

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
408/2018/R/COM

**PRESCRIZIONE PER FATTURAZIONE DI IMPORTI
RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIÙ DI DUE ANNI:
STRUMENTI DI RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE A
VANTAGGIO DEI CLIENTI FINALI (AMBITO
SOGGETTIVO DI APPLICAZIONE, OBBLIGHI
INFORMATIVI DEI VENDITORI E GESTIONE RECLAMI)**

Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica e gas naturale
26 luglio 2018

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con la deliberazione 22 febbraio 2018, 97/2018/R/com "Attuazione urgente delle disposizioni della Legge 205/2017 in materia di fatturazione e misura nel mercato al dettaglio dell'energia elettrica e avvio di procedimento per la completa attuazione delle suddette disposizioni nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale".

Nel documento sono presentati gli orientamenti dell'Autorità volti a definire le tipologie di clienti finali di energia elettrica e di gas naturale rientranti nel perimetro soggettivo di applicazione della previsione di cui all'articolo 1, comma 4, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2010", nei cui confronti possono risultare opportuni interventi dell'Autorità di rafforzamento delle tutele e a delineare tali interventi, con particolare riferimento alla individuazione degli obblighi informativi da parte dei venditori, delle modalità per eccepire la prescrizione biennale e delle forme di presentazione e gestione di eventuali reclami da parte dei clienti finali.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti **entro e non oltre il 10 settembre 2018**.*

Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare, ove possibile, tali documenti in formato elettronico.

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione siano da considerare riservate.

È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In subordine, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.

**Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione mercati *retail* e tutele dei consumatori di energia**

**Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02.655.65.351/608
fax 02.655.65.265
e-mail: mercati-retail@arera.it
sito internet: www.arera.it**

INDICE

1	INTRODUZIONE	4
2	CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO	5
3	ORIENTAMENTI PER LA DEFINIZIONE DELL'AMBITO SOGGETTIVO DEGLI INTERVENTI DI RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE	11
4	ORIENTAMENTI SU OBBLIGHI INFORMATIVI E MODALITÀ PER ECCEPIRE LA PRESCRIZIONE BIENNALE	13
5	ORIENTAMENTI PER LA GESTIONE DEI RECLAMI.....	19
6	TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE	22

1 INTRODUZIONE

- 1.1 Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) con la deliberazione 22 febbraio 2018, 97/2018/R/com (di seguito: deliberazione 97/2018/R/com) volto a dare completa attuazione alle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 4, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (di seguito: Legge di bilancio 2018) in materia di fatturazione nel mercato al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale.
- 1.2 Il primo obiettivo di questa consultazione è presentare gli orientamenti dell'Autorità in merito all'esatta definizione delle tipologie di clienti, rientranti nel perimetro soggettivo di applicazione della previsione di cui all'articolo 1, comma 4, della Legge di bilancio 2018, nei cui confronti possano risultare più opportuni interventi di rafforzamento delle tutele, al fine di renderli consapevoli delle misure introdotte con la Legge di bilancio 2018 e in particolare di capacitarli sugli strumenti a loro disposizione per eccepire la prescrizione del diritto al corrispettivo del venditore, qualora gli importi loro fatturati per i servizi di energia elettrica e di gas naturale si riferiscano a consumi risalenti a più di due anni. Il secondo obiettivo della consultazione è presentare gli orientamenti dell'Autorità in merito agli obblighi informativi da parte dei venditori, alle modalità per eccepire la prescrizione e alla presentazione e gestione di eventuali reclami da parte dei clienti finali con riferimento appunto alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni.
- 1.3 A tal fine, il documento per la consultazione è così strutturato:
 - i. il capitolo 2 illustra gli elementi di contesto normativo e regolatorio dell'intervento oggetto del presente documento per la consultazione nonché i primi esiti del monitoraggio sugli adempimenti delle misure urgenti per la tutela dei clienti finali di energia elettrica;
 - ii. il capitolo 3 riporta gli orientamenti dell'Autorità per la definizione dell'ambito soggettivo degli interventi di rafforzamento delle tutele;
 - iii. il capitolo 4 illustra gli orientamenti in materia di obblighi informativi e di modalità per eccepire la prescrizione biennale;
 - iv. il capitolo 5 illustra gli orientamenti relativi alle forme di presentazione e gestione del reclamo idonee all'attuazione di quanto previsto all'articolo 1, comma 4, della Legge di bilancio 2018;
 - v. il capitolo 6 illustra gli orientamenti dell'Autorità in merito alle tempistiche di attuazione degli interventi proposti.

2 CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO

La Legge di bilancio 2018

- 2.1 La Legge di bilancio 2018 prevede, all'articolo 1, comma 4, tra l'altro, che *“Nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas il diritto al corrispettivo si prescrive in due anni, sia nei rapporti tra gli utenti domestici o le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003¹, o i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del codice del consumo², di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e il venditore, sia nei rapporti tra il distributore e il venditore, sia in quelli con l'operatore del trasporto e con gli altri soggetti della filiera”*.
- 2.2 Il medesimo comma stabilisce altresì che l'Autorità *“[...] definisca le misure in materia di tempistiche di fatturazione tra gli operatori della filiera necessarie all'attuazione di quanto in esso previsto”*.
- 2.3 Ancora il citato comma 4 prevede che: *“in caso di emissione di fatture a debito nei riguardi dell'utente per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni, qualora l'Autorità garante della concorrenza e del mercato abbia aperto un procedimento per l'accertamento di violazioni del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli e di fatturazione adottate dall'operatore interessato, l'utente che ha presentato un reclamo riguardante il conguaglio nelle forme previste dall'Autorità [...] ha diritto alla sospensione del pagamento, finché non sia stata verificata la legittimità della condotta dell'operatore”*.
- 2.4 Sempre il comma 4 dispone che il venditore abbia l'obbligo di comunicare al cliente l'avvio del procedimento dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito: Agcm) e di informarlo dei conseguenti diritti, prevedendo inoltre che, in ogni caso, il cliente, all'esito del procedimento e in caso di conclusione con l'accertamento di una violazione, abbia diritto ad ottenere entro tre mesi il rimborso dei pagamenti effettuati a titolo di indebito conguaglio.
- 2.5 Il comma 5 della Legge di bilancio 2018 stabilisce che le disposizioni di cui al comma 4 sopra riportate *“non si applicano qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell'utente”*.
- 2.6 Il comma 6 prevede che l'Autorità definisca *“[...] misure a tutela dei consumatori determinando le forme attraverso le quali i distributori garantiscono l'accertamento e l'acquisizione dei dati di consumo effettivi”*.

¹ Microimprese: entità, società o associazioni che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro.

² Professionista: la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario.

- 2.7 Infine l'articolo 1, comma 10, della Legge di bilancio 2018 definisce le tempistiche di entrata in vigore delle disposizioni di cui ai commi 4 e 5 della medesima legge, stabilendo che si applicano alle fatture la cui scadenza è successiva:
- a. per il settore elettrico, all'1 marzo 2018;
 - b. per il settore del gas, all'1 gennaio 2019.

La deliberazione 97/2018/R/com: avvio di procedimento e primi interventi urgenti per il settore elettrico

- 2.8 L'Autorità, per dare completa attuazione alle disposizioni della Legge di bilancio 2018 sia nel settore elettrico sia nel settore del gas naturale, con la deliberazione 97/2018/R/com, ha avviato un procedimento che ricomprende, tra l'altro, specifiche aree di intervento (anche al fine di definire eventuali misure per accertare la responsabilità nei casi di mancata o erronea rilevazione dei dati di misura) e, per quanto attiene al presente documento, l'individuazione a regime dell'ambito soggettivo ritenuto meritevole di una tutela rafforzata nonché ulteriori interventi di tutela collegati, anche con riferimento ad eventuali integrazioni alla regolazione della qualità dei servizi di vendita, i cui orientamenti sono sviluppati nei successivi paragrafi.
- 2.9 Nel contempo la deliberazione in argomento, unitamente alla successiva deliberazione 11 aprile 2018, 264/2018/R/com, adotta prime misure urgenti e transitorie per consentire il dispiegarsi degli effetti delle disposizioni della Legge di bilancio 2018 con riferimento alle fatture relative alla fornitura di energia elettrica con scadenza di pagamento successiva all'1 marzo 2018.
- 2.10 In tale contesto di urgenza, l'Autorità, in coerenza con la *ratio* di protezione sottesa all'atto normativo, ha individuato transitoriamente come soggetti destinatari di un rafforzamento di tutela la categoria dei clienti finali domestici e dei clienti non domestici connessi in bassa tensione, in analogia ed omogeneità con l'ambito di intervento dei provvedimenti regolatori incidenti sul mercato della vendita al dettaglio.
- 2.11 L'Autorità ha inoltre riconosciuto che tale esigenza di tutela, nei settori energetici, si può, tra l'altro manifestare:
- (i) nei casi di rilevanti ritardi, da parte dei venditori, nella fatturazione di periodo (c.d. blocco di fatturazione);
 - (ii) nella fatturazione di conguagli derivanti da rettifiche tempestivamente comunicate dall'impresa distributrice, ma fatturate con ritardo da parte dei venditori (c.d. ritardo di conguaglio);
 - (iii) nei casi di fatturazione di conguagli derivanti dalla mancata o erronea lettura del misuratore che portano alla rilevazione delle c.d. rettifiche tardive dei dati di misura da parte delle imprese distributrici, rettifiche che possono essere rilevate anche dopo un periodo particolarmente rilevante.

- 2.12 L’Autorità ha anche integrato la definizione dei termini entro i quali devono essere emessi i diversi documenti di fatturazione, introducendo il termine non previsto dal TIF³, entro cui il venditore deve fatturare il conguaglio, derivante, di norma, da rettifica relativa a dati di misura diversi da quelli che sostituiscono dati stimati precedentemente forniti. Ha precisato altresì che il termine di prescrizione decorre dal momento in cui avviene il consumo e che nel computo di tale termine, non rientra quello previsto per la fatturazione da parte del venditore. L’Autorità ha inoltre verificato, in esito ad una specifica analisi⁴, che la regolazione attuale in tema di indennizzi prevista dal richiamato TIF è da considerarsi in linea con le previsioni di cui all’articolo 1 comma 6 della Legge di bilancio 2018.
- 2.13 La tutela dei clienti finali nelle diverse situazioni di cui al precedente punto 2.11 si concretizza nella possibilità per il cliente medesimo, purché non responsabile del ritardo, di eccepire la prescrizione del diritto al corrispettivo oggetto di fatture riferite a consumi risalenti a più di due anni.
- 2.14 Il maturare della prescrizione non estingue di per sé il diritto di credito né, dunque, impedisce al creditore di chiedere il pagamento di crediti prescritti. Affinché l’effetto estintivo del diritto di credito si produca, è infatti necessario che la prescrizione sia eccepita dal debitore. Occorre, quindi, che il cliente finale manifesti al venditore la propria volontà di non pagare il debito in quanto prescritto.
- 2.15 Al fine di consentire al cliente finale di poter far valere agevolmente la prescrizione, l’Autorità ha quindi definito in via di urgenza specifici obblighi informativi in capo al venditore: in particolare ha previsto che il venditore informi il cliente sia della presenza nella fattura di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni sia della possibilità di eccepire la prescrizione e pertanto non effettuare il relativo pagamento, fermo restando, ovviamente, l’obbligo a carico del cliente medesimo del pagamento degli altri importi non prescritti.
- 2.16 La deliberazione 97/2018/R/com ha altresì stabilito che l’informativa deve essere comunicata al cliente, utilizzando uno o più canali di comunicazione idonei a garantirne completezza e trasparenza, contestualmente all’emissione della fattura contenente gli importi prescritti e comunque almeno 10 giorni in anticipo rispetto alla scadenza dei termini di pagamento della fattura.

³ “Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura” di cui all’Allegato A alla deliberazione 4 agosto 2016, 463/2016/R/com.

⁴ Analisi condotta nel marzo u.s. - mediante l’acquisizione dai principali distributori di informazioni in relazione ai casi di letture stimate consecutive per i clienti finali nel 2017 - che ha dimostrato che le disposizioni in tema di indennizzi per mancanza di letture effettive nel settore elettrico risultano capaci di produrre un segnale economico significativo anche rispetto alla finalità di indurre maggiore efficacia da parte dei distributori, coerentemente con lo scopo di tutela dei clienti finali richiamato dalla Legge di bilancio 2018. Vedi anche <https://www.arera.it/allegati/comunicati/180503.pdf>.

Primo monitoraggio sull'applicazione delle misure urgenti di cui alla deliberazione 97/2018/R/com per i clienti finali di energia elettrica e ulteriori azioni di capacitazione

- 2.17 Nel corso del mese di maggio u.s., l'Autorità ha svolto un preliminare monitoraggio per acquisire i primi elementi in merito all'applicazione degli adempimenti a tutela dei clienti finali di energia elettrica di cui alla deliberazione 97/2018/R/com con riferimento ai primi tre mesi di applicazione della regolazione in argomento, coinvolgendo un campione di 22 operatori, tra i maggiori del mercato nazionale operanti sia nel mercato libero che esercenti la maggior tutela⁵. Tale monitoraggio ha riguardato il contenuto, le modalità di trasmissione ai clienti finali dell'informativa finalizzata a consentire loro l'esercizio dell'eccezione di prescrizione, il numero di fatture contenenti importi per consumi risalenti a più di due anni, la motivazione di tale ritardo di fatturazione nonché il numero di eccezioni pervenute al venditore nell'arco temporale del monitoraggio.
- 2.18 Dall'analisi del materiale ricevuto sono emerse le criticità seguenti.
- 2.19 In primo luogo, in una serie di ipotesi, il testo dell'informativa utilizzato dai venditori non appare del tutto adeguato rispetto alla finalità di piena informazione del cliente finale in merito alla possibilità di eccepire la prescrizione biennale per gli importi contenuti in fattura. In alcuni casi, il messaggio veicolato nell'informativa risulta poco trasparente, così da non garantire l'effettiva possibilità di eccepire la prescrizione proprio riguardo agli importi fatturati: si tratta, in particolare, di casi in cui l'informativa è stata predisposta come un semplice aggiornamento sullo stato normativo, senza chiarire la situazione concreta del cliente stesso, connotata da un credito del venditore nei suoi confronti relativo al corrispettivo per la fornitura costituito (anche) da importi prescritti.
- 2.20 In secondo luogo alcune informative non indicano canali e modalità specifiche utilizzabili dal cliente nel caso in cui volesse eccepire la prescrizione, limitandosi a presupporre, senza esplicitarla, la disponibilità degli ordinari canali già individuati nel documento contrattuale, mentre in altri casi i testi analizzati lasciano intendere che la prescrizione possa essere fatta valere esclusivamente tramite i canali comunicati dal venditore.
- 2.21 In terzo luogo, sotto il profilo dimensionale è emersa una portata contenuta del fenomeno sia nel mercato tutelato che nel mercato libero (Tabella sub 1), sia pure con riferimento ad un ridotto arco temporale di analisi⁶. In particolare con riferimento a fatture contenenti importi prescritti e con scadenza di pagamento successiva all'1 marzo 2018:

⁵ Gli operatori sono così suddivisi: 10 operatori che operano esclusivamente nel mercato libero; 2 operatori che erogano esclusivamente il servizio di maggior tutela; 10 operatori che operano sia nel mercato libero che nel servizio di maggior tutela.

⁶ Agli operatori è stato richiesto di comunicare il numero delle fatture emesse sino al 15 maggio 2018, con scadenza di pagamento successiva all'1 marzo 2018, contenenti importi per consumi risalenti a più di due anni.

- nel mercato tutelato, gli operatori monitorati hanno comunicato l'emissione di 17.172 fatture contenenti importi per consumi risalenti a più di due anni, corrispondenti a circa 0,9 fatture ogni mille clienti finali serviti⁷. Dure operatori, peraltro, hanno emesso, in media, circa 3,5 fatture ogni mille clienti contenenti importi per consumi risalenti a più di due anni; al netto di questi operatori, la media delle fatture in questione è 0,8 ogni mille clienti.
- nel mercato libero, gli operatori hanno comunicato l'emissione di 15.595 fatture contenenti importi per consumi risalenti a più di due anni, corrispondente a circa 1,3 fatture ogni mille clienti finali serviti: in virtù del minor numero di clienti, i numeri complessivi sono inferiori rispetto al mercato tutelato, ma l'incidenza del fenomeno è sensibilmente maggiore, pur rimanendo in termini assoluti contenuta. Due operatori, peraltro, hanno emesso, in media, circa 19 fatture ogni mille clienti contenenti importi per consumi risalenti a più di due anni; al netto di questi operatori, la media delle fatture in questione è di 1 ogni mille clienti.

2.22 In quarto luogo, in merito all'inoltro dell'informativa, considerando gli obblighi in termini di tempistiche dell'invio di cui alla deliberazione 97/2018/R/com, come illustrati nel paragrafo 2.16, il monitoraggio ha richiesto agli operatori le modalità di trasmissione, specificando i casi in cui l'informativa è stata trasmessa contestualmente all'emissione della fattura, con almeno 10 giorni di anticipo rispetto alla scadenza dei termini di pagamento, con termini diversi o se non è stata fornita. I dati rilevati (Tabella 1) mostrano che l'informativa è stata trasmessa per il 76% delle fatture emesse nel mercato tutelato (pari a 13.113 fatture su 17.172) e per il 79% delle fatture nel mercato libero (pari a 12.342 fatture su 15.595)⁸. Le modalità più comuni sono state l'invio contestuale alla fattura (7.828 nel mercato tutelato e 7.488 nel mercato libero) e l'invio con meno di 10 giorni di anticipo rispetto alla scadenza dei termini di pagamento (5.055 nel mercato tutelato e 4.315 nel mercato libero).

Tabella 1: numero di fatture emesse con importi prescritti (scadenza di pagamento dopo l'1 marzo 2018) su un campione di 22 operatori, divise per tempistiche di informativa

		Totale	Informativa contestuale	Informativa con almeno 10 giorni di anticipo*	Informativa con meno di 10 giorni di anticipo*	Informativa non trasmessa
Mercato tutelato	Domestici	12.172	5.825	178	3.518	2.651
	BT Altri usi	5.000	2.003	52	1.537	1.408
	Totale	17.172	7.828	230	5.055	4.059

⁷ Il numero di clienti finali è aggiornato al 31 dicembre 2017.

⁸ L'informativa si considera trasmessa quando è stata inviata contestualmente all'emissione della fattura, con almeno 10 giorni di anticipo rispetto alla scadenza dei termini di pagamento oppure con meno di 10 giorni di anticipo rispetto alla scadenza dei termini di pagamento.

		Totale	Informativa contestuale	Informativa con almeno 10 giorni di anticipo*	Informativa con meno di 10 giorni di anticipo*	Informativa non trasmessa
Mercato libero	Domestici	7.263	4.469	102	1.090	1.602
	BT Altri usi	8.332	3.019	437	3.225	1.651
	Totale	15.595	7.488	539	4.315	3.253

* rispetto alla scadenza dei termini di pagamento

Tabella 2: numero di fatture emesse con importi prescritti (scadenza di pagamento dopo l'1 marzo 2018) su un campione di 22 operatori, con dettaglio sull'eccezione e la responsabilità

		Totale	di cui eccepite dal cliente finale	di cui responsabilità del ritardo è del venditore
Mercato tutelato	Domestici	12.172	164	251
	BT Altri usi	5.000	75	176
	Totale	17.172	239	427
Mercato libero	Domestici	7.263	725	987
	BT Altri usi	8.332	239	1.281
	Totale	15.595	964	2.268

2.23 Sul totale delle fatture emesse con importi relativi a consumi risalenti a più di due anni prima, il numero di clienti finali che ha eccepito la prescrizione (Tabella 2) si attesta sull'1,4% nel mercato tutelato (239 clienti su 17.172 fatture) e il 6,2% nel mercato libero (964 clienti su 15.595 fatture). Considerando solamente le fatture con trasmissione dell'informativa (contestuale all'emissione oppure successiva) e assumendo che chi non ha ricevuto l'informativa non ha eccepito, il numero di

clienti finali che ha eccepito la prescrizione si attesta sull'1,8% nel mercato tutelato (239 clienti su 13.113 fatture) e il 7,8% nel mercato libero (964 clienti su 12.342 fatture)⁹. L'incidenza molto contenuta dell'effetto atteso di eccezioni da parte del cliente finale, anche se informato, potrebbe essere dovuta, in parte, al ristretto periodo di rilevazione del monitoraggio, nonché al graduale assorbimento della recente innovazione legislativa.

- 2.24 Inoltre, le cause del fenomeno di fatturazione con importi prescritti, come dichiarate dai venditori, sembrerebbero solo in parte a loro imputabili: 2,4% dei ritardi nel mercato tutelato e il 14,5% dei ritardi nel mercato libero.
- 2.25 Con riferimento ai dati sopra riportati, sono in corso approfondimenti per valutare eventuali ulteriori verifiche in merito agli adempimenti di cui alla deliberazione 97/2018/R/com e alle conseguenti azioni di *enforcement*.
- 2.26 Da ultimo, l'Autorità, nelle more della maturazione dei diversi documenti di consultazione programmati nell'ambito dell'avvio di cui alla deliberazione 97/2018/R/com, ha attivato una specifica azione di capacitazione nei confronti dei clienti finali rientranti nel perimetro soggettivo specificato al precedente paragrafo 2.10, veicolando una informativa istituzionale il cui contenuto è stato definito dall'Autorità nella bolletta sintetica¹⁰, utilizzando lo spazio appositamente dedicato alle comunicazioni dell'Autorità destinate ai clienti finali del settore elettrico di entrambi i mercati. La comunicazione avente il seguente contenuto: “*A partire dal 1 marzo 2018, qualora Ella riceva una fattura contenente importi per consumi riferiti a periodi trascorsi da almeno due anni, può contestarli e non pagarli, in applicazione della Legge di Bilancio 2018 (Legge n. 205/17). Il Suo venditore ha l'obbligo, contestualmente a tale fattura e comunque almeno 10 giorni prima della scadenza del pagamento, di informarla per agevolarla nell'esercizio di questa facoltà. Per ulteriori informazioni chiami il numero verde dello Sportello dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 800 166 65*”, interessa le bollette emesse da metà giugno 2018 fino al 31.12. 2018.

3 ORIENTAMENTI PER LA DEFINIZIONE DELL'AMBITO SOGGETTIVO DEGLI INTERVENTI DI RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE

- 3.1. In considerazione del fine della Legge di bilancio 2018, di rafforzare la posizione dei clienti finali di minore dimensione e di capacitarli, così da renderli consapevoli delle tutele introdotte e degli strumenti a loro disposizione per eccepire la prescrizione biennale del diritto al corrispettivo del venditore, l'Autorità ritiene opportuno identificare l'ambito soggettivo di applicazione degli interventi regolatori di cui al presente documento, con l'ambito soggettivo che

⁹ Un operatore del mercato libero ha riconosciuto in autonomia la prescrizione di tutti gli importi per consumi risalenti a più di due anni, senza che il cliente finale dovesse inviare un'apposita comunicazione.

¹⁰ Deliberazione 16 ottobre 2014 , 501/2014/R/com recante “*Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane*”.

caratterizza di norma gli interventi regolatori con finalità di tutela nel mercato *retail*. In particolare tale ambito corrisponde a:

- per il settore elettrico, tutti i clienti finali (domestici e non domestici) connessi in bassa tensione di cui all'articolo 2, comma 3, del TIV¹¹ (come già individuati nell'ambito della deliberazione 97/2018/R/com);
- per il settore del gas naturale, i clienti finali (domestici e non domestici) di cui all'articolo 2, comma 3, del TIVG¹² con consumi complessivi annui inferiori a 200.000 Smc.

- 3.2. Si evidenzia che l'orientamento di includere nell'ambito delle tutela rafforzata tutti i clienti finali di minore dimensione, domestici e non, è coerente anche con l'ambito di applicazione dei vari interventi regolatori demandati dalla legge 4 agosto 2017, n. 124 (o Legge concorrenza 2017) all'Autorità. L'obiettivo di potenziare la posizione contrattuale dei clienti di minore dimensione si innesta in un percorso di capacitazione già avviato dall'Autorità e volto alla crescita del cliente finale nell'ambito del mercato *retail*, come soggetto informato e partecipe nel mercato medesimo, in vista anche del superamento delle tutele di prezzo. In un contesto di mercato liberalizzato, è auspicabile che il cliente finale abbia piena coscienza dei propri diritti e delle modalità con cui esercitarli e al contempo, sia in grado di valutare la sua posizione contrattuale nei confronti del venditore e possedere tutti gli strumenti per usufruire in maniera tempestiva di eventuali opportunità introdotte da innovazioni legislative.
- 3.3. Sempre in un'ottica di omogeneità e coerenza con gli interventi regolatori di rafforzamento delle tutele dei clienti finali, l'Autorità ritiene opportuno considerare non compresi nell'ambito soggettivo sopra evidenziato i clienti multisito, qualora almeno un punto non sia servito in bassa tensione e i clienti con consumi annui di gas naturale complessivamente superiori a 200.000 Smc.
- 3.4. L'Autorità ritiene, inoltre, opportuno esplicitare l'esclusione dall'applicazione dagli interventi regolatori oggetto del presente documento di consultazione, delle forniture destinate alle amministrazioni pubbliche, in quanto soggetti non espressamente indicati nell'elenco previsto dall'art. 1, comma 4 della Legge di bilancio 2018.

<p><i>Q1. Si condivide il perimetro soggettivo definito per gli interventi di rafforzamento delle tutele in relazione alle previsioni di cui all'articolo 1, comma 4, della Legge di bilancio 2018? Se no, per quale motivo?</i></p>
--

¹¹ “Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali” Allegato A alla deliberazione 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel.

¹² “Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane” Allegato A alla deliberazione 4 giugno 2009, ARG/gas 64/09.

4 ORIENTAMENTI SU OBBLIGHI INFORMATIVI E MODALITÀ PER ECCEPIRE LA PRESCRIZIONE BIENNALE

- 4.1. Nel presente capitolo, l’Autorità intende illustrare i propri orientamenti in merito agli obblighi di informazione da prevedere in capo ai venditori ed alle modalità per eccepire la prescrizione biennale, che con riferimento al settore elettrico andranno a sostituire quelli individuati in via d’urgenza con la deliberazione 97/2018/R/com.
- 4.2. L’Autorità ritiene opportuno prevedere al riguardo obblighi specifici in termini di informativa al cliente finale e modalità con cui eccepire la prescrizione in maniera tale da minimizzare le differenze, in termini di contenuto e formato, nelle comunicazioni dei venditori e consentire la completezza e l’adeguatezza dell’informativa. Ai fini di una capacitazione efficace del cliente finale, l’Autorità ritiene infatti che tutti i clienti rientranti nel perimetro di rafforzamento di tutela, che si trovino nella situazione di poter eccepire la prescrizione introdotta dalla Legge di bilancio 2018, debbano ricevere, in modo non discriminatorio, uguali informazioni per valutare la scelta più opportuna.
- 4.3. Dal monitoraggio in merito agli adempimenti a tutela dei clienti finali prescritti dalla deliberazione 97/2018/R/com, è infatti emersa, come illustrato nel capitolo 2, una sostanziale eterogeneità sia nel contenuto dei testi che nelle modalità di comunicazione dell’informativa. Tale eterogeneità porta inevitabilmente a una disparità informativa tra i clienti finali serviti da diversi venditori. Inoltre, nel monitoraggio è stata rilevata una generale incompletezza nelle informazioni comunicate dai venditori, che potrebbe potenzialmente comprimere l’esercizio dell’eccezione di prescrizione.
- 4.4. Al fine di garantire una corretta implementazione della Legge di bilancio 2018, che opera una distinzione tra, da un lato le ipotesi in cui la responsabilità del ritardo di fatturazione possa essere attribuita al venditore/distributore e dall’altro lato, le ipotesi in cui la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo, che determina il ritardo, derivi da responsabilità del cliente finale, si ritiene necessario declinare gli obblighi informativi e l’esercizio dei diritti del cliente finale seguendo la medesima linea divisoria¹³.
- 4.5. A questo proposito, giova inoltre ricordare che, attraverso una serie di provvedimenti, tra i quali la regolazione della qualità dei servizi commerciali di vendita, l’Autorità ha individuato come unico interlocutore del cliente finale il venditore, il quale svolge una funzione di *customer care*, destinataria, all’interno di un contratto di fornitura, di richieste per prestazioni commerciali, quali ad esempio reclami e verifiche tecniche. Appare quindi opportuno prevedere che

¹³ Tale criterio di differenziazione è coerente con l’articolo 1, comma 5, della Legge di bilancio 2018, come illustrato nel capitolo 2 del presente documento, il quale prevede come unica eccezione al regime di prescrizione biennale la responsabilità accertata del cliente finale, senza distinguere in relazione al fatto che il ritardo negli altri casi sia derivato da responsabilità del venditore o del distributore

anche l'eccezione di prescrizione, ai sensi della Legge di Bilancio 2018, sia rivolta a questo unico interlocutore, e avvenga con le medesime modalità sia in caso di ritardo dovuto a colpa del venditore, sia in caso di ritardo addebitabile al distributore.

Informativa e modalità per eccepire la prescrizione nei casi di ritardo di fatturazione attribuibile al venditore/distributore

4.6 Nel caso in cui la responsabilità del ritardo di fatturazione degli importi risalenti a più di due anni prima sia attribuibile al venditore/distributore con riferimento alle fattispecie, come meglio individuate al precedente capitolo 2¹⁴, l'Autorità ritiene che il venditore debba fornire adeguata informativa al cliente finale riguardo alla presenza di importi prescritti, nonché alla possibilità e alla modalità per eccepire la prescrizione.

4.7 In particolare, gli obblighi informativi che si intende introdurre si articolano in:

- un avviso testuale, stampato sulla busta (nel caso di trasmissione della bolletta in formato cartaceo) o scritto nell'oggetto dell'e-mail (nel caso di trasmissione della bolletta via e-mail), con la seguente frase: *“Avviso: fatturazione con importi risalenti a più di due anni. Controlli la fattura all'interno.”*¹⁵;
- un avviso testuale, stampato sulla fattura contenente gli importi prescritti e in posizione ben visibile¹⁶, oppure in un allegato contestuale alla fattura (cartaceo o elettronico a seconda del formato di fatturazione), con il seguente testo:

“La presente fattura contiene importi per consumi riferiti a periodi trascorsi da almeno due anni, che possono essere contestati e non pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare la Sua volontà, ad esempio inoltrandoci entro il termine di pagamento della fattura, il modulo allegato “Eccezione di prescrizione”;

¹⁴ Nei casi di rilevanti ritardi, da parte dei venditori, nella fatturazione di periodo (c.d. blocco di fatturazione); nella fatturazione di conguagli derivanti da rettifiche tempestivamente comunicate dall'impresa distributrice, ma fatturate con ritardo da parte dei venditori (c.d. ritardo di conguaglio); nei casi di fatturazione di conguagli derivanti dalla mancata o erronea lettura del misuratore che portano alla rilevazione delle c.d. rettifiche tardive dei dati di misura da parte delle imprese distributrici, rettifiche che possono essere rilevate anche dopo un periodo particolarmente rilevante e in cui non vi sia responsabilità accertata del cliente finale.

¹⁵ In Regno Unito, tra il 2014 e il 2015, il Department for Work and Pensions, insieme al Behavioural Insights Team, informò i destinatari del Winter Fuel Payment (un sussidio ad anziani indigenti sulla fornitura nei mesi invernali) della possibilità di cambiare venditore e/o offerta attraverso un messaggio stampato sulla busta della fattura. Il messaggio recitava: “[...]. Controlla la tua fattura o visita il sito www.goenergyshopping.co.uk”. Nel periodo immediatamente successivo all'invio delle fatture, il sito registrò un aumento delle visite del 20%, ad indice dell'efficacia di questa modalità di comunicazione.

¹⁶ Ad esempio, nella prima pagina sotto il totale da pagare o l'importo a credito.

- un apposito modulo, con cui il cliente possa manifestare la propria volontà di eccepire la prescrizione e non effettuare il pagamento degli importi prescritti, inviato contestualmente alla fattura (un foglio separato nel caso di formato cartaceo o un file pdf separato nel caso di formato elettronico). Tale modulo dovrà essere sottoscritto dal cliente e contenere almeno i campi a seguire, già precompilati: a) un recapito postale o fax e una modalità telematica o indirizzo di posta elettronica del venditore, finalizzati all'invio del modulo al venditore stesso; b) i campi obbligatori relativi ai dati identificativi della fornitura e del cliente finale (il nome e il cognome; l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica; il servizio a cui si riferisce l'eccezione della prescrizione (elettrico, gas, entrambi); l'indirizzo di fornitura; il codice cliente; il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR); il numero della fattura contenente gli importi prescritti e il valore dell'importo non dovuto.
- 4.8 Il venditore deve impegnarsi a rendere disponibile il modulo anche in una sezione del proprio sito internet e su richiesta del cliente (ad esempio, in formato cartaceo presso lo sportello fisico o gratuitamente via posta, previa richiesta al *call center*). È comunque fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore la comunicazione di eccezione della prescrizione senza utilizzare il modulo di cui sopra.
- 4.9 In tutti i casi in cui venga eccepita la prescrizione, l'Autorità ritiene che il venditore debba comunque dare evidenza, nella bolletta successiva, della prescrizione medesima. Tale informazione deve essere inserita nella sezione relativa alla situazione dei pagamenti precedenti di cui all'articolo 7, comma 1, lettera b) della Bolletta 2.0.
- 4.10 Qualora, invece, il cliente non invii alcuna comunicazione di eccezione della prescrizione e non provveda a pagare gli importi prescritti, conformemente alla regolazione, il venditore potrà agire con gli ordinari rimedi normativi e regolatori a tutela del credito.
- 4.11 L'Autorità incoraggia eventuali ulteriori iniziative a livello comunicativo da parte dei venditori volte ad informare e capacitare il cliente finale in merito alla presenza di importi prescritti nella fattura, per esempio attraverso un avviso via SMS o e-mail che anticipi l'emissione della fattura. Tali comunicazioni fungerebbero, inoltre, da strumento utile per permettere al cliente finale una lettura critica e completa della fattura (per esempio, anche dei ricalcoli) e, di conseguenza, una partecipazione attiva.
- 4.12 È fatta salva, peraltro, la facoltà del venditore, di rinunciare ad esercitare il proprio diritto di credito nei confronti di importi prescritti, tenuto altresì conto del contesto regolatorio di attuazione delle previsioni della Legge di bilancio 2018 in via di definizione. Il venditore, infatti, potrebbe ritenere preferibile non chiedere al cliente il pagamento dei suddetti importi, al fine, ad esempio, di rafforzare il rapporto fiduciario con il cliente medesimo in un'ottica di fidelizzazione o anche per evitare l'insorgere di eventuali contenziosi. In tali ipotesi, pertanto, la

prescrizione opererebbe a prescindere da una qualunque manifestazione di volontà da parte del cliente finale, ma esclusivamente sulla base della rinuncia del venditore all'incasso di tutti gli importi prescritti.

- 4.13 L'Autorità ritiene che, anche qualora il venditore scelga di non chiedere al cliente il pagamento di tutti gli importi prescritti, in una ottica di piena trasparenza, detti importi vengano dettagliati nei documenti di fatturazione in coerenza con la regolazione vigente (Bolletta 2.0) e il venditore comunichi con chiarezza che non devono essere effettuati pagamenti dal cliente finale per detti importi, in quanto detratti dal totale dell'importo dovuto.

Q2. Si condividono gli orientamenti in termini di obblighi informativi e procedurali del venditore nel caso in cui la responsabilità del ritardo sia in capo al venditore/distributore? Se no, per quale motivo?

Informativa e modalità per eccepire la prescrizione nei casi di presunta responsabilità del cliente finale

- 4.14 Nel caso in cui la fatturazione degli importi risalenti a più di due anni sia conseguente a mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo attribuibile al cliente finale¹⁷, l'Autorità ritiene che il venditore debba fornire comunque adeguata informazione al cliente finale riguardo alla presenza di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni prima e all'impossibilità di eccepire la prescrizione con la relativa motivazione.

- 4.15 Gli obblighi informativi che si intende introdurre in questo caso si articolano come segue:

- un avviso testuale, stampato sulla busta (nel caso di trasmissione della bolletta in formato cartaceo) o scritto nell'oggetto dell'e-mail (nel caso di trasmissione delle bollette via e-mail), con la seguente frase: *“Avviso: fatturazione con importi risalenti a più di due anni. Controlli la fattura all'interno.”*;
- un avviso testuale, stampato sulla fattura e in posizione ben visibile,¹⁸ oppure in un allegato contestuale alla fattura (cartaceo o elettronico a seconda della modalità di invio della fattura), con il seguente testo diversificato a seconda della modalità prescelta:

“La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni; dalle verifiche non è emersa una nostra responsabilità per il ritardo di fatturazione.”;

¹⁷ Le cui modalità e procedure di definizione delle conseguenti responsabilità saranno disciplinate dall'Autorità con successivo provvedimento in esito a uno specifico percorso di consultazione ai sensi della deliberazione 97/2018/R/com.

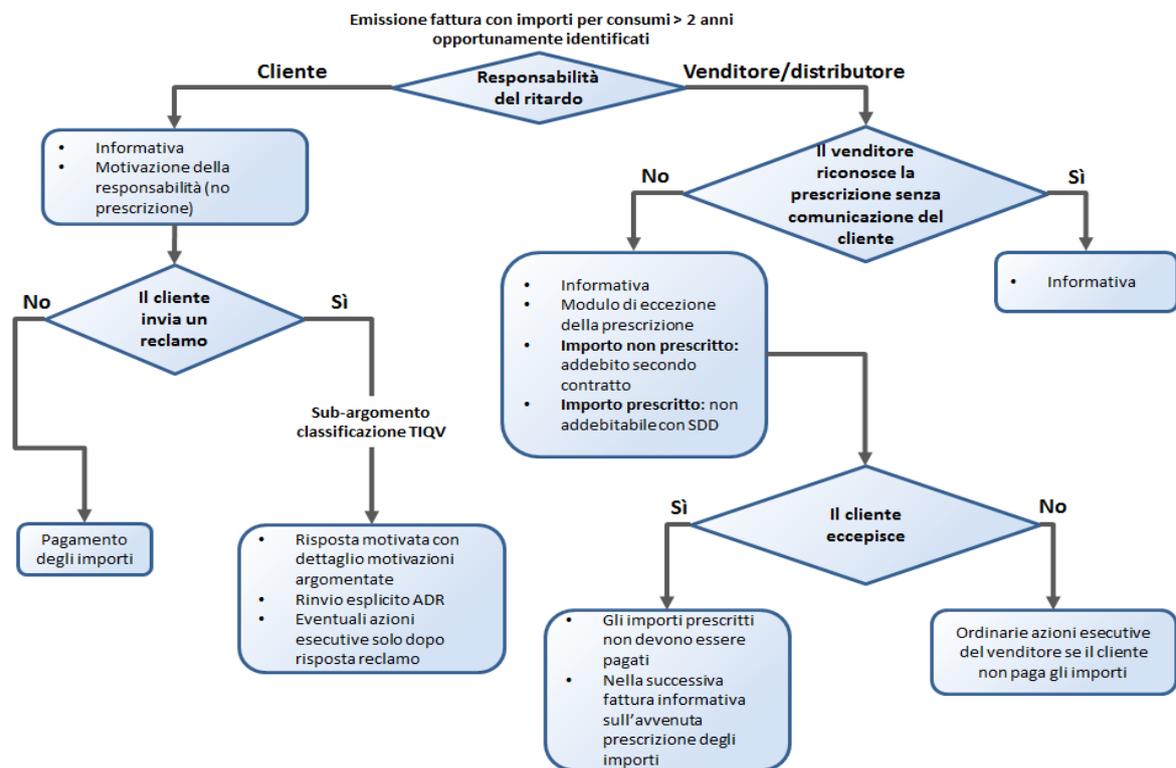
¹⁸ Ad esempio, nella prima pagina sotto il totale da pagare o l'importo a credito.

- informazioni dettagliate, contestuali all'avviso del punto precedente, che motivino la presunta responsabilità del cliente finale per la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo.

4.16 Unitamente alla motivazione di cui al precedente punto, il venditore deve indicare con chiarezza che il cliente finale può, qualora non concordi con quanto comunicato, richiedere ulteriori informazioni o inviare un reclamo ai sensi del TIQV¹⁹.

Q3. Si condividono gli orientamenti circa gli obblighi informativi e procedurali nelle ipotesi in cui la responsabilità per la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo possa essere presuntivamente ascritta al cliente finale? Se no, per quale motivo e quale soluzioni alternative si propongono?

Quanto sopra illustrato viene rappresentato nello schema a seguire.



4.17 Fermi restando ulteriori approfondimenti in successivi specifici documenti di consultazione su eventuali interventi nell'ambito della disciplina della Bolletta 2.0, per quanto attiene la **fatturazione degli importi prescritti**, l'Autorità come

¹⁹ "Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", di cui all'allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com

primi orientamenti al fine di raccogliere opportuni spunti, ritiene che l'informazione relativa alla presenza in bolletta di importi per consumi risalenti a più di due anni debba essere veicolata al cliente finale in maniera intuitiva e completa, affinché egli possa esercitare pienamente i propri diritti. In particolare, si rimarca la necessità che il cliente possa identificare in modo esatto e non equivoco l'importo relativo a consumi risalenti a più di due anni, le sue componenti e i periodi di rilevazione, in maniera del tutto identica a qualsiasi importo di altra natura come regolato ai sensi della Bolletta 2.0.

- 4.18 Tale principio di trasparenza deve valere sia nel caso in cui la responsabilità sia del venditore/distributore sia nel caso in cui in cui la fatturazione degli importi risalenti a più di due anni sia conseguente a mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo attribuibile al cliente finale.
- 4.19 L'Autorità ritiene, inoltre, che per gli importi prescritti non possano essere utilizzati come metodi di pagamento servizi di incasso pre-autorizzati SEPA *Direct Debit* – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui fossero la modalità predefinita per i pagamenti. Diversamente infatti si limiterebbe la possibilità per il cliente finale di opporre la prescrizione del credito, posto il principio dell'ordinamento²⁰ secondo cui, non è ammessa la restituzione di quanto pagato in adempimento di un debito prescritto. Per gli importi prescritti si ritiene pertanto necessario prevedere modalità di pagamento, che presuppongano una partecipazione attiva del cliente finale.
- 4.20 L'evidenza separata degli importi per consumi risalenti a più di due anni oltre ad assicurare, a favore del cliente, trasparenza e certezza rispetto a quanto dovuto e alle tutele azionabili, consente al venditore una più immediata tutela del credito per la componente non prescritta.
- 4.21 In merito a quanto sopra, l'Autorità individua i seguenti due orientamenti alternativi:
- a) l'emissione e la messa a disposizione contestuale²¹ di due distinte fatture, in corrispondenza della fatturazione di periodo (o di chiusura): una fattura contenente gli importi per consumi fino ai 24 mesi precedenti (calcolati senza computare il termine previsto per la fatturazione da parte del venditore); una fattura contenente gli importi per consumi risalenti a più di 24 mesi (calcolati senza computare il termine previsto per la fatturazione da parte del venditore);
 - b) un'unica fattura di periodo o chiusura, in cui sia data separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di 24 mesi (calcolati senza computare il termine previsto per la fatturazione da parte del venditore) nella modalità più trasparente e chiara possibile così da consentire al cliente finale una rapida ed intuitiva verifica.

²⁰ Articolo 2940 c.c.

²¹ Le due fatture si intendono da inviare nella stessa comunicazione (se in formato cartaceo, all'interno della stessa busta; se in formato elettronico, in allegato allo stesso messaggio e-mail).

- 4.22 Per quanto riguarda l'orientamento a), l'emissione di una fattura separata per gli importi per consumi risalenti a più di 24 mesi, oltre a soddisfare le esigenze di chiarezza e trasparenza a favore del cliente finale, appare anche in linea con le necessità operative dei venditori. Infatti non comporterebbe modifiche relative al formato della fattura ai sensi della Bolletta 2.0; la fattura contenente importi per consumi fino a 24 mesi non subirebbe modifiche riguardo alla modalità di pagamento predefinita, consentendo anche il pagamento di tali importi tramite SDD. Tale orientamento, nel contempo, permetterebbe una diversa gestione dei pagamenti²², separando nettamente la vicenda debitoria. Tuttavia la soluzione in questione imporrebbe al cliente finale di consultare due documenti di fatturazione e al venditore un aggravio dei costi gestionali legato alla moltiplicazione dei documenti da emettere.
- 4.23 Per quanto riguarda l'orientamento b), l'inserimento degli importi in una singola fattura potrebbe presentarsi di più agevole lettura per il cliente finale in quanto egli ritroverebbe tutte le informazioni in un unico documento fiscale; per i venditori tale soluzione potrebbe avere un impatto dal punto di vista informativo. Tuttavia la soluzione in questione potrebbe non catturare l'attenzione del cliente finale; inoltre, nei casi di predefinito addebito SDD, per il venditore potrebbe essere complesso diversificare le modalità di pagamento.

Q4. Con riferimento alle modalità descritte, per garantire trasparenza e chiarezza a tutela del cliente finale, quale risulta più efficiente in termini di implementazione? Quali altre soluzioni possono essere percorse garantendo efficienza ed efficacia del processo?

5 ORIENTAMENTI PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

- 5.1 Il presente capitolo illustra gli orientamenti dell'Autorità relativamente alle forme di presentazione e gestione del reclamo idonee all'attuazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 4, della Legge di bilancio 2018, con specifico riferimento al caso in cui sia stata attribuita al cliente finale la responsabilità del ritardo di fatturazione degli importi risalenti a più di due anni.
- 5.2 L'Autorità ritiene che le forme di presentazione dei reclami, nonché le modalità di gestione degli stessi, come disciplinate dal TIQV siano in generale idonee per i reclami dei clienti finali relativi all'attuazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 4, della Legge di bilancio 2018, ma possano necessitare di una integrazione in caso di eventuali contestazioni da parte del cliente medesimo della attribuzione di responsabilità per il ritardo di fatturazione degli importi risalenti a più di due anni.

²² Ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera a) della Bolletta 2.0, il venditore deve esplicitare all'interno della fattura le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dal cliente finale; nel caso di fattura con importi prescritti, quindi, il venditore deve informare il cliente finale del pagamento in modalità diversa dall'addebito SDD, anche nel caso in cui la modalità di pagamento ordinaria sia l'addebito tramite SDD.

- 5.3 Si elencano di seguito gli aspetti più rilevanti, in questa sede, della disciplina dell’Autorità in materia di reclami.
- 5.4 La procedura di presentazione dei reclami scritti, disciplinata dal Titolo II nella Parte II²³ del TIQV, prevede che il venditore riporti in ogni fattura in maniera evidente e pubblici sul proprio sito internet almeno un recapito postale o fax e una modalità telematica o indirizzo di posta elettronica per l’inoltro in forma scritta di reclami. Il venditore è inoltre tenuto a rendere disponibile nel proprio sito internet, con accesso diretto dalla *home page*, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici, un modulo per il reclamo scritto da parte del cliente finale che deve contenere campi obbligatori.
- 5.5 Il modulo riporta, inoltre, la classificazione per argomenti in modo che il cliente possa essere indirizzato nell’indicazione dell’oggetto del proprio reclamo. Il venditore ha inoltre l’obbligo di classificare i reclami secondo i predetti argomenti, ma non è vincolato dalla classificazione eventualmente indicata dal cliente, se ritenuta non adeguata.
- 5.6 Il comma 8.3 del TIQV dispone che è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo predefinito, purché la comunicazione contenga almeno gli elementi minimi necessari (definiti dallo stesso comma 8.3) a consentire l’identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l’invio della risposta motivata scritta.
- 5.7 Il venditore è tenuto inoltre ad adottare criteri prudenziali nella classificazione di una comunicazione scritta inviata da un cliente finale, classificando tale comunicazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni.
- 5.8 Analogamente per quanto attiene alla risposta motivata al reclamo, l’articolo 11 del TIQV prevede che la stessa debba avere taluni contenuti minimi al fine della risoluzione della problematica o comunque al fine di fornire al cliente in modo trasparente e chiaro tutte le informazioni eventualmente necessarie per tutelare i propri diritti.
- 5.9 Il TIQV prevede, inoltre, all’articolo 9, una disciplina specifica con riferimento ai cosiddetti “*reclami relativi alla fatturazione di importi anomali*”, cioè ai casi in cui gli importi fatturati siano superiori al 150% dell’addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico (250% per i clienti non domestici), e al doppio dell’addebito più elevato degli ultimi 12 mesi per il gas. L’importo anomalo può essere conseguente a conguagli basati su dati di misura che seguono bollette stimate o a ricalcoli (per modifica dei dati di misura per lettura precedentemente errata o ricostruzione dei consumi, ricalcoli per modifica delle componenti di prezzo applicate), a bollette emesse successivamente ad un blocco di fatturazione o a bollette emesse successivamente all’attivazione della fornitura con valori anomali rispetto all’autolettura comunicata dal cliente.

²³ La Parte II riguarda reclami, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione.

- 5.10 Per quanto riguarda la risposta motivata, per i reclami ricadenti nella tipologia di cui all'articolo 9, oltre ai contenuti minimi previsti dal TIQV, l'articolo 12 prevede specifici ulteriori elementi della risposta.
- 5.11 Inoltre per tale tipologia di reclami l'articolo 4 comma 3 lettera e) del TIMOE²⁴ e l'articolo 5 comma 2 lettera d) del TIMG²⁵ rispettivamente per il settore elettrico e per il settore gas prevedono la non azionabilità delle azioni di recupero del credito da parte del venditore fino alla comunicazione della risposta motivata al reclamo.
- 5.12 L'Autorità, in analogia con quanto già disciplinato per la casistica della fatturazione di importi anomali ritiene che la tipologia dei reclami per eventuali contestazioni relative alla presunta responsabilità del cliente nel ritardo della fatturazione di importi risalenti a più di due anni necessiti di una risposta motivata del venditore che dettagli gli elementi che hanno determinato tale responsabilità, così da consentire al cliente stesso la tutela dei propri diritti.
- 5.13 Si prevede inoltre che in tale risposta motivata, il venditore espliciti la facoltà del cliente finale, qualora ritenesse insoddisfacente la risposta fornita, di attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o, in alternativa, presso gli organismi di risoluzione delle controversie, ai quali il venditore si impegna a partecipare, indicando altresì che l'esperimento del tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.
- 5.14 Si ritiene anche opportuno integrare la classificazione di cui alla tabella 5 del TIQV con un nuovo sub argomento (2° livello), nell'ambito dell'argomento di primo livello "fatturazione", denominato "importi risalenti a più di due anni", al fine di consentire un monitoraggio del fenomeno da parte degli uffici e di agevolare successive eventuali azioni di controllo sugli adempimenti degli operatori.
- 5.15 Inoltre, si ritiene opportuno prevedere, anche in analogia a quanto disposto per i reclami per importi anomali al comma 4.3, lettera e) del TIMOE ed al comma 5.2, lettera d) del TIMG, che, in caso di reclamo scritto del cliente relativo alla attribuzione di responsabilità per la fatturazione di importi risalenti a più di due anni, il venditore non possa presentare richiesta di sospensione della fornitura fino a quando non abbia provveduto a fornire una risposta motivata al medesimo reclamo.

Q5 Condividete gli orientamenti dell'Autorità sulla gestione dei reclami di cui all'articolo 1, comma 4, della Legge di bilancio 2018? Se no, per quale motivo?

²⁴ Testo integrato morosità elettrica di cui all'Allegato A alla deliberazione 29 maggio 2015, 258/2915/R/com.

²⁵ Testo integrato morosità gas di cui all'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11.

6 TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE

- 6.1 L'Autorità intende prevedere che le nuove disposizioni decorrano dall'1 gennaio 2019, in considerazione dei tempi necessari all'implementazione delle nuove regole e del fatto che le disposizioni di cui ai commi 4 e 5 dell'articolo 1, della Legge di bilancio 2018 si applicheranno, a regime, anche per il settore gas, alle fatture la cui scadenza sia successiva a tale data, fatto salvo un diverso termine individuato a valle del completamento del procedimento di cui alla deliberazione 97/2018/R/com con specifico riferimento anche alla definizione delle cause che determinano il fallimento del tentativo di rilevazione dei dati di misura in particolare nei casi riconducibili alla diverse responsabilità.

*Q6 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità relativi alla tempistica di attuazione?
Se no, per quale motivo?*