzione di gas naturale è tenuta a riconoscere al venditore che deve emettere la fattura di chiusura, tramite l'utente della distribuzione qualora diverso, un indennizzo per ciascun punto di riconsegna di cui al comma 2.2, lettera a), punto ii. per cui non siano stati rispettati i termini di messa a disposizione dei dati di misura di cui a:
- a) il comma 15.5 della deliberazione 138/04, nei casi di sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna;
 - b) il comma 11.1 dell'Allegato A deliberazione 102/2016/R/com, nei casi di voltura;
 - c) il comma 9.2, nei casi di disattivazione della fornitura.
- 10.2 Il valore dell'indennizzo di cui al comma 10.1 è pari a:
- a) 4 € in caso di ritardo pari ad un giorno solare rispetto ai termini di cui al medesimo comma;
 - b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 0,20 € per ciascun giorno di ritardo ulteriore rispetto al primo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi superiori a 90 giorni solari.
- 10.3 L'impresa di distribuzione di energia elettrica è tenuta a riconoscere al venditore che deve emettere la fattura di chiusura, tramite l'utente qualora diverso, un indennizzo per ciascun punto di prelievo di cui al comma 2.2, lettera a), punto i. trattato monorario ai sensi del TIS per cui non siano stati rispettati i termini di messa a disposizione dei dati di misura, di cui a:
- a) l'articolo 21 del TIME, nei casi di *switching*;
 - b) il Titolo V della deliberazione 398/2014/R/eel, nei casi di voltura;
 - c) il comma 9.2, nei casi di disattivazione della fornitura.
- 10.4 Il valore dell'indennizzo di cui al comma 10.3 è pari a:
- a) 4 € in caso di ritardo pari ad un giorno solare rispetto ai termini di cui al medesimo comma;

- b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 0,20 € per ciascun giorno di ritardo ulteriore rispetto al primo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi superiori a 90 giorni solari.
- 10.5 L'impresa di distribuzione di gas naturale o energia elettrica non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al presente articolo qualora le cause del mancato rispetto delle tempistiche di cui ai commi 10.1 e 10.3 siano classificabili rispettivamente ai sensi della RQDG, articolo 58, comma 1, lettera a) e del TIQE, articolo 103, comma 1 lettera a). L'impresa di distribuzione di gas naturale o energia elettrica registra e documenta la causa del mancato rispetto.

Articolo 11

Indennizzi automatici a carico dell'impresa di distribuzione e a favore del cliente finale

- 11.1 Fatto salvo quanto previsto all'Articolo 10, in tutti i casi in cui l'impresa di distribuzione di gas naturale o energia elettrica metta a disposizione al venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura ad esclusione del cambio venditore diversi da quelli di cui al 14.5, decorso un tempo superiore a 30 giorni dalla cessazione della fornitura, la medesima impresa di distribuzione è tenuta a riconoscere al cliente finale un indennizzo automatico di ammontare pari a 35€
- 11.2 L'indennizzo automatico di cui al comma 11.1 è riconosciuto al cliente finale tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della fattura di cui ai commi 3.1 o 3.4.
- 11.3 L'impresa di distribuzione di gas naturale o energia elettrica non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al presente articolo qualora le cause del mancato rispetto delle tempistiche di cui ai commi 11.1 siano classificabili rispettivamente ai sensi della RQDG, articolo 58, comma 1, lettera a) e del TIQE, articolo 103, comma 1 lettera a). L'impresa di distribuzione di gas naturale o energia elettrica registra e documenta la causa del mancato rispetto.
- 11.4 Al fine di consentire al venditore la corretta corresponsione dell'eventuale indennizzo ai sensi del comma 11.2, l'impresa di distribuzione di gas naturale o energia elettrica informa il venditore dell'esclusione della corresponsione dell'indennizzo delle relative cause.
- 11.5 La comunicazione di cui al comma 11.4 deve avvenire, almeno tramite PEC, entro 31 giorni dalla cessazione della fornitura.

TITOLO III DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 12

Monitoraggio delle fatture di chiusura

- 12.1 L'Autorità svolge le attività di monitoraggio delle fatture di chiusura avvalendosi, quale supporto informativo nella fase operativa della rilevazione delle informazioni di cui al presente articolo, dell'Acquirente unico, in coerenza con quanto previsto ai punti 2, 3, e 4 della deliberazione ARG/com 151/11.
- 12.2 Ai fini del monitoraggio delle fatture di chiusura, i venditori identificati come soggetti obbligati per il monitoraggio *retail*, ai sensi del TIMR sono tenuti a comunicare, nei termini e con le modalità di cui al presente articolo, le seguenti informazioni:
- a) ritardo medio – espresso in numero di giorni solari – con il quale è pervenuto all'utente del trasporto o della distribuzione il dato di misura nei casi in cui le relative imprese di distribuzione di energia elettrica o gas naturale non abbiano rispettato i termini di messa a disposizione del medesimo, distinto per fasce temporali di ritardo;
 - b) numero di fatture di cui all'Articolo 3, per ciascun periodo considerato:
 - i. emesse nel rispetto dei termini di cui al comma 3.1;
 - ii. emesse oltre i termini di cui al comma 3.1;
 - iii. che dovevano essere emesse nel periodo;
 - c) la tipologia di dati di misura utilizzati, ai sensi di quanto previsto ai precedenti commi 3.3 e 3.4, per l'emissione delle fatture di cui all'Articolo 3;
 - d) il numero e l'ammontare degli indennizzi erogati dal venditore ai sensi dell'Articolo 7, e i relativi casi di non erogazione.
- 12.3 Tutte le informazioni di cui al comma 12.2 devono essere fornite con frequenza semestrale distinguendo per fatture di cui all'Articolo 3 emesse:
- a) nei confronti di ciascuna tipologia di cliente finale di cui al comma 2.2;
 - b) in ciascun trimestre;
 - c) a seguito di cessazione della fornitura per:
 - i. cambio di venditore;
 - ii. disattivazione della fornitura;
 - iii. voltura.
- 12.4 Qualora le informazioni di cui al presente articolo:

- a) siano oggetto di richieste informative previste dalla deliberazione ARG/com 151/11, purché con eguale o maggior grado di dettaglio, i venditori adempiono soltanto a queste ultime;
 - b) siano già disponibili all'interno dell'RCU, il SII, in luogo dei venditori, è tenuto a comunicarle all'Autorità nei termini con le modalità di cui al presente articolo.
- 12.5 È conferito mandato al Direttore della Direzione Mercati, di indicare il dettaglio dei dati nonché le modalità e i tempi di raccolta delle informazioni di cui al presente articolo.

Articolo 13

Obblighi informativi delle imprese di distribuzione su qualità dei dati misura

- 13.1 Qualora la rilevazione dei dati di misura funzionali ai casi di cessazione della fornitura non sia andata a buon fine, le imprese di distribuzione di energia elettrica e gas naturale sono tenute registrare e documentare:
- a) numero, data e orario di ciascuna delle rilevazioni non andate a buon fine;
 - b) le cause di mancata rilevazione dei dati.
- 13.2 Tutte le imprese di distribuzione sono tenute a comunicare, nei termini e con le modalità di cui al presente articolo, le seguenti informazioni:
- a) numero dei dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura messi a disposizione, distinti tra dati effettivi, autoletture validate e dati stimati;
 - b) numero dei dati misura funzionali alla cessazione della fornitura non messi a disposizione nei termini di cui ai commi 10.1 e 10.3, di cui numero di quelli non messi a disposizione per le cause classificabili ai sensi della RQDG, articolo 58, comma 1, lettera a) o del TIQE, articolo 103, comma 1 lettera a);
 - c) il numero e l'ammontare degli indennizzi erogati ai sensi dell'Articolo 10 e dell'Articolo 11, e i relativi casi di non erogazione.
- 13.3 Ai fini delle comunicazioni di cui al comma 13.2 si applicano le disposizioni di cui ai commi 12.1, 12.3, 12.4 e 12.5.

Articolo 14

Disposizioni transitorie e finali

- 14.1 Il monitoraggio di cui all'Articolo 12 e le comunicazioni di cui al comma 13.2 hanno ad oggetto anche informazioni relative all'anno 2015. I termini, opportunamente scaglionati, e le modalità della comunicazione delle suddette informazioni sono stabiliti ai sensi del comma 12.5.
- 14.2 Il comma 15.2 della deliberazione 138/04 è sostituito dal seguente comma:
"15.2 Per i punti di riconsegna per i quali non si applica l'articolo 14bis del TIVG, l'autolettura effettuata dal cliente finale ai sensi dell'articolo 4 della

deliberazione 100/2016/R/com deve essere trasmessa all'impresa di distribuzione al più tardi entro il quarto giorno lavorativo successivo alla data di sostituzione della fornitura. In mancanza della misura effettiva rilevata, l'impresa di distribuzione procede alla validazione dell'autolettura in tempo per garantire il rispetto del termine temporale di cui al successivo comma 15.5. L'impresa di distribuzione ricondurrà l'autolettura validata al giorno di decorrenza dell'accesso per sostituzione della fornitura utilizzando il profilo di prelievo standard associato al punto di riconsegna, assumendo convenzionalmente il dato così ottenuto come lettura alla data di sostituzione della fornitura e caratterizzandolo come effettivo.”.

14.3 L'allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel è modificato come di seguito riportato:

a) al comma 1.1 è aggiunta la seguente definizione:

- “**Autolettura** è la rilevazione da parte del cliente finale con conseguente comunicazione alla controparte commerciale delle misure espresse dal misuratore;”

b) dopo il comma 10.4 sono inseriti i seguenti commi:

“10.4bis Per i punti trattati monorari ai sensi del TIS, la controparte commerciale, per il tramite dell'utente del dispacciamento cui è associata, o l'esercente la maggior tutela è tenuta a trasmettere all'impresa distributrice l'autolettura acquisita dal cliente finale richiedente entro 1 giorno lavorativo dalla data di ricevimento o, se acquisita prima della comunicazione di attivazione contrattuale di cui ai commi 4.2 e 7.2, entro il giorno lavorativo successivo alla data di attivazione indicata nelle medesime comunicazioni. L'impresa distributrice procede alla validazione dell'autolettura, comunicandone l'esito all'utente del dispacciamento, cui è associata la controparte commerciale, o all'esercente la maggior tutela al più tardi entro il termine di messa a disposizione di cui al successivo comma 11.1. L'impresa distributrice ricondurrà l'autolettura validata alla data di attivazione contrattuale adottando i medesimi criteri di cui al precedente comma 10.4 e assumendo convenzionalmente il dato così ottenuto come lettura alla data di attivazione contrattuale e caratterizzandolo come effettivo, qualora i tentativi di raccolta di cui al comma 10.3 non vadano a buon fine.

10.4ter Le comunicazioni di cui al precedente comma 10.4bis devono essere effettuate secondo i canali e nei formati previsti dalla regolazione in materia di standard dei flussi informativi inerenti ai dati di misura.”;

c) il comma 10.5 è sostituito dal seguente:

- “10.5 Il dato di misura deve essere messo a disposizione dall’impresa distributrice indicando il codice pratica di attivazione ricevuto nell’ambito della comunicazione di attivazione contrattuale, di cui ai commi 5.2 e 8.2”.
- 14.4 L’allegato C alla deliberazione 487/2015/R/eel è modificato come di seguito riportato:
- a) dopo il comma 3.2 sono inseriti i seguenti commi:
- “3.2bis L’autolettura del cliente finale effettuata ai sensi dell’articolo 5, comma 5.3, della deliberazione 100/2016/R/com deve essere trasmessa all’impresa distributrice dalla controparte commerciale, per il tramite dell’utente del dispacciamento cui è associata, o dall’esercente la maggior tutela, al più tardi entro il quarto giorno lavorativo successivo dalla data di *switching*. In mancanza di una misura effettiva rilevata, l’impresa distributrice procede alla validazione del dato in tempo per garantirne la messa a disposizione ai sensi del TIME e ricondurrà l’autolettura validata alla data di *switching* adottando il medesimo criterio di cui al comma 3.2, assumendo convenzionalmente il dato così ottenuto come lettura alla data di *switching* e caratterizzandolo come effettivo;
- 3.2ter Le comunicazioni di cui al precedente comma 3.2bis devono avvenire almeno tramite posta elettronica certificata.”.
- 14.5 Con successivo provvedimento vengono definiti gli obblighi di rilevazione e messa a disposizione del dato di misura per i casi di cambio venditore diversi da sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna attivi e da *switching*.
- 14.6 Fino all’entrata in vigore del provvedimento di cui al comma 14.5, nelle more della completa applicazione degli indennizzi per gli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura, l’impresa di distribuzione riconosce l’indennizzo di cui all’Articolo 10 nei casi di mancato rispetto del termine di cui:
- a) al comma 8.1, per il settore del gas naturale;
- b) al comma 8.3, per il settore dell’energia elettrica.
- 14.7 Il presente provvedimento trova applicazione per le cessazioni di fornitura successive al 31 maggio 2016. In sede di prima applicazione valgono le seguenti disposizioni:
- a) fino alla data di cui al comma 7.1 della deliberazione 102/2016/R/com le modalità di trasmissione di cui al comma 4.4, lettera b) sono definite dalle imprese di distribuzione;
- b) fino alla data di cui al comma 7.1 della deliberazione 102/2016/R/com l’impresa di distribuzione entro 5 giorni lavorativi dalla data di volta:

- i. effettua la validazione, riconduzione e comunicazione di cui al comma 8.1, lettera b);
 - ii. qualora il dato di autolettura validato non sia disponibile, è tenuta a rilevare e mettere a disposizione il dato di misura, eventualmente ricondotto alla data di voltura; in tutti i casi di indisponibilità della misura, il dato messo a disposizione deve essere stimato e validato;
- c) gli indennizzi di cui ai commi 7.1 e 11.2 relativi a fatture di chiusura che, ai sensi del comma 3.1, devono essere emesse fino al 31 dicembre 2016 possono essere corrisposti al cliente finale, separatamente dalla fattura di chiusura, entro 8 mesi dal termine di cui al medesimo comma 3.1;
- d) gli indennizzi di cui al comma 10.3 relativi ai casi di mancata comunicazione dell'esito dell'autolettura ai sensi del comma 8.3 sono riconosciuti a decorrere dall'1 gennaio 2017.
- 14.8 Il presente provvedimento è trasmesso all'Acquirente unico S.p.a. per i seguiti di competenza.
- 14.9 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

10 marzo 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni