

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
216/2016/R/COM**

**FATTURAZIONE DI PERIODO NEL MERCATO RETAIL  
NEL QUADRO DI EVOLUZIONE E SUPERAMENTO DEI REGIMI DI TUTELA DI PREZZO**

*Documento per la consultazione  
Mercato di incidenza: energia elettrica e gas naturale  
5 maggio 2016*

## **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione si inquadra nel procedimento, avviato dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico con deliberazione 7 agosto 2014, 412/2014/R/efr (di seguito: deliberazione 412/2014/R/efr), per l’adozione di provvedimenti diretti all’attuazione delle disposizioni del decreto legislativo n. 102/14 in materia di efficienza energetica e fa seguito al precedente documento per la consultazione 405/2015/R/com, definendo specifiche regole in tema di modalità di fatturazione dei consumi ai clienti finali del mercato retail, con riferimento alle fatture di periodo. Tale procedimento si inquadra nell’ambito di quanto previsto nel Quadro strategico per il quadriennio 2015-2018 relativamente all’obiettivo strategico OS7 a sua volta parte della linea strategica “Più concorrenza nei mercati retail, anche grazie a una domanda più consapevole ed attiva” .*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il **10 giugno 2016**.*

*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 per l’energia elettrica il gas ed il sistema idrico**

**Direzione Mercati**

**Unità Mercati Retail**

**Piazza Cavour 5 – 20121 Milano**

**tel. 02.655.65.351/608**

**fax 02.655.65.265**

**e-mail: [mercati@autorita.energia.it](mailto:mercati@autorita.energia.it)**

**sito internet: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)**

## SOMMARIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUZIONE .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. QUADRO D'INTERVENTO .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>3. ELEMENTI DI CONTESTO .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>4. AGGIORNAMENTO DEGLI ORIENTAMENTI SU FATTURAZIONE DI PERIODO .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>AMBITO DI APPLICAZIONE .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>MIGLIORAMENTO DELLE MISURE UTILIZZATE AI FINI DELLA FATTURAZIONE .....</b>  | <b>16</b> |
| <i>Interventi in tema di misura.....</i>   | <i>16</i> |
| <i>Dati da utilizzare ai fini della fatturazione di periodo .....</i>  | <i>19</i> |
| <i>Incentivo all'utilizzo autolettura.....</i>   | <i>20</i> |
| <i>Obblighi informativi in merito all'autolettura .....</i>  | <i>24</i> |
| <i>Disciplina delle fatture miste.....</i>   | <i>26</i> |
| <b>OMOGENEIZZAZIONE DELLE REGOLE DI FATTURAZIONE E MAGGIORE CHIAREZZA PER IL CLIENTE FINALE .....</b>  | <b>28</b> |
| <i>Periodicità di fatturazione .....</i>   | <i>28</i> |
| <i>Vincoli all'emissione delle fatture di periodo .....</i>  | <i>29</i> |
| <i>Criteri di quantificazione dei consumi stimati.....</i>   | <i>31</i> |
| <i>Obblighi in tema di rateizzazione .....</i>   | <i>33</i> |
| <b>SINTESI DEGLI ORIENTAMENTI E TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE.....</b>   | <b>34</b> |
| <b>ALLEGATO A: OSSERVAZIONI AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 405/2015/R/COM IN MERITO AGLI ORIENTAMENTI GENERALI SULLA FATTURAZIONE E SULLA FATTURAZIONE DI PERIODO .</b> | <b>38</b> |

## 1. Introduzione

- 1.1 Il presente documento si inquadra nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità), di cui alla deliberazione 412/2014/R/efr per l'adozione di provvedimenti diretti all'attuazione delle disposizioni del Decreto Legislativo n. 102/2014 (di seguito: d.lgs. 102/14) in materia di efficienza energetica e fa seguito al precedente documento per la consultazione 405/2015/R/com (di seguito: documento per la consultazione 405/2015/R/com), al quale si rimanda per una disamina del quadro normativo in cui il presente documento si inserisce.
- 1.2 Il completamento della disciplina in tema di fatturazione di periodo è parte degli interventi volti al perseguimento dell'obiettivo strategico *OS7 – Accesso non discriminatorio ai dati di prelievo ed evoluzione ulteriore degli strumenti di misura*, e in particolare alla *revisione del quadro regolatorio al fine di trattare la questione delle fatture di conguaglio, incentivando la fatturazione basata sui consumi effettivi o sulle autoletture [7.c]*, a sua volta parte della linea strategica *“Più concorrenza nei mercati retail, anche grazie a una domanda più consapevole ed attiva”*<sup>1</sup>.
- 1.3 Come noto, l'Autorità è intervenuta, con la deliberazione 100/2016/R/com, per quanto riguarda gli aspetti inerenti alla fatturazione di chiusura mentre il presente documento per la consultazione delinea orientamenti in tema di fatturazione di periodo, anche alla luce degli elementi emersi nell'ambito della consultazione 405/2015/R/com. Tali interventi porteranno quindi al completamento del quadro regolatorio inerente alla fatturazione, elemento chiave nel rapporto tra venditore e cliente finale e cruciale per il buon funzionamento del mercato.
- 1.4 Il completamento della disciplina in tema di fatturazione ha come obiettivo tra l'altro la riduzione dei casi di fatture che contabilizzano consumi stimati significativamente differenti da quelli effettivi, in quanto ad esempio legati a contabilizzazione di stime non corrette o a fatturazioni emesse a significativa distanza rispetto al periodo di erogazione del servizio. La suddetta disciplina non esclude la possibilità di fatture di conguaglio – legate ad esempio alla rettifica di dati di misura precedentemente contabilizzati nelle fatture già emesse, in coerenza con la normativa primaria e comunitaria sul tema. Tuttavia, l'Autorità intende già da subito definire primi interventi *ad hoc* finalizzati a minimizzare i casi patologici e non fisiologici che potrebbero portare a elevati conguagli, e valuterà ulteriori interventi su tale tema, anche in coerenza con l'eventuale evoluzione normativa.
- 1.5 È rilevante altresì considerare come gli interventi in tema di fatturazione si inseriscano nel più generale contesto di evoluzione del mercato *retail* e di superamento dei regimi tutela. In tale contesto gli interventi prospettati devono quindi tenere conto del necessario adeguamento della regolazione, anche con riferimento alle condizioni contrattuali, al (nuovo) assetto cui la normativa e il mercato stanno tendendo.
- 1.6 Il presente documento:
- a) descrive il quadro generale d'intervento nel quale gli orientamenti ivi contenuti si inseriscono e i relativi obiettivi specifici (Capitolo 2);
  - b) sintetizza gli orientamenti generali in tema di fatturazione e sulla fatturazione di periodo contenuti nel precedente documento per la consultazione 405/2015/R/com e delle osservazioni pervenute a tali orientamenti (Capitolo 3);
  - c) espone i nuovi orientamenti in tema di fatturazione di periodo (Capitolo 4).

<sup>1</sup> Quadro strategico 2015-2018, approvato con deliberazione 3/2015/A.

## 2. Quadro d'intervento

### *EVOLUZIONE DEI REGIMI DI TUTELA*

- 2.1 In tema di evoluzione degli attuali regimi di tutela, l'Autorità ha avviato, con la deliberazione 4 giugno 2015, 271/2015/R/com (di seguito: deliberazione 271/2015/R/com), un procedimento per la definizione del percorso di riforma dei meccanismi di tutela di prezzo per le forniture di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici e alle piccole imprese.
- 2.2 In tale ambito, il disegno di legge recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza – AS 2085*” (di seguito: DdL concorrenza), attualmente all'esame del Senato, dopo l'approvazione in prima lettura alla Camera prevede, tra l'altro, una data unica per la cessazione delle tutele di prezzo per tutte le categorie di clienti di piccola dimensione sia nel settore dell'energia elettrica che nel settore del gas naturale. *L'iter* di approvazione del citato DdL non è al momento ancora giunto a termine, ma pare confermato che, qualora fossero verificati i requisiti definiti nella stessa norma, il servizio di maggior tutela per il settore dell'energia elettrica e quello di tutela per il settore del gas naturale cesserebbero a far data dall'1 gennaio 2018.
- 2.3 Nel dettaglio degli interventi prospettati dall'Autorità nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 271/2015/R/com, per quanto riguarda il settore dell'energia elettrica:
- a) il documento per la consultazione 421/2015/R/eel ha illustrato gli orientamenti dell'Autorità in relazione all'evoluzione delle tutele di prezzo per i clienti finali dell'energia elettrica, presentando la prima fase della riforma basata su un percorso *ad hoc* volto al totale assorbimento, nel biennio 2016 – 2017, dell'attuale regime di maggior tutela per i clienti non domestici connessi in bassa tensione;
  - b) con il successivo documento per la consultazione 75/2016/R/eel l'Autorità, anche alla luce dell'*iter* di approvazione del DdL concorrenza, ha prospettato l'allargamento degli orientamenti in tema di percorso di assorbimento dell'attuale maggior tutela anche ai clienti domestici. In particolare sono stati delineati, con riferimento all'anno 2017, gli interventi in tema di servizio di maggior tutela riformato e di applicazione della Tutela SIMILE<sup>2</sup> per tutti i clienti di piccola dimensione connessi in bassa tensione.
- 2.4 Per quanto riguarda il settore del gas naturale:
- a) con il documento per la consultazione 61/2016/R/gas, in considerazione del diverso assetto del servizio di vendita e della diversa forma di tutela di prezzo rispetto a quanto vigente nel settore elettrico, nonché stante l'esistenza di servizi di ultima istanza<sup>3</sup>, l'Autorità ha ritenuto non urgente introdurre, in relazione alle condizioni economiche di tutela per i clienti domestici, specifiche misure di accompagnamento verso il mercato libero, analoghe a quelle in via di definizione per il servizio di maggior tutela nel settore elettrico. Nello specifico nel citato documento per la consultazione è stato evidenziato come nel settore del gas naturale non si ravvisi la necessità di intervenire con strumenti di agevolazione del passaggio al mercato libero in quanto i clienti domestici già sono

<sup>2</sup> La Tutela SIMILE è uno strumento di accompagnamento atto a favorire la transizione verso un assetto in cui la modalità prevalente di approvvigionamento anche per i clienti di piccola dimensione è quella di mercato libero. Nella Tutela SIMILE la fornitura di energia elettrica dovrebbe essere offerta da fornitori del mercato libero individuati in base ad una specifica procedura, con struttura di prezzo e condizioni contrattuali vigilate dall'Autorità. Per ulteriori approfondimenti si rimanda al documento per la consultazione 75/2016/R/eel.

<sup>3</sup> Fornitura di Ultima Istanza e Fornitura di Default su rete di distribuzione svolti da soggetti selezionati mediante procedure concorsuali.

esposti alle dinamiche di mercato<sup>4</sup>; resta comunque l'opportunità di intervenire con misure per promuovere la scelta più consapevole e attiva da parte dei clienti, in vista del superamento delle tutele di prezzo, dall' 1 gennaio 2018<sup>5</sup>;

- b) con la deliberazione 166/2016/R/gas è stata disciplinata la determinazione della componente  $C_{MEM}$ , secondo una logica di continuità con l'assetto esistente e con la finalità di trarre in considerazione la data prevista di cessazione del regime di tutela, con riferimento al periodo compreso tra l'1 ottobre 2016 e il 31 dicembre 2017, ossia sino alla probabile soppressione dall' 1 gennaio 2018.

#### **ADEGUAMENTO DISCIPLINA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI**

- 2.5 L'evoluzione dei regimi di tutela sopra richiamati porterà, per entrambi i settori, ad un assetto a regime che prevede, da un lato, che la normale fornitura di energia elettrica e gas naturale abbia luogo tipicamente nell'ambito del mercato libero e, dall'altro lato, che sia garantita la continuità del servizio per i clienti senza un contratto sul mercato libero attraverso il servizio universale/di ultima istanza. Tale evoluzione impone, tra l'altro, una revisione della disciplina delle condizioni contrattuali attualmente praticabili per la fornitura di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero e nei regimi di tutela, tenendo conto delle esigenze di tutela concrete ed effettive della tipologia di clienti e delle tipicità di ciascun settore.
- 2.6 Nell'ambito del servizio di maggior tutela, nel settore elettrico, e del servizio di tutela, per il settore del gas, infatti, le attuali condizioni contrattuali sono state regolate dall'Autorità considerando principalmente l'esigenza di tutela di un piccolo consumatore ancora scarsamente capacitato, anche rispetto agli aspetti rilevanti di un contratto di vendita. L'evoluzione dei regimi di tutela verso il servizio universale/di ultima istanza comporterà che il ricorso a tale servizio sarà tipicamente transitorio, di durata anche breve, in quanto principalmente connesso a temporanei fallimenti delle forniture di mercato libero. La necessità di tutela connessa a questo rapporto contrattuale risulterà pertanto non più legata alla scarsa conoscenza del mercato da parte dei clienti finali o al cattivo funzionamento dei meccanismi concorrenziali, ma principalmente all'esigenza di garanzia della continuità del servizio in momenti critici.
- 2.7 Per quanto riguarda il mercato libero esso, come detto, costituirà anche per i clienti di piccola dimensione l'unica modalità normale di fornitura. Ciò vuol dire che il superamento degli attuali regimi di tutela dovrà essere accompagnato da interventi volti ad assicurare e facilitare la possibilità, per i clienti finali di piccole dimensioni di trovare, nell'ambito del mercato libero, offerte basate su condizioni contrattuali adatte alla loro effettiva capacitazione e alle loro necessità di tutela nell'ambito del contratto. A tal proposito l'Autorità intende effettuare una specifica valutazione circa l'adeguamento e l'integrazione delle condizioni contrattuali in tale mercato. A tale fine verrà avviato, nel corso del 2016, un procedimento sul tema al fine di disciplinare le condizioni contrattuali e dettagliare gli elementi per la definizione dell'offerta standard nell'ambito del mercato libero.
- 2.8 D'altro canto, le condizioni contrattuali costituiscono parte integrante e distintiva delle offerte di un venditore rispetto ad un altro, rappresentando, quindi, un importante strumento

<sup>4</sup> In virtù delle modalità di determinazione dei prezzi del servizio di tutela, riformate a partire da ottobre 2013 (si veda a riguardo la deliberazione 196/2013/R/gas), e per il fatto che la vigente regolazione pone in capo ai venditori un obbligo di offerta (non un obbligo di fornitura) alle condizioni stabilite dall'Autorità.

<sup>5</sup> Cit. Documento per la consultazione 61/2016/R/GAS, capoverso 2.5.

su cui i venditori fondano le proprie strategie competitive<sup>6</sup> e su cui i clienti devono essere adeguatamente informati per una scelta consapevole e capacitata del proprio fornitore. Le esigenze di tutela contrattuale del cliente finale devono trovare un giusto bilanciamento con la necessità di consentire al mercato lo sviluppo di soluzioni contrattuali flessibili e rispondenti alle preferenze, necessariamente differenziate, dei clienti. In considerazione dell'evoluzione dei regimi di tutela, risulta dunque necessario rivalutare le condizioni contrattuali minime per la generalità dei clienti di piccola dimensione nel mercato libero, assicurando tra l'altro che esse siano anche facilmente individuabili e confrontabili da parte dei clienti.

2.9 Per quanto sopra esposto, al fine di tenere conto delle esigenze di tutela e capacitazione dei clienti finali rispetto agli aspetti essenziali del contratto di fornitura di energia elettrica o gas naturale, l'Autorità intende rivedere la disciplina delle condizioni contrattuali della fornitura di energia elettrica e gas naturale. Tale revisione deve essere improntata ai seguenti obiettivi:

- promuovere la concorrenza valutando, da un lato, l'introduzione di misure che non risultino eccessivamente onerose per i venditori e comunque mantenendo, dall'altro, in capo ai medesimi la possibilità di definire offerte con opzioni contrattuali differenziate e su cui fondare la propria strategia competitiva, anche al fine di sviluppare soluzioni innovative per i clienti finali;
- tutelare i clienti finali e garantire il buon funzionamento del mercato, con riferimento agli aspetti più rilevanti dei contratti di fornitura, quali ad esempio quelli inerenti alla sospensione della fornitura per morosità o all'esercizio del diritto di recesso per cambio fornitore;
- agevolare la comprensione e la comparazione delle offerte presenti sul mercato, sia in merito alle condizioni economiche che contrattuali, in modo da aumentare la capacitazione del cliente finale.

2.10 Alla luce di quanto sopra esposto, l'Autorità intende prevedere che ciascun venditore offra ai propri clienti nel mercato libero anche un'offerta **standard** caratterizzata da condizioni contrattuali standardizzate, definite dall'Autorità, e con livelli di prezzo liberamente contrattati tra le parti.

2.11 Con riferimento invece alle altre offerte di mercato libero proposte dal venditore, le clausole dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas verrebbero distinte tra:

- **clausole non derogabili**, od obbligatorie – necessarie per il buon funzionamento del mercato o per la tutela del cliente finale o imposte da disposizioni di legge e che, pertanto, devono essere definite dall'Autorità e riportate come tali in tutte le offerte praticate dai venditori (sia nell'offerta standard che in tutte le altre offerte praticate nel mercato libero);
- **clausole derogabili**, o non obbligatorie – che possono essere oggetto di contrattazione tra le parti e dunque strumento strategico di differenziazione tra i diversi venditori. Sono pertanto inserite nell'offerta standard come definite dall'Autorità e inserite nei contratti delle offerte diverse dalla standard con le eventuali modifiche stabilite dal venditore.

2.12 Pertanto, l'Autorità è orientata ad individuare un contesto in cui - a tendere - sussisteranno, da un lato, le offerte standard, in cui le clausole contrattuali (corrispondenti alle clausole che nelle altre offerte del mercato libero sono sia non derogabili che derogabili) saranno univocamente definite dall'Autorità stessa e, dall'altro, le altre offerte di mercato libero in cui potranno essere individuate ulteriori differenziazioni, oltre al prezzo, ferma restando la

<sup>6</sup> Si pensi, a titolo di esempio, alla periodicità di fatturazione, ai termini di pagamento, alla possibilità e alle modalità di rateizzazione, all'offerta di servizi aggiuntivi.

presenza di clausole contrattuali non derogabili comunque obbligatorie per i motivi sopra esposti, a cui si prevede di dare debita evidenza e un'adeguata informativa al cliente.

2.13 La Figura 1 mostra l'evoluzione della disciplina delle condizioni contrattuali sopra indicata nel contesto di evoluzione del mercato *retail* cui si tende. In tale contesto i prossimi passi dell'Autorità saranno volti ad esaminare e definire le principali condizioni contrattuali relative ai capitoli:

- i. DEPOSITO CAUZIONALE: casi di applicazione e casi di esenzione; importo; modalità di versamento a favore del venditore, incluse eventuali modalità di rateizzazione; cause di esazione; conseguenze del mancato versamento; modalità di restituzione al cliente;
- ii. FATTURAZIONE: periodicità e termine di emissione, trasparenza dei documenti di fatturazione sia di periodo che di chiusura; indicazione della possibilità di ricorrere alla bolletta elettronica e sua disciplina;
- iii. DATI DI CONSUMO USATI AI FINI DELLA FATTURAZIONE E AUTOLETTURE: priorità di utilizzo dei dati di misura effettiva con cui contabilizzare i consumi; modalità di stima dei consumi in assenza dei dati di misura del distributore; acquisizione delle autoletture con modalità e termini di acquisizione;
- iv. PAGAMENTI: modalità di pagamento; costi eventualmente addebitati al cliente finale; termini di pagamento;
- v. RATEIZZAZIONE: casi di rateizzazione; termini e modalità per la richiesta di rateizzazione; caratteristiche minime del piano di rateizzazione; costi eventualmente applicati al cliente finale, incluso il tasso di interesse;
- vi. RITARDO DI PAGAMENTO O MANCATO PAGAMENTO: interessi di mora, modalità e tempi di costituzione in mora; tempistiche di richiesta di sospensione della fornitura;
- vii. QUALITÀ COMMERCIALE: gestione dei reclami e delle richieste di informazione, tempi di risposta al cliente finale; modalità e tempistiche di funzionamento dei servizi telefonici;
- viii. RECESSO E DURATA DEL CONTRATTO: modalità e tempistiche di presentazione del recesso da parte del cliente finale, durata contrattuale; modalità di rinnovo del contratto; comunicazione delle variazioni contrattuali.

2.14 Come noto, per alcune delle suddette condizioni contrattuali è già stata definita una specifica disciplina; ad esempio in tema di morosità con riferimento alla costituzione in mora e alle tempistiche di richiesta di sospensione della fornitura<sup>7</sup> e di qualità commerciale<sup>8</sup>, di cui al TIQV. Inoltre, per quanto riguarda l'esercizio del diritto di recesso per cambio venditore, con il documento per la consultazione 40/2016/R/com, l'Autorità ha già illustrato i propri orientamenti volti a rendere la relativa disciplina coerente con le tempistiche di *switching*. Tali condizioni contrattuali e i suddetti orientamenti sono definiti anche per il mercato libero di energia elettrica e di gas naturale e pertanto sono da considerare come clausole non derogabili. Inoltre, sono stati definiti obblighi in tema di trasparenza dei documenti di

<sup>7</sup> Si veda il TIMOE e il TIMG.

<sup>8</sup> Le disposizioni in tema di qualità commerciale trovano attualmente applicazione sia con riferimento ai clienti serviti in tutela che nel mercato libero. Con la delibera 580/2014/R/com, l'Autorità è intervenuta in termini di qualità dei servizi telefonici; sul tema il primo rapporto sullo stato della qualità dei servizi telefonici che sarà pubblicato entro il 31 maggio. Si ricorda inoltre che le disposizioni in tema di qualità commerciale potrebbero subire ulteriori modifiche in esito al documento per la consultazione 614/2015/E/com.



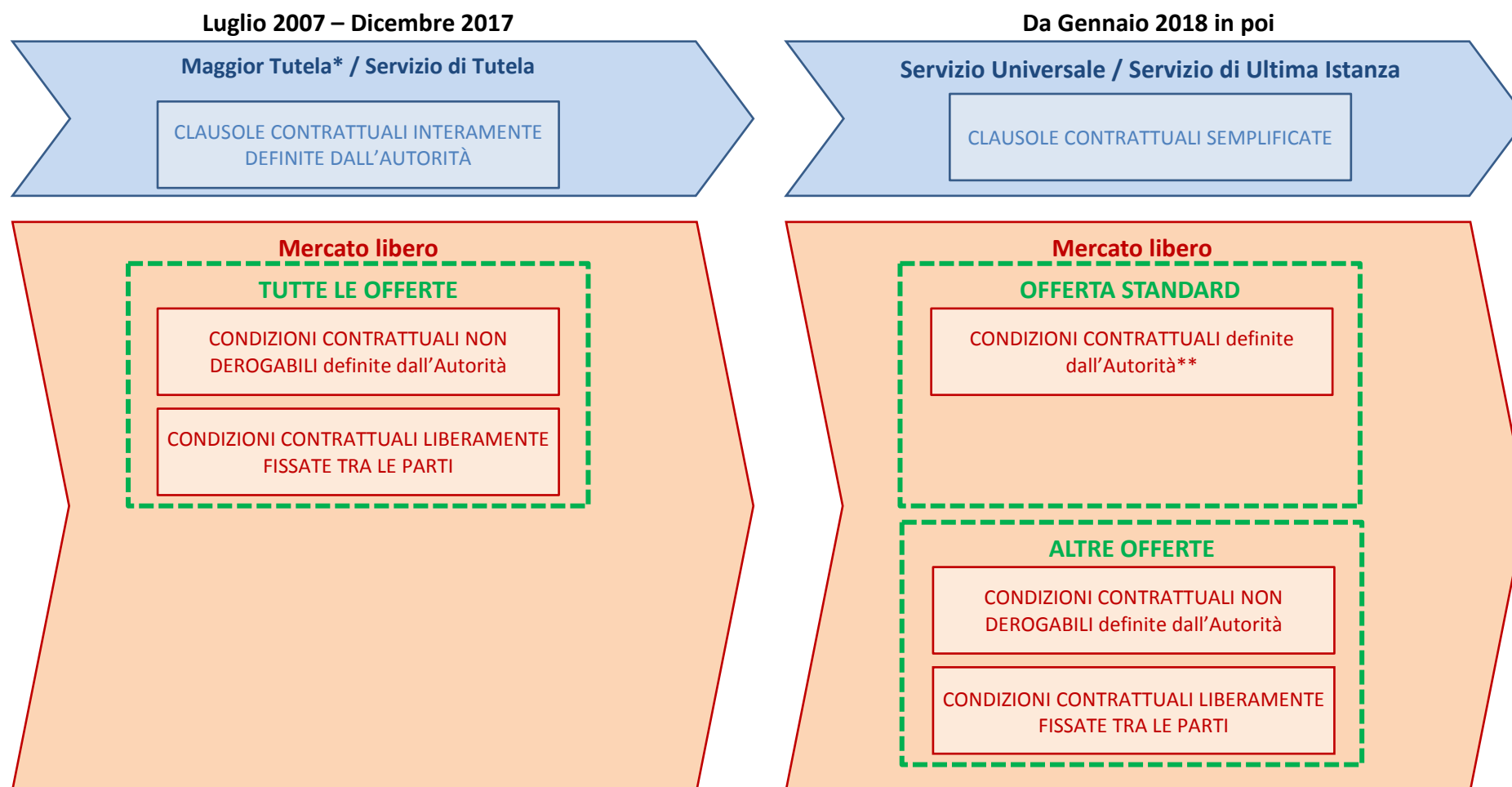
fatturazione con la disciplina della c.d. Bolletta 2.0<sup>9</sup> che riconosce specifiche flessibilità ai venditori del mercato libero. Infine, sono stati definiti obblighi in tema di rateizzazione degli importi anomali per i clienti finali che beneficiano del bonus sociale (da applicare indistintamente per i clienti serviti in regime di tutela o nel libero mercato)<sup>10</sup>.

- 2.15 Rispetto alla regolazione in tema di fatturazione, come ricordato, la deliberazione 100/2016/R/com ha disciplinato la fatturazione di chiusura, definendo clausole contrattuali da intendersi come non derogabili nel mercato libero. Diversamente, con riferimento agli orientamenti sulla fatturazione di periodo esposti nel seguito del presente documento, verranno distinti gli aspetti che saranno disciplinati come clausole derogabili da quelli da disciplinare come clausole non derogabili.

<sup>9</sup> Si veda deliberazione 501/2014/R/com, come successivamente modificata e integrata.

<sup>10</sup> Si veda la deliberazione 584/2015/R/com.

**Figura 1. Schema di evoluzione della disciplina delle condizioni contrattuali nel contesto di evoluzione del sistema di tutele prezzo.**



\*Le clausole contrattuali del servizio di maggior tutela potrebbero evolvere, con riferimento al 2017, come indicato nel documento per la consultazione 75/2016/R/com. Il medesimo documento prevede che, a decorrere dall'1 gennaio 2017, sia implementata la Tutela SIMILE nell'ambito della quale troveranno applicazione condizioni contrattuali specifiche dell'offerta standard.

\*\*Condizioni contrattuali definite dall'Autorità che disciplinano aspetti contrattuali corrispondenti a quelli disciplinati dalle condizioni non derogabili nelle altre offerte del libero mercato e a quelli disciplinati dalle condizioni contrattuali derogabili nelle altre offerte.

### 3. Elementi di contesto

#### IPOTESI DI INTERVENTO ESPOSTE NEL PRECEDENTE DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 405/2015/R/COM/R/COM

- 3.1 Con il documento per la consultazione 405/2015/R/com, l'Autorità ha esposto i propri orientamenti in materia di fatturazione di periodo, di chiusura e relativamente agli interventi in tema di incremento della frequenza di misura, acquisizione delle autoletture e indennizzi a carico del venditore e del distributore, funzionali alla corretta applicazione dei suddetti orientamenti in tema di fatturazione.
- 3.2 Nel dettaglio, gli Orientamenti esposti in tema di fatturazione di periodo nel citato documento di consultazione<sup>11</sup> possono essere schematizzati ai sensi dei seguenti temi trattati:
- **Orientamenti generali su fatturazione**
    - I orientamento: ambito di applicazione
    - II orientamento: modifiche alla disciplina della misura per il settore elettrico
    - III orientamento: dati da utilizzare ai fini della fatturazione
  - **Orientamenti Fatturazione di periodo**
    - I orientamento: periodicità di fatturazione
    - II orientamento: incentivo all'utilizzo dell'autolettura
    - III orientamento: criteri di quantificazione dei consumi stimati
    - IV orientamento: disciplina delle fatture miste

#### **Orientamenti generali su fatturazione**

- 3.3 *Ambito di applicazione:* è stato prospettato che gli interventi debbano riguardare i clienti di piccola dimensione<sup>12</sup>, sia quelli serviti nei regimi di tutela che nel mercato libero<sup>13</sup>.
- 3.4 *Modifiche alla disciplina della misura per il settore elettrico:* si definiscono ulteriori obblighi di rilevazione dei dati di misura in capo all'impresa di distribuzione<sup>14</sup>, ossia:
- a) frequenza di rilevazione dei dati di misura da annuale a quadrimestrale;
  - b) obbligo di reiterare il tentativo di lettura qualora esso sia andato fallito almeno due volte consecutive e non vi sia alcuna autolettura disponibile comunicata al distributore, stabilendo che il nuovo tentativo venga effettuato al più tardi nel mese successivo a quello nel quale il secondo tentativo è andato fallito, eventualmente in una fascia oraria diversa da quella abituale;
  - c) obbligo di pubblicare sul proprio sito internet il calendario dei passaggi, del personale incaricato della lettura dei contatori, pianificati per la raccolta delle misure.

<sup>11</sup> Per tutti gli approfondimenti si rimanda al documento per la consultazione 405/2015/R/com

<sup>12</sup> Per il settore elettrico: clienti (domestici e non domestici) allacciati in bassa tensione, con ambiti di applicazione diversi a seconda dei singoli orientamenti. In particolare gli orientamenti legati alle caratteristiche dei misuratori sono relativi a tutti i clienti allacciati in bassa tensione diversi dai clienti trattati orari (oggi BT>55kW), altri specifici orientamenti (*cfr.* orientamenti su periodicità e fattura di chiusura) sono invece relativi a tutti i clienti allacciati in BT.

Per il settore del gas naturale: clienti (domestici e non domestici) finali titolari di PDR con consumi complessivi inferiori a 200.000 Smc/anno con evidenza casi di deroga alla nuova regolazione per PDR utilizzati per uso cottura

<sup>13</sup> Resta ferma in ogni caso la possibilità, per i venditori nel mercato libero, di introdurre ulteriori previsioni rispetto a quelle minime definite nella consultazione.

<sup>14</sup> Relativamente ai punti con contatori non telegestiti BT con potenza disponibile < 16,5 kW.

3.5 *Dati da utilizzare ai fini della fatturazione*: si prevede l'obbligo di definire un preciso ordine di priorità nell'utilizzo dei dati di misura ai fini della fatturazione al cliente finale. Si mantiene la possibilità di fatturare per importi costanti<sup>15</sup> nel mercato libero, purché i dati di misura vengano comunicati al cliente finale e purché almeno una volta all'anno la fatturazione sia basata sui dati di misura effettivi.

### **Orientamenti Fatturazione di periodo**

3.6 *Periodicità di fatturazione*: si prevede di variare, sia per il settore elettrico che per il settore del gas naturale, l'attuale periodicità di fatturazione stabilita per i regimi di tutela.

3.7 Per quanto riguarda il settore elettrico, la periodicità minima di fatturazione dovrebbe:

- aumentare a mensile per i clienti non domestici BT con potenza impegnata maggiore di 16,5 kW<sup>16</sup>;
- aumentare a mensile per i clienti finali domestici che lo richiedono.

3.8 Per il settore del gas naturale, gli orientamenti dell'Autorità prevedevano una periodicità di fatturazione:

- quadrimestrale per i clienti titolari di PDR con consumi inferiori a 500 Smc/anno (attualmente la periodicità è quadrimestrale)<sup>17</sup>;
- bimestrale per i clienti titolari di PDR con consumi compresi tra 500 e 1500 Smc/anno e per PDR con consumi compresi tra 1500 e 5000 Smc/anno (attualmente la periodicità è trimestrale);
- mensile, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili, per i clienti titolari di PDR con consumi superiori a 5000 Smc/anno (attualmente la periodicità è mensile).

3.9 Sempre nel settore del gas naturale, per punti dotati di *smart meter* gli orientamenti dell'Autorità prevedevano di:

- portare ad una periodicità di fatturazione mensile tutti i punti dotati di misuratori di classe maggiore o uguale a G10;
- aumentare la periodicità di fatturazione dei clienti dotati di misuratori di classe minore di G10, aumentando al contempo la frequenza di rilevazione dei dati di misura. La suddetta modifica dovrebbe avvenire con la dovuta gradualità, dando un criterio di priorità ai clienti con consumi più elevati.

3.10 E' stata inoltre proposta, con riferimento ad entrambi i settori, la definizione di vincoli per l'emissione delle fatture<sup>18</sup>, ossia:

- fattura da emettere entro 45 giorni dal termine del periodo di riferimento;
- periodo di riferimento della fattura deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita;
- riconoscimento al cliente finale di un indennizzo di 20 € a carico del venditore in caso di mancato rispetto di uno dei due vincoli precedenti.

3.11 *Incentivo all'utilizzo dell'autolettura*: gli interventi prospettati riguardano:

- l'obbligo di utilizzo dell'autolettura per i punti non telegestiti nel settore elettrico;

<sup>15</sup> Si fa riferimento a contratti con specifiche clausole. Ad esempio una tale clausola può essere contenuta in contratti che, pur in presenza di condizioni economiche che prevedano l'applicazione di un prezzo variabile, danno la possibilità al cliente di optare per una fatturazione ad importo costante, magari stabilito in sede di stipula del contratto, con la previsione poi di un conguaglio annuale.

<sup>16</sup> Deliberazione 200/99 come successivamente modificata

<sup>17</sup> Deliberazione 229/01 come successivamente modificata

<sup>18</sup> L'ambito di applicazione di questo orientamento comprende tutti i clienti allacciati in bassa tensione (compresi i BT trattati orari)

- l'obbligo di utilizzo dell'autolettura per i punti telegestiti nel settore elettrico per cui sia stato necessario emettere 2 fatture consecutive in acconto, ad esempio in assenza di dati effettivi da parte del distributore;
- disposizioni in tema di controllo da parte del venditore del dato di misura comunicato dal cliente finale e di previsione di finestre temporali per comunicare autolettura; le finestre sono decise dal venditore ma tale informazione deve essere contenuta nella bolletta sintetica;
- obblighi di comunicazione in capo ai venditori che devono indicare al cliente finale nella fase pre-contrattuale la possibilità di comunicare l'autolettura e le relative modalità; è altresì previsto che i venditori debbano informare il cliente, almeno una volta all'anno, circa le procedure di effettuazione dell'autolettura con modalità definite dal venditore.

3.12 *Criteri di quantificazione dei consumi stimati*: gli interventi prospettati riguardano:

- l'utilizzo delle stime effettuate dal venditore: il venditore può utilizzare sue stime solo in assenza di dati misura, anche stimati dal distributore, o autoletture validate;
- l'utilizzo dei dati storici modificati per abitudini di consumo: l'Autorità non intende definire una formula specifica di calcolo della stima, lasciando ai venditori la possibilità di scegliere ed affinare i propri algoritmi;
- l'imposizione di soglie massime/minime di scostamento dei livelli di consumo stimato rispetto ai dati di consumo storici effettivi.

3.13 *Disciplina delle fatture miste*: gli interventi sono volti a ridurre la problematica di tali fatture.

Per i clienti con contatori telegestiti è stato indicato:

- il divieto per il venditore di impiegare una fatturazione mista per un numero di punti superiore al 40% dei punti nella titolarità di tali clienti;
- il divieto di emettere fatture miste per i punti la cui periodicità di fatturazione è mensile;
- la facoltà, in caso di autolettura validata ed utilizzata per la fatturazione, di aggiungere periodi stimati successivi all'autolettura stessa<sup>19</sup> fatto salvo quanto previsto agli alinea precedenti.

Per gli altri clienti, senza contatore telegestito, si propone che, in caso di dati di autolettura comunicati dal cliente finale e validati dal distributore, il venditore non possa emettere fatture miste contenenti dati di consumo stimati successivi all'autolettura stessa (anche tenendo conto che il periodo della finestra in cui è possibile comunicare l'autolettura è liberamente fissato dal venditore).

Sono stati infine definiti altri possibili interventi per il settore elettrico:

- obbligo per le imprese di distribuzione: rilevare il doppio dato di misura<sup>20</sup> per ciascun mese;
- obbligo per i venditori: utilizzare tale doppio dato ai fini della fatturazione.

3.14 In merito ai suddetti orientamenti i soggetti rappresentativi dell'offerta e della domanda hanno in generale manifestato posizioni contrastanti. Si riportano di seguito gli elementi esemplificativi ma non esaustivi rappresentati dai soggetti interessati mentre si rimanda

<sup>19</sup> Ciò al fine di rispettare la coerenza tra periodo di riferimento della fattura e la periodicità di fatturazione (*cfr.* l'orientamento, punto 4), in quanto in questi casi il venditore non conosce necessariamente il momento in cui l'autolettura sarà comunicata dal cliente

<sup>20</sup> In particolare, l'impresa di distribuzione dovrebbe rilevare e mettere a disposizione due dati: il dato rilevato all'ultimo giorno del mese, come prescritto dalla regolazione della misura, e un ulteriore dato relativo al giorno stesso in cui viene rilevato.

all'allegato A del presente documento per la consultazione, per un riepilogo di maggior dettaglio delle osservazioni pervenute.

- 3.15 I soggetti rappresentativi dell'offerta hanno in generale manifestato contrarietà a molti degli orientamenti illustrati, in quanto è stato sostenuto che:
- il mercato libero non necessita di vincoli e rigidità in termini di fatturazione, in quanto tali vincoli potrebbero essere ostativi allo sviluppo della concorrenza ed implicherebbero tempi di adeguamento molto lunghi;
  - gli intereventi di fatturazione devono essere prioritariamente accompagnati dal completamento dell'installazione dei contatori telegestiti, con particolare riferimento al settore del gas naturale, anziché vincolare la gestione della fatturazione dei venditori.
- 3.16 I soggetti rappresentativi della domanda hanno espresso in generale un parere positivo per l'intervento dell'Autorità, anche se non mancano segnalazioni di criticità con riferimento a singoli orientamenti quali, tra gli altri:
- utilizzo dei dati stimati in fattura, richiedendo di minimizzarli con il divieto di emettere, sulla base di dati di consumo stimati, fatture di conguaglio di precedenti stime;
  - vincoli all'emissione della fattura, con pareri discordanti tra i rappresentanti dei clienti domestici e i rappresentanti delle piccole imprese;
  - livello degli indennizzi, ritenuto inadeguato per fungere da deterrente a comportamenti scorretti di venditori e distributori.

#### **ALTRI ASPETTI RILEVANTI SUL TEMA DELLA FATTURAZIONE**

- 3.17 Alla fine del 2015 il Ministero dello Sviluppo Economico ha istituito uno specifico Tavolo (cosiddetto "*Tavolo Maxi-bollette*") atto ad adottare iniziative per rendere più efficace l'azione a tutela dei diritti dei consumatori nei confronti degli operatori di mercato, con particolare riferimento alle fatture di conguaglio. A chiusura del suddetto Tavolo sono stati previsti interventi di autoregolazione con impegni volti principalmente a promuovere l'autolettura nonché interventi di regolazione per migliorare ulteriormente la qualità dei dati di misura, per responsabilizzare i diversi soggetti nel caso di fatture basate su consumi presunti, rafforzando gli strumenti volti anche alla responsabilizzazione dei distributori, e per incrementare le sanzioni e gli indennizzi.

#### **4. Aggiornamento degli orientamenti su fatturazione di periodo**

- 4.1 Con la regolazione della fatturazione di periodo l'Autorità intende perseguire i seguenti obiettivi:
- A. Miglioramento delle misure utilizzate ai fini della fatturazione;
  - B. Omogeneizzazione delle regole di fatturazione e maggiore chiarezza per il cliente finale.
- 4.2 L'obiettivo A. si realizza attraverso la massimizzazione della disponibilità di dati di misura effettivi e del loro utilizzo ai fini della fatturazione e attraverso il miglioramento dei criteri di stima nei casi in cui non siano disponibili misure effettive. Tale obiettivo si pone in linea con la normativa primaria<sup>21</sup>, oltre che con le esigenze generali di tutela dei clienti finali. Come più volte segnalato dalle associazioni che rappresentano i clienti finali, infatti,

<sup>21</sup> Ciò peraltro è quanto previsto dall'articolo 9, comma 6, del d.lgl. 102/14 in base al quale l'Autorità deve individuare le modalità affinché le informazioni sulle fatture emesse siano precise e fondate sul consumo effettivo di energia, secondo specifiche modalità indicate dal medesimo comma.

l'utilizzo di dati di misura non effettivi nell'ambito della fatturazione rappresenta una delle criticità maggiori del mercato energetico, in quanto influisce fortemente sulla comprensione delle bollette ed in ultimo sulla fiducia stessa nel mercato.

- 4.3 L'obiettivo B. permette, in vista dell'evoluzione del mercato *retail* e del superamento dei regimi di tutela, di semplificare il processo di scelta e valutazione delle offerte da parte dei clienti finali, riducendo la variabilità ed eterogeneità delle caratteristiche delle offerte e consentendo anche di conseguire una maggiore capacitazione dei medesimi clienti e comparabilità delle condizioni contrattuali.
- 4.4 Gli orientamenti illustrati di seguito – che riprendono quanto già riportato nel documento per la consultazione 405/2015/R/com, ed elaborati alla luce delle risposte ricevute alla consultazione – saranno indicati evidenziando:
- l'obiettivo di cui al punto 4.1 che si propone di perseguire;
  - la categoria di clausole cui fa riferimento, distinguendo tra clausole derogabili e clausole non derogabili nelle offerte diverse da quella standard, secondo la classificazione riportata al punto 2.11;
  - le eventuali misure ulteriori necessarie per il perseguimento dell'obiettivo, intese come le misure necessarie a incentivare i comportamenti efficienti dei diversi operatori coinvolti, il monitoraggio degli effetti della regolazione, anche al fine di individuarne le eventuali violazioni e i comportamenti difformi dalla medesima nonché gli eventuali correttivi.

#### **AMBITO DI APPLICAZIONE**

- 4.5 Per quanto riguarda l'ambito di applicazione, si confermano gli orientamenti illustrati nel documento per la consultazione 405/2015/R/com. Pertanto, anche in un'ottica di uniformità di applicazione della disciplina in materia di fatturazione, l'ambito di applicazione dell'intervento è il medesimo di quello stabilito con la deliberazione 100/2016/R/com in tema di fatturazione di chiusura, ovvero:
- per il settore elettrico, tutti i clienti (domestici e non domestici) connessi in bassa tensione. In tale ambito verranno indicati gli orientamenti i cui interventi sono limitati ai clienti connessi in bassa tensione con potenza impegnata pari o inferiore a 55 kW;
  - per il settore del gas naturale, tutti i clienti con consumi inferiori a 200.000 Smc/anno.
- 4.6 Gli orientamenti illustrati si applicano a tutti i clienti di cui al punto 4.5, siano essi serviti in regime di tutela che sul mercato libero. Per i clienti serviti sul mercato libero, l'applicazione di ciascun orientamento seguirà la logica illustrata al punto 2.11, in considerazione del gruppo di clausole cui è riconducibile.
- 4.7 Inoltre si ricorda che, relativamente ai clienti che nel corso del 2017 sceglieranno la Tutela SIMILE, così come prospettato nel documento per la consultazione 75/2015/R/eel, troveranno applicazione le disposizioni in tema di fatturazione, qualora già operative, relative alla specifica offerta standard che saranno quindi applicate allo stesso modo da tutti i fornitori abilitati ad offrire la Tutela SIMILE.

|   |
|---|
| <i>Q1. Si condivide l'ambito di applicazione illustrato? Se no, per quali motivi?</i> |
|---|

## MIGLIORAMENTO DELLE MISURE UTILIZZATE AI FINI DELLA FATTURAZIONE

### *Interventi in tema di misura*

- 4.8 L'Autorità intende definire meccanismi di regolazione dell'attività di misura che perseguano l'obiettivo di *Miglioramento delle misure utilizzate ai fini della fatturazione* (cfr. punto 4.1, sub A), in modo da minimizzare la presenza di fatture inviate ai clienti finali basate su dati stimati. Le misure illustrate nel seguito sono applicate a tutti i clienti indipendentemente dal mercato in cui sono serviti e, relativamente al settore elettrico, con riferimento ai punti di prelievo con potenza impegnata pari o inferiore a 55 kW.
- 4.9 L'intervento che si va ad illustrare non riguarda aspetti del contratto tra venditori e clienti finali, ma definisce obblighi in capo alle imprese di distribuzione nel loro rapporto contrattuale con i venditori. Pertanto, la classificazione (tra clausole derogabili e non nelle offerte del libero mercato) riportata al punto 2.11 non è applicabile all'intervento illustrato di seguito.
- 4.10 Come indicato anche nel documento per la consultazione 405/2015/R/com l'obiettivo di massimizzazione della disponibilità di misure effettive, da un lato, deve essere conciliato con l'attuale stato di installazione e con la tecnologia esistente dei contatori, oltre che con le ultime modifiche alla disciplina della misura gas<sup>22</sup>; dall'altro, deve essere accompagnato da opportune ulteriori misure volte ad incentivare e a verificare il corretto rispetto dei nuovi obblighi.
- 4.11 Con riferimento alla frequenza di rilevazione delle misure, nel settore elettrico, poiché la quasi totalità di misuratori installati è telegestita e consente già di disporre di dati effettivi con cadenza mensile, l'intervento si concentra solo sui misuratori non telegestiti, che rappresentano una piccola percentuale di punti. Per tali punti la disponibilità del dato effettivo è condizionata alla rilevazione *in loco* dei dati di misura da parte dell'impresa di distribuzione secondo le scadenze stabilite dalla regolazione.
- 4.12 Tali scadenze risultano oggi inadeguate rispetto all'obiettivo individuato. Pertanto si intende confermare quanto già illustrato nel documento per la consultazione 405/2015/R/com in merito agli obblighi di rilevazione per le imprese di distribuzione di energia elettrica. Queste saranno dunque tenute ad aumentare i tentativi di lettura dei punti di prelievo non dotati di contatori telegestiti con potenza inferiore a 16,5 kW. In particolare:
- a) la frequenza di rilevazione dovrà essere quadrimestrale;
  - b) l'impresa di distribuzione dovrà reiterare il tentativo di lettura qualora il suddetto tentativo sia andato fallito almeno due volte consecutive e il venditore non abbia trasmesso alcuna autolettura ai fini della validazione<sup>23</sup>; in tali casi verrà inoltre previsto che il nuovo tentativo venga effettuato al più tardi nel mese successivo a quello nel quale il secondo tentativo è andato fallito, eventualmente in una fascia oraria diversa da quella abituale.
- 4.13 Con riferimento al settore gas, la deliberazione 117/2015/R/gas è già intervenuta sul tema aumentando le frequenze di rilevazione; pertanto non si ritiene di intervenire con ulteriori obblighi, anche tenendo conto del piano di installazione dei nuovi contatori che permetteranno la telegestione già approvato dall'Autorità<sup>24</sup>.

<sup>22</sup> Si veda la deliberazione 117/2015/R/gas.

<sup>23</sup> Come indicato in seguito (Cfr. punto 4.34), si intende infatti introdurre l'obbligo per il venditore di trasmettere l'autolettura comunicata dal cliente nella finestra temporale definita dal venditore medesimo.

<sup>24</sup> Deliberazione 631/2013/R/gas ed in particolare il suo Allegato A, come successivamente modificato e integrato.



4.14 In merito all'orientamento relativo alla pubblicazione del calendario delle letture da parte dei distributori di energia elettrica, illustrato nel documento per la consultazione 405/2015/R/com, alla luce delle osservazioni pervenute, che hanno considerato la misura proposta di scarsa utilità, non si ritiene opportuno confermarlo.

*Ulteriori interventi in tema di misura*

4.15 Al fine di garantire il rispetto della disciplina si intendono introdurre misure che abbiano la funzione di incentivare e verificare il corretto rispetto dei nuovi obblighi da parte delle imprese di distribuzione. Tali interventi vengono implementati tendendo altresì conto delle osservazioni pervenute, in fase di consultazione, da parte dei soggetti rappresentativi della domanda, che hanno manifestato anche specifiche richieste inerenti ad una maggiore qualificazione di cosa si intende per tentativo di lettura e alla necessità di rivedere, nel settore del gas naturale, l'attuale classificazione tra contatore accessibile, parzialmente accessibile e non accessibile.

4.16 In primo luogo, al fine di incentivare le imprese di distribuzione, si intende prevedere specifici indennizzi a loro carico da corrispondere qualora non siano rispettati gli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura periodici. In particolare tali indennizzi sarebbero a beneficio dei venditori e sarebbero applicabili in caso di ritardo nella messa a disposizione dei dati di misura:

- a) nel settore elettrico, limitatamente ai punti non telegestiti<sup>25</sup> allacciati alla rete del distributore;
- b) nel settore del gas naturale, con riferimento a tutti i punti allacciati alla rete del distributore.

4.17 In particolare si intende introdurre un indennizzo crescente in ragione del ritardo nella messa a disposizione del dato, definito come segue:

- a) per le imprese di distribuzione di energia elettrica, l'indennizzo è pari a 1,6 € per giorno di ritardo, fino ad un massimo di 16 € da corrispondere per ritardi pari o superiori a 10 giorni;
- b) per le imprese di distribuzione di gas naturale, l'indennizzo deve essere differenziato a seconda che il punto di riconsegna cui si riferiscono i dati di misura sia o meno dotato di *smart meter*; in particolare:
  - i. per ciascun punto di riconsegna dotato di *smart meter*: l'indennizzo è pari 0,10 € per giorno di ritardo, fino ad un massimo di 1 € per ritardi pari o superiori a 10 giorni;
  - ii. per ciascun punto di riconsegna non dotato di *smart meter*: un indennizzo pari a quanto illustrato alla precedente lettera a) per i punti di prelievo non telegestiti.

4.18 Inoltre, in merito alle performance del servizio di misura del gas naturale, al fine di contenere le ulteriori criticità segnalate, l'Autorità intende definire specifici interventi, per:

- a) chiarire che il concetto di tentativo di lettura è limitato ai casi diversi rispetto ai contatori accessibili, in quanto in tali casi si deve esclusivamente parlare di obbligo di rilevazione del dato di misura;
- b) incentivare la disponibilità di rilevazione del dato di misura effettiva per i misuratori accessibili, attraverso una definizione di soglie percentuali annue minime di letture

<sup>25</sup> Ciò in quanto tale disciplina sarebbe a completamento di quanto già previsto dal Codice di rete elettrico, che prevede, con riferimento ai punti telegestiti trattati orari e per fasce, il pagamento di due tipologie di indennizzi a carico delle imprese di distribuzione; uno nel caso in cui il dato di misura venga messo a disposizione in ritardo rispetto alle tempistiche regolate; l'altro nel caso vengano messi a disposizione dati di misura stimati anziché dati effettivi.

effettive che ciascuna impresa deve raggiungere e la definizione di specifici sistemi di penalità qualora tali soglie non vengano raggiunte;

c) incentivare l'impresa di distribuzione per una corretta classificazione dei contatori, prevedendo:

- i. un obbligo in capo ai distributori di verificare la classificazione dei contatori parzialmente accessibili e dei contatori non accessibili in un tempo massimo di 12 mesi e di costituire un apposito registro finalizzato a indicare la classificazione dei suddetti contatori; a seguito di tale periodo di tempo verrà altresì valutato l'attivazione di uno specifico meccanismo volto a ridurre progressivamente la percentuale di contatori parzialmente accessibili;
- ii. la definizione di una soglia minima di letture effettive per i contatori accessibili che ciascuna impresa deve raggiungere;
- iii. la previsione di specifici meccanismi volti ad una riduzione progressiva della percentuale di misuratori non accessibili; in tale ambito si intende valutare l'introduzione di un obbligo per l'impresa distributrice di installare e mettere in servizio, entro l'anno successivo, un numero di misuratori di tipo *smart meter*<sup>26</sup> pari al numero di misuratori non accessibili per i quali non sia stata rispettata una soglia definita ex-ante dall'Autorità.

4.19 Il dettaglio degli interventi sintetizzati nel punto 4.18 verrà effettuato nell'ambito di uno specifico documento per la consultazione, in cui verranno presi in opportuna considerazione anche gli elementi informativi raccolti dall'Autorità, ai sensi della RQDG 2014-2019.

4.20 Si vuole, infine, introdurre per tutte le imprese di distribuzione una modalità di archiviazione e codifica dell'informazione in tema di registrazione del motivo - che verrà opportunamente codificato - per il quale nei casi dei contatori parzialmente accessibili o non accessibili il tentativo di lettura non è andato a buon fine. Tale intervento consentirebbe, ad esempio nell'ambito di verifiche ispettive<sup>27</sup>, di accertare le modalità di svolgimento del servizio da parte dell'impresa e della eventuale mancata responsabilità della medesima impresa per non aver rilevato il dato (ad esempio in caso di diniego di accesso da parte del cliente finale).

4.21 Al fine di codificare la registrazione, si propongono le seguenti cause per i tentativi di lettura non andati a buon fine:

- a) assenza del cliente finale o della persona che consente l'accesso del luogo dove il misuratore è installato, con l'indicazione dell'orario in cui è stato effettuato il tentativo;
- b) indirizzo di ubicazione errato/non trovato;
- c) guasto al misuratore o altre cause che necessitano un intervento tecnico;
- d) diniego di accesso da parte del cliente finale.

4.22 Si intende inoltre raccogliere, anche attraverso ispezioni o segnalazioni, altre informazioni relative alle azioni ulteriori che le imprese di distribuzione hanno posto in essere per rimuovere, o comunque limitare, le cause di tentativi di lettura non andati a buon fine. A titolo di esempio, comunque non esaustivo, potrebbero essere annoverate tra le azioni ulteriori l'affissione presso i condomini, e in generale gli edifici interessati, di cartelli che

<sup>26</sup> Tali obblighi si sommerebbero a quelli già previsti dalle Direttive di messa in servizio degli *smart meter* (Allegato A alla delibera 631/2013/R/gas).

<sup>27</sup> Ma anche eventualmente in sede di contenzioso tra venditore, cliente finale e impresa di distribuzione.

informano del giorno del passaggio dei lettori, oppure la reiterazione dei tentativi anche oltre quanto già previsto dalla regolazione.

- Q2. *Si condividono gli orientamenti in materia di misura dell'energia elettrica? Se no, per quali motivi?*
- Q3. *Si condividono gli indennizzi proposti? Se no, per quali motivi?*
- Q4. *Si condividono gli interventi in tema di misura gas prospettati? Se no, per quali motivi?*
- Q5. *Si condividono gli obblighi di registrazione proposti e la codifica ipotizzata? Se no, per quali motivi?*

#### ***Dati da utilizzare ai fini della fatturazione di periodo***

- 4.23 Gli interventi regolatori per la definizione dei dati da utilizzare ai fini della fatturazione rispondono ad entrambi gli obiettivi individuati al punto 4.1, ovvero di favorire il *Miglioramento delle misure utilizzate ai fini della fatturazione* e perseguire una *Omogeneizzazione delle regole di fatturazione e maggiore chiarezza per il cliente finale*. Come già illustrato nel documento per la consultazione 405/2015/R/com, infatti, si vuole definire per tutti i venditori, una regola relativa all'ordine di priorità di utilizzo in fattura dei dati di misura. Per quanto riguarda il mercato libero, si intende prevedere che tale disciplina sia limitata all'offerta standard e conseguentemente l'intervento si inquadra tra le clausole **derogabili**.
- 4.24 L'intenzione dell'Autorità è definire una regola univoca che privilegi l'uso di dati effettivi e che sia semplice da applicare oltre che da comprendere per il cliente finale, il quale avrebbe in tal modo la certezza (se servito nei regimi di tutela o alle condizioni dell'offerta standard) di quali dati di misura possono essere usati in fattura. Tale regola potrebbe anche essere un facile *benchmark* nel mercato libero per valutare offerte che definiscono modalità alternative per l'uso dei dati di misura in fattura, quali ad esempio i contratti che prevedono la fatturazione di un ammontare fisso di kWh o Smc per ciascuna bolletta ed un ricalcolo annuale basato sui consumi effettivi.
- 4.25 Rispetto a quanto già illustrato nel precedente documento per la consultazione 405/2015/R/com, in questa sede si intende rivedere l'ordine di priorità<sup>28</sup> prevedendo che, in assenza dei dati di misura effettivi o di autoletture, vengano utilizzate le stime del venditore e solo, qualora ritenute più attendibili<sup>29</sup>, quelle del distributore. Si intende inoltre dare possibilità al venditore di utilizzare eventuali autoletture per le quali non è ancora stata fornita la validazione dall'impresa di distribuzione.
- 4.26 Tali interventi sono infatti finalizzati, congiuntamente a quanto sotto indicato in merito ai criteri di quantificazione dei consumi stimati<sup>30</sup>, a responsabilizzare maggiormente il venditore, inducendolo a effettuare stime accurate<sup>31</sup>, anche al fine di evitare successive contestazioni del cliente; quest'ultimo, infatti, ha contezza in tutte le bollette della tipologia di dato utilizzato ai fini della fatturazione. L'ordine sequenziale di priorità dei dati da utilizzare ai fini della fatturazione, pertanto, sarebbe il seguente:

<sup>28</sup> Fermo restando la validità di eventuali impegni assunti dalle società di vendita ai sensi della Delibera 243/2012/E/com

<sup>29</sup> È lasciata libertà al venditore in merito all'individuazione del dato di consumo più attendibile al fine di garantire l'ottimizzazione dell'attività di fatturazione.

<sup>30</sup> Vedi punto 4.72 e seguenti.

<sup>31</sup> Ed in ogni caso coerenti con quanto verrà illustrato per gli orientamenti inerenti ai criteri di quantificazione dei consumi stimati di cui al punto 4.72 e seguenti.

- a) dati di misura effettivi rilevati e messi a disposizione dall'impresa distributrice;
- b) autoletture del cliente finale, sia validate dall'impresa distributrice che eventuali autoletture per le quali non è ancora arrivata l'esito della validazione;
- c) dati di consumo stimati dal venditore;
- d) dati di misura stimati e messi a disposizione dall'impresa distributrice, qualora la medesima - nell'ambito degli obblighi e delle frequenze di rilevazione dei dati - non sia riuscita ad effettuare la rilevazione della lettura effettiva.

4.27 Trattandosi di una clausola derogabile, nel mercato libero il venditore potrà inserire, per le offerte diverse da quella standard, condizioni di utilizzo dei dati di misura diverse e svincolate dalle misure effettive (che comunque devono essere rese disponibili al cliente finale ai sensi della disciplina Bolletta 2.0), purché:

- a tale regola sia data esplicita evidenza nel contratto con l'obbligo di far approvare tale clausola contrattuale, prevedendo altresì che in caso di mancata approvazione della suddetta clausola vigerà la regolazione illustrata al punto 4.26;
- almeno una volta l'anno sia emessa una fattura basata su consumi effettivi.

4.28 Infine, sempre al fine di perseguire gli obiettivi individuati al punto 4.1, ovvero di favorire il *Miglioramento delle misure utilizzate ai fini della fatturazione e l'Omogeneizzazione delle regole di fatturazione e maggiore chiarezza per il cliente finale* l'Autorità intende prevedere che i ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati possano essere effettuati esclusivamente in caso di disponibilità di dati di misura effettivi o di autoletture validate dal distributore. Questo orientamento comporterebbe un obbligo per tutti i venditori e, pertanto, si inquadra tra le clausole **non derogabili**.

Q6. *Si condivide l'ordine di priorità proposto? Se no, per quali motivi?*

Q7. *Si condivide la possibilità di utilizzare in fattura anche autoletture non validate? Se no, per quali motivi?*

#### ***Incentivo all'utilizzo autolettura***

4.29 Per favorire il *Miglioramento delle misure utilizzate ai fini della fatturazione* (obiettivo di cui al punto 4.1, sub A) risulta cruciale l'autolettura, che si intende quindi incentivare e rendere disponibile per tutti i clienti di entrambi i settori, sebbene con alcune differenze, che tengono conto delle specificità dei settori e della tipologia di contatori installati. Gli interventi delineati sono, inoltre, volti alla responsabilizzazione del venditore al fine di sollecitare i clienti finali per l'effettuazione dell'autolettura e migliorare la trasparenza dell'utilizzo della stessa mediante le opportune indicazioni in bolletta.

4.30 Gli interventi di seguito descritti devono intendersi come **non derogabili** e quindi obbligatori anche per tutti i venditori del mercato libero. Si segnala che la disciplina dell'autolettura è già stata in parte regolata con riferimento al settore del gas naturale; tuttavia, in questa sede si procederà a illustrare ulteriori misure di dettaglio anche per questo settore.

4.31 Per quanto riguarda il settore elettrico, questo si caratterizza per la presenza prevalente di punti con contatori telegestiti, per i quali quindi la raccolta del dato di misura da parte dell'impresa di distribuzione risulta più semplice e, di norma, presenta meno criticità. Di contro, persistono forti criticità, simili a quanto si riscontra nel gas, per la parte residuale di punti ancora dotati di "vecchi contatori" per i quali è necessaria la rilevazione in loco del dato di misura.

- 4.32 Pertanto, al fine di garantire comunque a tutti i clienti la disponibilità di dati di misura effettivi, si intende regolare anche nel settore elettrico l'autolettura, definendo una disciplina da modulare come segue:
- a) obblighi in capo a tutti i venditori in tema di autolettura del cliente finale, per i punti con contatori non telegestiti;
  - b) obblighi in capo ai venditori in tema di autolettura, per i punti con contatori telegestiti, in modo da incentivare l'autolettura del cliente finale – anche su segnalazione del venditore - qualora non risultino disponibili i dati di misura effettivi per un periodo di 2 mesi consecutivi;
  - c) obblighi di comunicazione del dato di autolettura dal venditore all'impresa di distribuzione, stabilendo al contempo l'obbligo in capo a ciascuna impresa di distribuzione di validare le autoletture trasmesse dal venditore.
- 4.33 Nello specifico, con riferimento all'intervento di cui alla precedente lettera a), si intende prevedere che tutti i venditori si dotino di un sistema che consenta:
- i. almeno una modalità di raccolta dell'autolettura del cliente (telefonica, web, app, ecc), secondo le tempistiche di seguito indicate<sup>32</sup>;
  - ii. di fornire al cliente, contestualmente all'acquisizione o al massimo entro 4 giorni lavorativi<sup>33</sup>, l'informazione circa la presa o non presa in carico del dato.
- 4.34 La non presa in carico dell'autolettura può avvenire solo nel caso in cui il dato comunicato dal cliente sia palesemente errato, ovvero risulti almeno di un ordine di grandezza diverso dall'ultimo dato effettivo disponibile<sup>34</sup>. In tutti gli altri casi, anche qualora il dato comunicato dal cliente finale risulti inferiore rispetto alla stima che il medesimo venditore avrebbe utilizzato per la fatturazione successiva o risulti inferiore a quella utilizzata dal venditore nella precedente fatturazione, il venditore dovrà comunque prendere in carico l'autolettura, procedere alla sua trasmissione all'impresa di distribuzione e utilizzarla ai fini della fatturazione (Cfr. punto 4.46 e Tabella 1).
- 4.35 Le modalità per l'acquisizione del dato di autolettura dovrebbero essere analoghe a quanto descritto finora anche per i clienti del settore elettrico dotati di contatori telegestiti, di cui alla lettera b) del precedente punto 4.32. In tali casi, tuttavia, il cliente potrebbe avvalersi di tale servizio solo se ha ricevuto bollette contabilizzanti consumi stimati per due mesi consecutivi, per qualsiasi motivazione<sup>35</sup>. Poiché il servizio per tali clienti è condizionato al verificarsi di una determinata situazione (consumi stimati per due mesi), il venditore non è tenuto ad indicare in fattura una finestra temporale per la comunicazione del dato di autolettura<sup>36</sup> ma dovrà di volta in volta informare, con modalità dal medesimo stabilite, il cliente della possibilità di effettuare l'autolettura (Cfr. punto 4.52).
- 4.36 Con riferimento infine agli obblighi di comunicazione tra venditore e distributore (lettera c) del precedente punto 4.32) - in analogia con quanto previsto per il gas naturale – si intende stabilire un obbligo per il venditore di trasmettere l'autolettura comunicatagli dal cliente

<sup>32</sup> Cfr. punto 4.42 e seguenti.

<sup>33</sup> In particolare, i quattro giorni lavorativi riguardano i casi in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.

<sup>34</sup> Ad esempio nel caso in cui il totalizzatore del misuratore indichi 56.780 kWh e il cliente comunichi 567.800 kWh o 5.678 kWh.

<sup>35</sup> Potrebbero infatti verificarsi criticità e malfunzionamenti nei sistemi:

- di telegestione e telelettura, anche solo in caso di guasto temporaneo;
- che permettono l'elaborazione e la messa a disposizione dei dati misura da parte dell'impresa di distribuzione;
- che permettono la ricezione e l'elaborazione di tali dati da parte del venditore stesso.

<sup>36</sup> Sul tema si vedano anche i successivi punti da 4.42 e seguenti.

finale all'impresa di distribuzione entro i 4 giorni lavorativi successivi a quello di acquisizione. L'impresa di distribuzione dovrà poi provvedere ad effettuare la validazione ed a comunicarne l'esito al venditore entro 3 giorni lavorativi successivi a quello di ricezione.

- 4.37 Al fine della corretta applicazione della disciplina sopra prospettata e per tenere conto delle osservazioni formulate in consultazione da alcuni soggetti rappresentativi dell'offerta, si segnala che la disponibilità delle informazioni che permettono di distinguere i punti dotati di contatori telegestiti da quelli non dotati è resa possibile dalla recente deliberazione 628/2015/R/eel che prevede l'aggiornamento del Registro centrale ufficiale (RCU) del Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) con informazioni relative, tra l'altro, al trattamento del punto di prelievo indipendentemente dal mercato in cui è servito.
- 4.38 In tutti i casi di acquisizione dell'autolettura lo scambio dei flussi informativi tra l'impresa di distribuzione e il venditore dovrebbe avvenire almeno tramite posta elettronica certificata.
- 4.39 Con riferimento al settore del gas, la regolazione già prevede:
- a) l'autolettura per tutti i punti non dotati di *smart meter*, indipendentemente dal mercato in cui sono serviti;
  - b) specifici obblighi di autolettura anche per i punti con *smart meter*, nei casi previsti dall'articolo 16.7 del TIVG<sup>37</sup>.
- 4.40 In questa sede si intende integrare la suddetta disciplina tenendo conto anche di quanto illustrato per il settore elettrico, al fine di prevedere una regolazione omogenea nei due settori. In particolare si intendono prevedere i medesimi obblighi illustrati ai punti 4.33, 4.34 in capo al venditore di gas naturale.
- 4.41 Infine, con riferimento al solo settore del gas, si intende riformulare la disciplina in tema di disponibilità del servizio di autolettura per i clienti dotati di *smart meter*, prevedendo che questi ultimi possano ricorrervi nel caso in cui per due mesi consecutivi abbiano ricevuto bollette emesse su stime fatto salvo quanto indicato al punto 4.45 in tema di reclami e segnalazioni del cliente.
- 4.42 Al fine di permettere il corretto utilizzo del dato di autolettura, per entrambi i settori, si intende inoltre stabilire che:
- a) sia individuata una finestra – liberamente definita da ciascun venditore - nell'ambito della quale il cliente (non dotato di misuratore telegestito o *smart meter*) possa comunicare l'autolettura<sup>38</sup>;
  - b) siano evidenziati ulteriori specifici casi in cui il venditore è tenuto a utilizzare l'autolettura;
  - c) siano chiarite le modalità di utilizzo dell'autolettura nell'ambito della fatturazione di periodo.
- 4.43 Per quanto riguarda la finestra per la comunicazione del dato di autolettura, l'Autorità auspica che essa sia individuata dal venditore tenendo conto del proprio piano di emissione delle fatture, anche perché tale dovrebbe essere il comportamento di un operatore efficiente. Infatti, una finestra temporale opportunamente disegnata consentirebbe al venditore di ottimizzare il proprio piano di fatturazione con riferimento ai singoli punti e quindi anche la

<sup>37</sup> Casi di sospetto/accertato malfunzionamento del gruppo di misura oppure in presenza di reclamo scritto in tema di misura o per fatturazioni ripetute basate su stime.

<sup>38</sup> La finestra temporale in cui il cliente deve comunicare l'autolettura, così come riportato al punto 4.50, deve essere indicata in bolletta.

previsione dei tempi di pagamento da parte dei clienti, incrementando il numero di fatture basate su dati non stimati e riducendo, di conseguenza, il contenzioso con i clienti finali.

- 4.44 Tutte le autoletture comunicate in finestra dovranno sempre essere inviate all'impresa di distribuzione ai fini della validazione. Ciò comporta che, qualora il cliente comunichi due o più autoletture per lo stesso punto e nella stessa finestra, il venditore procederà a trasmettere all'impresa di distribuzione oltre alla prima, anche le seguenti. Tale orientamento, che comporterebbe anche una modifica di quanto attualmente previsto per il settore del gas naturale<sup>39</sup>, ha la finalità di offrire a venditori e clienti finali una maggiore flessibilità di utilizzo dell'autolettura, senza però gravare in modo eccessivo sulle attività delle imprese di distribuzione. Il fenomeno delle doppie autoletture, sebbene presente presso diversi venditori, risulta essere abbastanza contenuto e a contenere ulteriormente la casistica resterebbe il vincolo della finestra temporale in cui effettuare l'autolettura da inviare per la validazione.
- 4.45 Al fine di venire incontro alle esigenze dei clienti finali si intende prevedere anche che il venditore acquisisca eventuali autoletture comunicate al di fuori della finestra e pervenute tramite segnalazione telefonica o reclamo scritto del cliente finale. Anche per tali autoletture, che possono essere caratterizzate anche da un *delay* temporale più o meno ampio tra la data di rilevazione del cliente e quella di acquisizione del venditore, il venditore valuterà la presa o non presa in carico come sopra indicato (Cfr. punto 4.34) informandone il cliente finale. Inoltre, invierà le autoletture prese in carico all'impresa di distribuzione per la validazione che verranno utilizzate ai fini della fatturazione per successivi conguagli al cliente finale. Nel diverso caso in cui tali autoletture non fossero prese in carico, il venditore dovrebbe far ricorso, per verificarne l'attendibilità e rispondere in maniera motivata al reclamo del cliente, alla richiesta di dati tecnici.
- 4.46 Con riferimento all'utilizzo in fattura delle autoletture, si intende chiarire che il venditore possa utilizzare anche il dato di autolettura non ancora validato. Di conseguenza, ai fini della fatturazione potrà essere utilizzato il dato di autolettura:
- a) validato dall'impresa di distribuzione, equiparato ad una lettura effettiva;
  - b) non ancora validato dall'impresa di distribuzione.
- 4.47 In ogni caso la bolletta del cliente dovrà riportare l'informazione che il dato di misura utilizzato è una autolettura con relativa data di originazione, senza ulteriori precisazioni relative alla validazione, al fine di fornire al cliente una informazione semplice, confrontabile e comprensibile.
- 4.48 Inoltre, nei casi di ricalcolo relativi a fatture contenenti autoletture validate o meno dal distributore, il cliente dovrà essere informato che la precedente autolettura è stata aggiornata in seguito alla messa a disposizione di un dato di misura effettivo. La fattura contenente il dato della autolettura, inoltre, potrà essere ricalcolata nell'ambito della fatturazione di periodo solo se il dato effettivo di misura risulti inferiore al dato di autolettura. A tale scopo la fattura contenente il ricalcolo riporterà quale motivazione di cui all'articolo 6.3, lettera b) della Bolletta 2.0 la seguente: "ricalcolo di precedente autolettura".

- Q8. *Si condividono gli orientamenti inerenti all'autolettura del settore elettrico? Se no, per quali motivi?*
- Q9. *Si condividono i tempi e le modalità di gestione degli scambi informativi tra i venditori e le imprese di distribuzione inerenti all'autolettura? Se no, per quali motivi?*

<sup>39</sup> In tale settore è infatti previsto il limite di una autolettura al mese da inviare all'impresa di distribuzione.

- Q10. *Si condividono le casistiche nelle quali può essere effettuata l'autolettura anche dai clienti telegestiti? Se no, per quali motivi?*
- Q11. *Si ritengono condivisibili le modifiche illustrate per il settore del gas naturale? Se no, per quali motivi?*
- Q12. *Si condividono le modalità di evidenziazione in bolletta delle autoletture e degli eventuali ricalcoli conseguenti per entrambi i settori? Se no, per quali motivi?*

### **Obblighi informativi in merito all'autolettura**

- 4.49 Come naturale conseguenza di quanto illustrato ai punti precedenti, ed al fine di garantire un effettivo incentivo all'uso dell'autolettura, e quindi un *Miglioramento della disponibilità di dati effettivi da utilizzare nelle fatture* (obiettivo di cui al punto 4.1, sub A), devono essere previste adeguate modalità informative a beneficio dei clienti finali. Gli interventi di seguito descritti devono intendersi come **non derogabili** e quindi obbligatori anche per tutti i venditori del mercato libero.
- 4.50 Nello specifico, con riferimento ai clienti dotati di contatori non telegestiti nel settore elettrico o a quelli che non hanno uno *smart meter* nel settore del gas naturale, si intende introdurre l'obbligo per il venditore di informare il cliente finale circa la possibilità di comunicare periodicamente l'autolettura indicando nella bolletta sintetica, in modo chiaro ed evidente, la finestra temporale in cui il cliente può effettuare l'autolettura e le modalità ed i recapiti per farlo. Tale informazione verrebbe ad aggiungersi agli elementi minimi della bolletta di cui all'articolo 5 della Bolletta 2.0.
- 4.51 Per garantire la massima pubblicità al servizio si intende inoltre prevedere che il venditore informi almeno una volta l'anno i propri clienti dell'esistenza del servizio e delle modalità per usufruirne, tramite comunicazione in bolletta. È fatta salva la possibilità per il venditore di informare i clienti anche con una maggiore frequenza e di avvalersi anche di più di un mezzo di comunicazione dal medesimo definito.
- 4.52 Con riferimento ai clienti dotati di contatori telegestiti o di *smart meter*, il venditore, qualora si verificano le condizioni per comunicare al cliente la possibilità di autolettura (punti 4.35 e seguenti), dovrà inserire nella fattura stimata l'informativa relativa alla possibilità di comunicare l'autolettura, i tempi e le modalità per comunicarla. I venditori potranno adottare liberamente modalità alternative di comunicazione al cliente delle modalità di autolettura che consentano però di individuare chiaramente le fatture stimate rispetto alle quali si richiede di esercitare la facoltà di autoleggere.
- 4.53 La tabella 1 e la figura 2 sintetizzano gli orientamenti sopra esposti in tema di autolettura funzionale alla fatturazione di periodo per entrambi i settori.

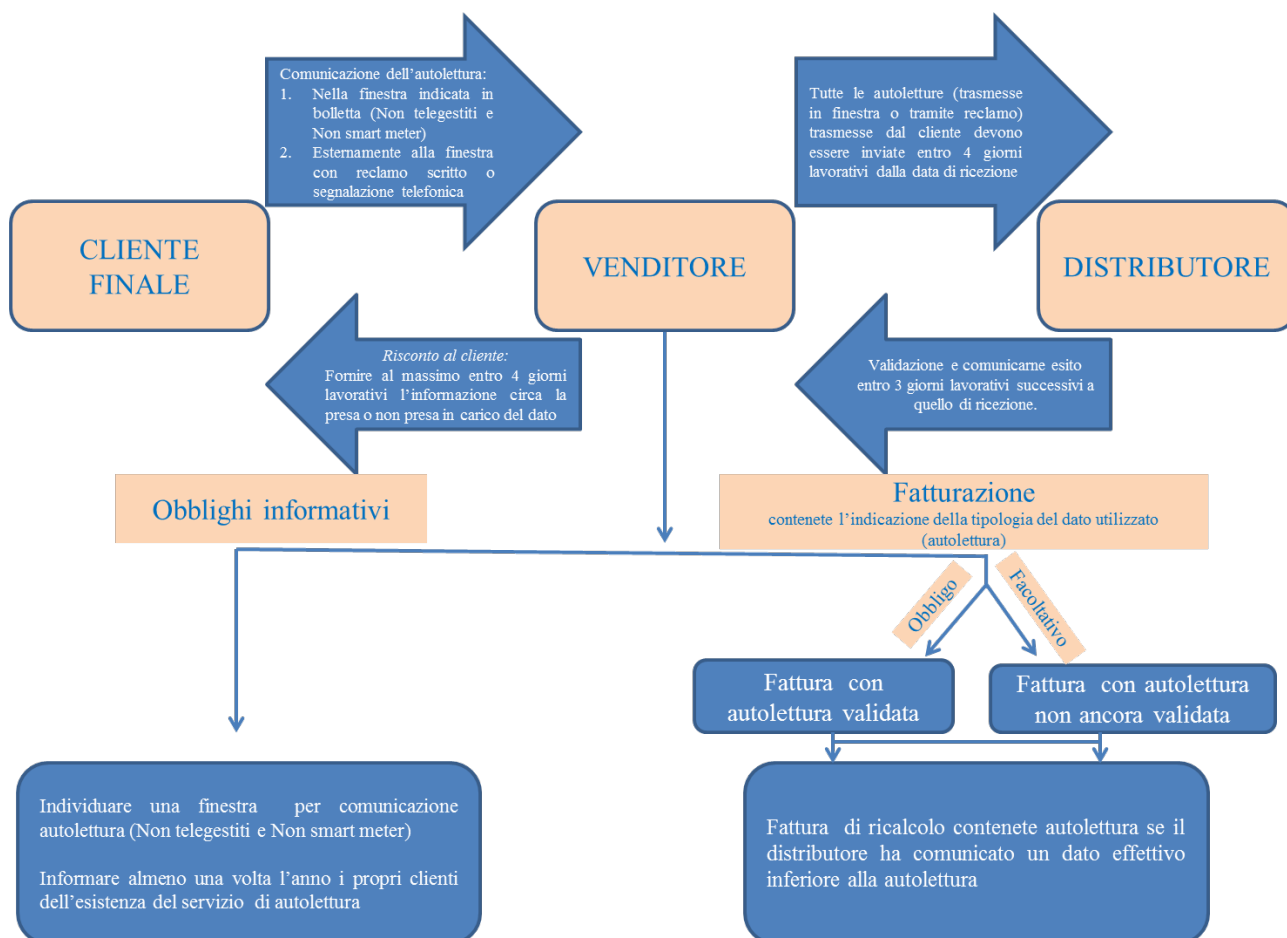


**Tabella 1. Sintesi degli interventi della autolettura funzionale alla fatturazione di periodo<sup>40</sup>.**

| <b>CONTATORI NON TELEGESTITI O PUNTI NON DOTATI DI SMART METER</b>   | <b>CONTATORI TELEGESTITI O PUNTI DOTATI DI SMART METER</b>  |
|--|---|
| <b>Trasmissione della Autolettura da parte del cliente</b>   |   |
| Autolettura del cliente finale nella finestra temporale  | Autolettura del cliente finale – anche su segnalazione del venditore - qualora non risultino disponibili i dati di misura per un periodo superiore a 2 mesi   |
| Autolettura del cliente finale anche al di fuori della finestra temporale indicata in bolletta se pervenuta tramite segnalazione telefonica o reclamo scritto del cliente finale.  |   |
| <b>Obbligo dei venditori (clausole NON derogabili)</b>   |   |
| Prevedere almeno una modalità di raccolta dell’autolettura del cliente (telefonica, web, app, ecc)   |   |
| Individuare una finestra – liberamente definita - nell’ambito della quale il cliente possa comunicare l’autolettura  |   |
| Informare il cliente finale circa la possibilità di comunicare periodicamente l’autolettura indicando nella bolletta sintetica, in modo chiaro ed evidente, la finestra temporale in cui il cliente può effettuare l’autolettura e le modalità ed i recapiti per farlo.  | Informare il cliente inserendo nella fattura stimata l’informativa relativa alla possibilità di comunicare l’autolettura e i tempi e le modalità per effettuarla. I venditori potranno adottare liberamente modalità alternative di comunicazione |
| Informare almeno una volta l’anno i propri clienti dell’autolettura e delle modalità per usufruirne, tramite comunicazione in bolletta. È fatta salva la possibilità per il venditore di informare i clienti anche con una maggiore frequenza e di avvalersi anche di più di un mezzo di comunicazione dal medesimo definito |   |
| Fornire al cliente, contestualmente all’acquisizione o al massimo entro 4 giorni lavorativi, l’informazione circa la presa o non presa in carico del dato di autolettura comunicato  |   |
| Trasmettere l’autolettura comunicata dal cliente finale all’impresa di distribuzione entro i 4 giorni lavorativi successivi a quello di acquisizione. Tutte le autoletture comunicate in finestra dovranno essere inviate all’impresa di distribuzione ai fini della validazione   | Trasmettere l’autolettura comunicata dal cliente finale all’impresa di distribuzione entro i 4 giorni lavorativi successivi a quello di acquisizione.   |
| <b>Obbligo dell’impresa di distribuzione</b>   |   |
| Effettuare la validazione dell’autolettura e comunicarne l’esito al venditore entro 3 giorni lavorativi successivi a quello di ricezione   |   |
| <b>Facoltà del venditore</b>   |   |
| Utilizzare per la fatturazione di periodo il dato di autolettura non ancora validato   |   |

<sup>40</sup> Come già evidenziato, gli interventi descritti nella tabella, che integrano per quanto riguarda il settore del gas naturale quanto già previsto dall’articolo 16 del TIVG, devono intendersi come clausole non derogabili e quindi obbligatorie anche per tutti i venditori del mercato libero.

**Figura 2. Schema di sintesi della autolettura funzionale alla fatturazione di periodo.**



Q13. Si condividono gli obblighi informativi proposti? Se no, per quali motivi?

Q14. Si ritiene, in particolare, che sia corretto definire obblighi informativi minimi lasciando al venditore la possibilità di informare il cliente finale con una frequenza maggiore? Se no, quali ulteriori obblighi informativi dovrebbero essere definiti dall'Autorità?

### **Disciplina delle fatture miste**

4.54 Coerentemente con quanto esposto nel documento per la consultazione 405/2015/R/com, per fatture miste si intendono le fatture basate sia su consumi effettivi, per una parte del periodo di riferimento, che su dati stimati per la parte successiva<sup>41</sup>, l'Autorità intende intervenire in merito alla disciplina di tale tipo di fatture, limitando i casi in cui il venditore può ricorrervi. Rispetto alla riduzione delle fatture miste occorre tenere comunque presente che gli orientamenti esposti nei paragrafi precedenti implicano già una diminuzione dei casi in cui i venditori ricorrono alla suddetta fatturazione.

4.55 Tale orientamento è volto principalmente all'obiettivo di *Miglioramento delle misure utilizzate ai fini della fatturazione*, di cui al punto 4.1, ma in parte favorisce anche l'*Omogeneizzazione delle regole di fatturazione e la maggiore chiarezza per il cliente finale*. Infatti, se da un lato i venditori ricorrono alla fatturazione mista per ridurre gli oneri

<sup>41</sup> Si rimanda al documento per la consultazione 405/2015/R/com per una distinzione tra i vari tipi di fatture (stimate, effettive, con ricalcoli e miste), cfr. capoverso 3.1, e per una disamina delle motivazioni e delle criticità alla base della prassi diffusa tra i venditori di energia elettrica e gas naturale di emettere fatture miste, cfr. IV ORIENTAMENTO in tema di fatturazione di periodo.

finanziari insiti nell'attività di fatturazione della fornitura di energia elettrica e gas naturale e per minimizzare il relativo rischio creditizio (e conseguentemente i costi di fornitura), dall'altro tale tipo di fatturazione comporta per il cliente finale:

- a) (potenzialmente) una minore stabilità e certezza degli importi fatturati, in quanto presuppone che la parte stimata dei consumi fatturati debba essere successivamente conguagliata;
- b) una comprensibilità delle bollette più complessa, in quanto riduce significativamente il numero di fatture che contengono unicamente consumi effettivi; complessità che aumenta ulteriormente se la bolletta contabilizza periodi stimati di pochi giorni.

4.56 Pertanto l'Autorità intende introdurre il divieto per i venditori di emettere tale tipo di fatture<sup>42</sup> nei casi in cui i benefici in termini di riduzione degli oneri finanziari e di rischio creditizio siano inferiori rispetto agli impatti negativi per il cliente finale. In particolare si intende introdurre il divieto di emettere fatture miste per:

- a) i punti con periodicità di fatturazione mensile, limitatamente ai clienti finali serviti nei regimi di tutela e all'offerta standard nel mercato libero di entrambi i settori – determinando quindi una clausola **derogabile**;
- b) le fatture basate su dati di autolettura, limitatamente ai clienti finali serviti nei regimi di tutela e all'offerta standard nel mercato libero di entrambi i settori – determinando quindi una clausola **derogabile**;
- c) le fatture che contabilizzano i consumi di un periodo in cui non è stata rispettata la periodicità di fatturazione prevista dalla regolazione o dal contratto – determinando in tali casi una clausola **non derogabile**.

4.57 Inoltre, in merito a quanto espresso nel documento per la consultazione 405/2015/R/com nell'ambito degli orientamenti volti a ridurre il ricorso alla fatturazione mista, e in particolare in merito alla rilevazione, alla messa a disposizione e al recepimento ai fini della fatturazione del doppio dato di misura, l'Autorità intende acquisire ulteriori elementi informativi (come sotto indicato) e rimandarne la valutazione ad un successivo momento.

#### *Ulteriori interventi in tema di disciplina delle fatture miste*

4.58 Nell'ambito degli interventi in tema di fatturazione mista, inoltre, l'Autorità intende avviare uno specifico monitoraggio funzionale a:

- o valutare l'entità delle criticità legate a tale tipo di fatturazione, comprendendo e delimitando i casi in cui si verifica;
- o valutare ulteriori interventi volti a ridurre strutturalmente i casi in cui è necessario ricorrervi da parte del venditore; ad esempio, nel settore elettrico, attraverso la potenziale riduzione dei tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori ai venditori.

4.59 In particolare, l'Autorità intende che il suddetto monitoraggio abbia ad oggetto i seguenti dati:

- o per i venditori – n° di fatture emesse nel corso della I, II e III decade del mese che contabilizzano consumi relativi al mese precedente, distinguendo tra fatture effettive, interamente stimate e miste;
- o per i distributori – la data di messa a disposizione dei dati di misura per ciascun mese (indicando per il settore elettrico la % di punti non trattati orari per cui la messa a disposizione è avvenuta entro il 10, il 15 e il 20 del mese).

4.60 I dati dovranno essere forniti semestralmente con dettaglio trimestrale e con riferimento ad un periodo decorrente dall'1 gennaio 2015. Inoltre, ove già disponibili nel SII potranno

<sup>42</sup> Tale divieto verrà altresì esteso per i punti dotati di misuratori 2G.

essere forniti direttamente dal SII medesimo, al fine di contenere gli oneri informativi in capo agli operatori.

- 4.61 Le evidenze rese disponibili nell'ambito di tale monitoraggio saranno infine utili a valutare l'eventuale introduzione degli obblighi in tema di doppio dato di misura di cui al capoverso 4.57.

*Q15. Si condivide l'orientamento di introdurre il divieto di emettere fatture miste nelle tre casistiche indicate? Ci sono ulteriori casistiche a cui dovrebbe essere esteso tale divieto? Motivare la risposta.*

*Q16. Si condivide l'avvio del monitoraggio delle fatture miste come sopra descritto? Si ritengono opportune delle modifiche al monitoraggio? Motivare le risposte.*

*Q17. Si condivide l'orientamento di rimandare, a quando saranno disponibili le evidenze del monitoraggio delle fatture miste, la valutazione dell'eventuale introduzione degli obblighi in tema di rilevazione, messa a disposizione e recepimento ai fini della fatturazione doppio dato di misura? Motivare la risposta.*

## **OMOGENEIZZAZIONE DELLE REGOLE DI FATTURAZIONE E MAGGIORE CHIAREZZA PER IL CLIENTE FINALE**

### ***Periodicità di fatturazione***

- 4.62 L'intervento in materia di regolazione della periodicità di fatturazione si prefigge l'obiettivo dell'*Omogeneizzazione delle regole di fatturazione e maggiore chiarezza per il cliente finale* (cfr. punto 4.1, sub B). Peraltro la disciplina che si va a descrivere risponde anche all'obbligo, imposto dalla normativa primaria, ai sensi del quale il cliente finale riceva informazioni sulla fatturazione con cadenza almeno bimestrale<sup>43</sup>. L'intervento rientra tra le clausole **derogabili**, nel rispetto della cadenza di fatturazione minima<sup>44</sup>. Pertanto, nel mercato libero si intende prevedere che tale disciplina sia limitata all'offerta standard e che possano continuare ad esistere altre offerte con periodicità di fatturazione diverse da quelle illustrate di seguito (vale a dire con una frequenza più elevata).
- 4.63 Si intende prevedere, per il settore elettrico, un aumento della periodicità minima di fatturazione, prevedendo una periodicità almeno mensile per tutti i clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza superiore a 16,5 kW; la fatturazione resterebbe invece bimestrale per gli altri clienti, inclusi i domestici. Di fatto l'incremento della periodicità di fatturazione riguarderebbe tutti i clienti non domestici con potenza compresa tra 16,5 kW e 30 kW, in quanto, per punti di prelievo con livelli di potenza superiori, l'attuale regolazione già prevede una cadenza mensile della fatturazione. La periodicità minima di fatturazione è sintetizzata nella Tabella 2.

<sup>43</sup> D.lgs 102/2014.

<sup>44</sup> La periodicità minima di fatturazione per i regimi di tutela e per l'offerta standard sono sintetizzate nelle tabelle 2 e 3.

**Tabella 2. Periodicità minima di fatturazione per la maggior tutela e l'offerta standard nel settore dell'energia elettrica.**

|  |                   |
|--|-------------------|
| Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza superiore a 16,5 kW | <b>Mensile</b>    |
| Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza inferiore a 16,5 kW | <b>Bimestrale</b> |
| Clienti domestici  | <b>Bimestrale</b> |

4.64 Per il settore del gas naturale, l'intervento sarebbe maggiormente incisivo in quanto anche per i clienti del servizio di tutela sono attualmente previste periodicità di fatturazione meno frequenti rispetto a quella bimestrale. Si intende invece prevedere la seguente periodicità minima:

- mensile per clienti con contatori di classe uguale o superiore a G10, per cui oggi le misure sono rilevate mensilmente con dettaglio giornaliero dal distributore;
- differenziata per livelli di consumo per tutti i punti con contatori di classe inferiore a G10, secondo quanto indicato nella Tabella 3.

**Tabella 3. Periodicità minima di fatturazione per il servizio di tutela e l'offerta standard, nel settore del gas naturale.**

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Inferiore a 500 Smc/anno <sup>45</sup> | <b>Quadrimestrale</b> |
| Tra 500 e 1.500 Smc/anno               | <b>Bimestrale</b>     |
| Tra 1.500 e 5.000 Smc/anno             | <b>Bimestrale</b>     |
| Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno    | <b>Mensile</b>        |

*Q18. Si condividono le periodicità illustrate per il settore elettrico e per il settore gas? Se no, per quali motivi?*

***Vincoli all'emissione delle fatture di periodo***

4.65 Come già osservato nel documento per la consultazione 405/2015/R/com, dai reclami dei clienti finali risultano ancora evidenze circa l'emissione di fatture con ritardo, anche notevole, rispetto al periodo cui si riferiscono le fatture medesime (di seguito: periodo di riferimento). Tale criticità ha un rilievo nella percezione dell'efficienza e dell'affidabilità del mercato da parte dei clienti finali. Di conseguenza l'Autorità intende definire una specifica regolazione in tema di vincoli all'emissione delle fatture di periodo, finalizzata al perseguimento dell'obiettivo di *Omogeneizzazione delle regole di fatturazione e maggiore chiarezza per il cliente finale*, di cui al punto 4.1. Tali interventi verrebbero effettuati nei confronti di tutti i clienti finali; di conseguenza nel mercato libero determinerebbero clausole **non derogabili** del contratto.

4.66 In particolare, l'Autorità intende:

- a) confermare l'orientamento volto a introdurre l'obbligo di emettere la fattura di periodo entro un determinato periodo di tempo dall'ultimo giorno fatturato<sup>46</sup>, nel rispetto della periodicità di fatturazione prestabilita;

<sup>45</sup> Per tale classe di consumo il mantenimento della periodicità quadrimestrale invece di quella bimestrale è coerente con il quadro normativo, in ragione di quanto previsto dal d.lgs 102/2014 per i clienti che utilizzano il gas solo ai fini di cottura e che pertanto consumano senz'altro meno di 500 Smc/anno.

b) esplicitare il divieto di fatturare consumi successivi alla data di emissione della fattura<sup>47</sup>.

4.67 Il periodo di tempo entro cui emettere la fattura di periodo verrebbe fissato pari a 45 giorni dall'ultimo giorno fatturato limitatamente ai clienti finali serviti nei regimi di tutela e all'offerta standard nel mercato libero. Per le altre offerte nel mercato libero, ciascun venditore potrebbe prevedere termini diversi dai 45 giorni purché tale termine sia opportunamente indicato nel contratto e ne sia fornita una adeguata informativa che permetta anche un agile ed efficace confronto con il termine stabilito per i regimi di tutela e l'offerta standard.

Q19. *Si condivide l'orientamento volto a introdurre l'obbligo di emettere la fattura di periodo entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno fatturato, nel rispetto della periodicità di fatturazione prestabilita? Motivare la risposta.*

Q20. *Si condivide che il termine entro cui deve essere emessa la fattura di periodo possa essere, nell'ambito delle altre offerte del libero mercato, diverso da 45 giorni, purché indicato nel contratto? Si ritiene opportuno definire un termine massimo per l'emissione della fattura di periodo anche per le altre offerte del mercato libero? Motivare le risposte.*

Q21. *Si condivide l'esplicitazione del divieto di fatturare consumi successivi alla data di emissione della fattura? Motivare la risposta.*

#### *Ulteriori interventi in tema di vincoli all'emissione delle fatture di periodo*

4.68 Nell'ambito delle misure relative ai vincoli all'emissione delle fatture di periodo, inoltre, l'Autorità intende:

- a) introdurre un indennizzo automatico che il venditore sarà tenuto a riconoscere al cliente finale in caso di mancato rispetto del termine di emissione della fattura di periodo (punto 4.66);
- b) fissare inizialmente l'indennizzo automatico di cui alla lettera precedente ad un importo pari a:
  - 4 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura;
  - l'importo di cui all'alinea precedente maggiorato di 2 € ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari;
- c) acquisire ulteriori elementi informativi al fine di meglio quantificare l'indennizzo automatico in un secondo momento;
- d) avviare un monitoraggio sul rispetto dell'obbligo di emissione delle fatture di periodo entro i termini indicati dal contratto, al fine di acquisire gli elementi informativi di cui alla lettera precedente;
- e) individuare le cause di mancato rispetto dei termini di emissione della fattura di periodo per cui il venditore è esente dal riconoscimento dell'indennizzo; a tal fine si intende includere nei casi di esenzione le cause di forza maggiore, i casi di blocco di

<sup>46</sup> Alla luce di quanto emerso nell'ambito delle risposte alla consultazione 405/2015/R/com con riferimento agli orientamenti in tema di "ulteriori obblighi in tema di fatturazione", l'Autorità non intende confermare l'orientamento circa l'obbligo di far iniziare il periodo di riferimento della bolletta a partire dall'ultimo dato di misura effettivo disponibile.

<sup>47</sup> Tale divieto potrebbe divenire derogabile qualora vi sia la necessità di sviluppare nuove tipologie contrattuali con fornitura "prepagata".

fatturazione dovuti alla finalità, concordata con autorità locali, di alleviare le difficoltà di collettività interessate da eventi non formalmente asseverati come forza maggiore - esempio: terremoti, alluvioni, frane, eccetera -, purché il venditore tenga traccia dei rapporti intercorsi con le autorità locali.

- 4.69 L'indennizzo automatico di cui sopra si applicherebbe a tutti i clienti serviti nei regimi di tutela e nel libero mercato – determinando una clausola **non derogabile**.
- 4.70 In merito al monitoraggio di cui al punto 4.68, lettera d), l'Autorità intende che questo abbia ad oggetto i seguenti dati, dichiarati dai venditori:
- n° di fatture emesse nel semestre di riferimento:
    - entro i termini previsti dal contratto;
    - entro i 30, 60, 90, 120, 150 giorni successivi;
    - oltre i 150 giorni successivi;
  - n° di fatture non ancora emesse al termine del semestre di riferimento;
  - n° di fatture per cui si è esentati dall'erogazione dell'indennizzo.
- 4.71 I dati dovranno essere forniti semestralmente con dettaglio semestrale e con riferimento ad un periodo decorrente dall'1 gennaio 2015.

- Q22. Si condivide l'introduzione di un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei termini di emissione della fattura di periodo previsti dal contratto? Motivare la risposta.*
- Q23. Si condividono gli orientamenti circa la quantificazione di tale indennizzo automatico? Motivare la risposta.*
- Q24. Si condividono le cause di mancato rispetto dei termini di emissione della fattura di periodo per cui il venditore è esente dal riconoscimento dell'indennizzo automatico, come sopra descritte? Quali altre cause di esenzione andrebbero individuate? Motivare le risposte.*
- Q25. Si condivide l'avvio del monitoraggio dei termini di emissione delle fatture di periodo? Si ritengono opportune delle modifiche al monitoraggio? Motivare le risposte.*

#### ***Criteri di quantificazione dei consumi stimati***

- 4.72 Gli interventi in tema di criteri di quantificazione dei consumi stimati perseguono l'obiettivo di *Omogeneizzazione delle regole di fatturazione e di maggiore chiarezza per il cliente finale*, di cui al punto 4.1, e favoriscono anche il *Miglioramento delle misure utilizzate ai fini della fatturazione*, di cui al medesimo punto 4.1. In tale ottica, al fine di ridurre lo scarto tra i consumi stimati<sup>48</sup> dal venditore e i consumi effettivi e limitare i conseguenti impatti economici e finanziari per il cliente finale, l'Autorità intende definire:
- a) obblighi di natura informativa in capo ai venditori; tali obblighi sarebbero a favore di tutti i clienti serviti nei regimi di tutela e nel libero mercato, determinando quindi una clausola **non derogabile** del contratto;
  - b) uno standard generale di qualità delle stime dei consumi definito per tutti i venditori, a prescindere dal regime in cui sono forniti i propri clienti finali.
- 4.73 Con riferimento all'intervento di cui al punto 4.72, lettera a), l'Autorità intende definire l'obbligo per tutti i venditori di informare il cliente finale nella fase pre-contrattuale,

<sup>48</sup> Per una descrizione della prassi di fatturare in acconto i consumi di energia elettrica e gas naturale si rimanda al documento per la consultazione 405/2015/R/com, III orientamento in tema di fatturazione di periodo.

specificandolo, anche nel contratto, che le proprie dichiarazioni sul consumo annuo potrebbero essere usate per stimare i consumi in caso di assenza di dati storici. In tal modo si metterebbe il cliente finale nelle condizioni di indicare il consumo annuo con più consapevolezza e precisione, per quanto l'esperienza passata lo permetta, migliorando l'affidabilità di alcune delle informazioni utilizzabili dal venditore al momento delle stime, nonché gli aspetti della capacitazione del cliente finale inerenti la consapevolezza dei propri consumi.

4.74 Lo standard generale di qualità delle stime che l'Autorità intende definire (punto 4.72, lettera b)) verrebbe temporaneamente fissato in maniera tale da evitare situazioni patologiche di sovrastima e sottostima dei consumi a danno dei clienti finali e successivamente modificato a valle di un apposito monitoraggio relativo all'incidenza dei consumi fatturati in acconto rispetto ai consumi reali. In tale ambito verrebbero altresì definiti specifici interventi in caso di violazione di tale standard.

4.75 Inizialmente, il livello dello standard generale sarebbe fissato in modo tale che, con riferimento alle fatture (sia di periodo che di chiusura) emesse a conguaglio in ciascun semestre dal singolo venditore, sia rispettata la seguente condizione:

a) per la fornitura di energia elettrica 
$$\left| \frac{\sum \text{consumi stimati} - \sum \text{consumi effettivi}}{\sum \text{consumi effettivi}} \right| \leq 100\%;$$

b) per la fornitura di gas naturale 
$$\left| \frac{\sum \text{consumi stimati} - \sum \text{consumi effettivi}}{\sum \text{consumi effettivi}} \right| \leq 150\%;$$

con:

- *consumi stimati* = consumi già contabilizzati in precedenti fatture e indicati nell'ambito delle fatture emesse nel semestre che contengono i ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati;
- *consumi effettivi* = consumi effettivi contabilizzati nelle fatture emesse nel semestre che contengono i ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati.

4.76 In caso di violazione dello standard generale in un determinato semestre, fatti salvi i poteri ispettivi e sanzionatori, al fine di tutelare i singoli clienti finali serviti dal venditore che non rispetta lo standard generale di qualità delle stime, l'Autorità intenderebbe prevedere che siano imposti al venditore vincoli sugli algoritmi di stima dei consumi del singolo cliente.

4.77 In particolare, si intende imporre a detto venditore il divieto di emettere, con riferimento a ciascun cliente finale dal medesimo servito, fatture contabilizzanti consumi stimati il cui importo sia superiore o inferiore a:

a) il 150%, per i clienti domestici, o al 250%, per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse nei confronti del cliente finale negli ultimi dodici mesi, nel settore elettrico;

b) il 200% dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse nei confronti del cliente finale negli ultimi dodici mesi, nel settore del gas naturale.

4.78 Inoltre il venditore dovrà comunicare ai propri clienti che in caso di violazione del divieto di emettere fatture contabilizzanti consumi stimati con importi superiori alle soglie indicate al punto 4.77, il cliente finale avrà diritto ad un indennizzo automatico a carico del venditore pari a 20,00 €

4.79 Contemporaneamente alla predisposizione dello standard generale sulla base delle modalità sopra descritte, l'Autorità intende prevedere un apposito monitoraggio dell'incidenza dei



consumi fatturati in acconto rispetto ai consumi reali, funzionale anche alla modifica del livello dello standard. Nello specifico, il monitoraggio avrà ad oggetto i seguenti dati, dichiarati dai venditori:

- n° di fatture di periodo emesse nel semestre di riferimento, evidenziando quelle contenenti consumi stimati, e i relativi importi e consumi;
- n° di fatture di periodo o di chiusura emesse (sulla base di dati effettivi) a conguaglio di precedenti fatture contabilizzanti consumi stimati;
- percentuale del consumo giornaliero stimato nelle fatture di cui al precedente alinea rispetto a quello effettivo contabilizzato nelle relative fatture di conguaglio.

4.80 I dati dovranno essere forniti semestralmente con dettaglio mensile e con riferimento ad un periodo decorrente dall'1 gennaio 2015.

- Q26. *Si condivide l'obbligo di informare il cliente finale, in merito al possibile utilizzo delle proprie dichiarazioni sul consumo annuo? Motivare la risposta.*
- Q27. *Si condivide l'introduzione dello standard generale di qualità delle stime, definito in via transitoria come sopra descritto? Motivare le risposte.*
- Q28. *Si ritiene che lo standard generale debba essere differenziato anche per classe di consumo o per livello di potenza, nel settore elettrico, e per classe di consumo e tipologie cliente finale, nel settore del gas? Quali livelli si ritiene opportuno debbano essere indicati per tali ulteriori differenziazioni?*
- Q29. *Si condivide che in caso di violazione dello standard generale sia imposto il divieto di emettere fatture contabilizzanti consumi stimati che superino gli importi sopra descritti? Si ritengono opportune modifiche a tale divieto? Motivare le risposte.*
- Q30. *Si condivide l'applicazione dell'indennizzo automatico in caso di violazione del divieto di emettere fatture contabilizzanti consumi stimati che superino gli importi sopra descritti? Motivare la risposta*
- Q31. *Si condivide l'avvio del monitoraggio dell'incidenza dei consumi fatturati in acconto rispetto ai consumi reali come sopra descritto? Si ritengono opportune modifiche al monitoraggio? Motivare le risposte.*

### **Obblighi in tema di rateizzazione**

4.81 Nell'ambito dell'obiettivo di *Omogeneizzazione delle regole di fatturazione e di maggiore chiarezza per il cliente finale*, di cui al punto 4.1, l'Autorità intende definire degli obblighi di rateizzazione nell'ottica di limitare gli impatti economici e finanziari per il cliente finale nel caso di fatturazioni stimate o ritardi di emissione di fatture di periodo.

4.82 L'Autorità intende quindi estendere l'obbligo di rateizzazione già previsto per i clienti serviti nei regimi tutelati, anche ai clienti finali che hanno sottoscritto l'offerta standard nel mercato libero, determinando quindi una clausola **derogabile** del contratto, nei casi di:

- a) fatturazione di importi anomali come definiti dalla delibera 17/2016/R/com<sup>49</sup>;

<sup>49</sup> In particolare, ai sensi della deliberazione 17/2016/R/com, le fatture di importo anomalo sono:

- per la fornitura di energia elettrica, quelle:

- b) ritardo di emissione della fattura per un periodo superiore ad una periodicità di fatturazione.

*Q32. Si condivide l'orientamento di introdurre dell'obbligo di offrire la rateizzazione, come sopra indicato? Motivare la risposta.*

#### **SINTESI DEGLI ORIENTAMENTI E TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE**

- 4.83 La Tabella 4 riporta, sinteticamente, gli orientamenti illustrati nel presente documento che pongono obblighi in capo ai venditori del mercato libero, definendo il contenuto delle clausole contrattuali inerenti alla fatturazione. In particolare, si riportano le clausole dell'offerta standard, il cui contenuto è definito dall'Autorità indicando, per le altre offerte del mercato libero, l'eventuale possibilità del venditore di modificarle definendo regole diverse.
- 4.84 Si precisa che le clausole contrattuali definite per l'offerta standard si intendono obbligatoriamente applicate anche ai contatti di tutela gas e maggior tutela.
- 4.85 Il documento, in aggiunta, illustra ulteriori orientamenti rispetto a quelli sintetizzati in tabella in materia di:
- a) obblighi in capo alle imprese di distribuzione relativi a:
    - i. rilevazione dei dati di misura (*cfr.* punti da 4.8 a 4.22);
    - ii. validazione dell'autolettura (*cfr.* punto 4.36)
- a) basate su dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo;
- per la fornitura di gas naturale, quelle:
    - a) basate su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
    - b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
    - c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
    - d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
    - e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

b) avvio di monitoraggi dei comportamenti di venditori e imprese di distribuzione.

4.86 L'Autorità intende prevedere che tutti gli interventi prospettati siano efficaci una volta decorsi quattro mesi dall'approvazione del provvedimento in tema di fatturazione di periodo.

*Q33. Si intravedono criticità relativamente ai tempi di entrata in vigore descritti? Se sì, indicarle.*

**Tabella 4 Sintesi degli orientamenti che impattano sulle clausole dei contratti di mercato libero**

| PARAGRAFO DI RIFERIMENTO | ORIENTAMENTO  | CLAUSOLE DA APPLICARE OBBLIGATORIAMENTE ALL'OFFERTA STANDARD  | POSSIBILI DEROGHE PER ALTRE OFFERTE DEL MERCATO LIBERO  |
|--------------------------|---|---|---|
| 4.26 - 4.27              | Dati da utilizzare ai fini della fatturazione di periodo  | Ordine sequenziale di priorità dei dati da usare nella fattura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dati di misura effettivi dell'impresa distributrice;</li> <li>• autoletture del cliente finale</li> <li>• dati di consumo stimati dal venditore;</li> <li>• dati di misura stimati dall'impresa distributrice</li> </ul> | <b>Clausola derogabile:</b> il venditore nel mercato libero può individuare un ordine diverso da quello definito per i servizi di tutela e l'offerta standard, purché siano rispettate determinate condizioni |
| 4.28                     | Dati da utilizzare nei ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati       | I venditori non possono utilizzare dati di consumo stimati per effettuare ricalcoli di precedenti stime   | <b>Clausola non derogabile:</b> il venditore nel mercato libero non può applicare una clausola diversa  |
| 4.33, 4.40, 4.43 e 4.44  | Incentivo all'utilizzo dell'autolettura per i punti non telegestiti (elettrico) o senza smart meter (gas) | Obbligo di predisporre un sistema di autolettura e di indicare una finestra temporale per la comunicazione dell'autolettura   | <b>Clausola non derogabile:</b> il venditore nel mercato libero non può applicare una clausola diversa  |
| 4.35 e 4.41              | Incentivo all'utilizzo dell'autolettura per i punti telegestiti (elettrico) o con smart meter (gas)       | I venditori devono acquisire l'autolettura del cliente in caso di bollette contabilizzanti consumi stimati per due mesi consecutivi.  | <b>Clausola non derogabile:</b> il venditore nel mercato libero non può applicare una clausola diversa  |
| 4.45                     | Autoletture comunicate con reclamo o segnalazione telefonica  | I venditori devono valutare la presa o non presa in carico dell'autolettura comunicata dal cliente tramite reclamo o segnalazione telefonica  | <b>Clausola non derogabile:</b> il venditore nel mercato libero non può applicare una clausola diversa  |
| 4.48, 4.50, 4.51 e 4.52  | Obblighi informativi sull'autolettura   | Obblighi informativi (sia in bolletta che con altre modalità) a beneficio dei clienti e a carico dei venditori circa la possibilità di effettuare le autoletture e le modalità ed i tempi per effettuarle   | <b>Clausola non derogabile:</b> il venditore nel mercato libero non può applicare una clausola diversa  |
| 4.56                     | Fatture miste   | Divieto di emettere fatture miste per clienti le cui fatture hanno una periodicità mensile o sono basate su autoletture   | <b>Clausola derogabile:</b> il venditore del mercato libero può stabilire in contratto una diversa regola inerente all'emissione delle fatture miste rispetto a quanto definito per l'offerta standard        |
|                          |   | Divieto di emettere fatture miste dopo un periodo in cui non è stata rispettata la periodicità di fatturazione  | <b>Clausola non derogabile:</b> il venditore nel mercato libero non può applicare una clausola diversa  |

| PARAGRAFO DI RIFERIMENTO    | ORIENTAMENTO                                   | CLAUSOLE DA APPLICARE OBBLIGATORIAMENTE ALL'OFFERTA STANDARD  | POSSIBILI DEROGHE PER ALTRE OFFERTE DEL MERCATO LIBERO   |
|-----------------------------|--|---|--|
| 4.63, Tabella 2 e Tabella 3 | Periodicità delle fatture                      | Definizione di periodicità minime di emissione delle fatture per l'elettrico e il gas   | <b>Clausola derogabile:</b> il venditore del mercato libero può prevedere in contratto periodicità diverse, purché non inferiori a quelle definite l'offerta standard    |
| 4.66, 4.67 e 4.68           | Vincoli all'emissione delle fatture di periodo | Obbligo di emettere le fatture entro un termine massimo dall'ultimo giorno fatturato e divieto di fatturare consumi successivi alla data di emissione della fattura. In caso di violazione del termine massimo il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo                   | <b>Clausola non derogabile:</b> il venditore nel mercato libero non può applicare una clausola diversa   |
|                             |  | Il termine massimo entro cui emettere la fattura è di <b>45 giorni</b>  | Il termine massimo <b>può essere liberamente definito</b> nel mercato libero, purché ne venga data adeguata evidenza in contratto  |
| 4.73, 4.76 e 4.78           | Criteri di quantificazione dei consumi stimati | Obbligo di informare il cliente in fase precontrattuale che il dato di consumo annuo comunicato può essere usato per la quantificazione di eventuali stime che si rendessero necessarie.  | <b>Clausola non derogabile:</b> il venditore nel mercato libero non può applicare una clausola diversa ed è soggetto al medesimo standard e al pagamento dell'indennizzo |
|                             |  | Introduzione di uno standard generale sulle stime effettuate, che se violato vincolerà il venditore a effettuare stime, nei confronti di ciascun cliente finale, contingentate entro certi limiti pena il pagamento di un indennizzo al cliente   |  |
| 4.82                        | Obblighi di rateizzazione                      | Obbligo di permettere la rateizzazione delle bollette nei casi di: <ul style="list-style-type: none"> <li>fatturazione di importi anomali come da delibera 17/2016/R/com</li> <li>ritardo di emissione della fattura per un periodo superiore alla periodicità di fatturazione</li> </ul> | <b>Clausola derogabile:</b> il venditore del mercato libero può prevedere in contratto modalità diverse di rateizzazione   |

**ALLEGATO A: Osservazioni al documento per la consultazione 405/2015/R/com in merito agli orientamenti generali sulla fatturazione e sulla fatturazione di periodo**

**Osservazioni di carattere generale**

Sono intervenuti alla consultazione 21 soggetti tra cui 14 rappresentativi dell'offerta afferenti a venditori o loro associazioni di rappresentanza, e 7 soggetti rappresentativi della domanda tra associazioni dei clienti domestici e delle piccole e medie imprese.

In linea generale i *soggetti rappresentativi dell'offerta*, pur condividendo gli obiettivi individuati, hanno manifestato contrarietà alle proposte, ritenute di complessa ed onerosa applicazione, introducendo rigidità ed eccessivi vincoli in particolare nel mercato libero. Tali soggetti, infatti, ritengono che il mercato libero dovrebbe mantenere una maggiore flessibilità nella formulazione di offerte e soluzioni che ritengono possano andare incontro alle esigenze dei clienti.

Molti segnalano che, al fine di porre rimedio ai problemi evidenziati, bisognerebbe completare l'installazione dei contatori telegestiti. Un'associazione evidenzia come le proposte superino il mandato previsto dal decreto efficienza energetica, che non giustificherebbe le modifiche regolatorie proposte.

Di diverso avviso, pur non mancando segnalazioni di criticità con riferimento a singoli orientamenti, i *soggetti rappresentativi della domanda* esprimono, in generale, un parere positivo per l'intervento dell'Autorità.

**Orientamenti generali su fatturazione**

*I orientamento: ambito di applicazione*

- Q1. *Si concorda con l'ambito di applicazione indicato? Se no, per quali ragioni?*  
Q2. *Si condivide l'orientamento volto a definire la regolazione della fatturazione per il mercato libero? Diversamente, per quali ragioni non sarebbe opportuno dettare regole per il mercato libero?*

I *soggetti rappresentativi della offerta*, pur condividendo l'ambito, richiedono di limitare gli interventi ai regimi di tutela, lasciando maggiore flessibilità al libero mercato asserendo che troppe regole potrebbero ostacolare lo sviluppo della concorrenza. In alternativa ipotizzano di rendere opzionali, con forme non gratuite, alcune delle misure proposte anche per il mercato libero.

Alcune osservazioni puntuali riguardano tipologie o sotto-tipologie di clienti. Per il settore elettrico alcuni chiedono l'esclusione dell'illuminazione pubblica, altri di considerare esclusivamente i clienti altri usi allacciati in bassa tensione fino a 16,5 kW. Per il settore gas viene evidenziata la difficoltà di identificare l'uso cottura e suggerito di considerare i clienti con consumi fino a 50.000 Smc/anno.

I *soggetti rappresentativi della domanda* hanno espresso la condivisione dell'ambito; un'associazione PMI richiede che esso sia ampliato a clienti di maggiori dimensioni.

*II orientamento: modifiche disciplina servizio di misura energia elettrica*

- Q3. *Si condivide l'intervento relativo all'aumento della frequenza di rilevazione dei dati di misura per i contatori non telegestiti nel settore elettrico?*  
Q4. *Si ritiene, in particolare, corretto prevedere anche per il settore elettrico un nuovo ravvicinato tentativo di lettura nel caso in cui il tentativo precedente sia andato fallito?*

- Q5. *Si ritiene opportuna la pubblicazione di un calendario di lettura? Indicare i vantaggi per il venditore di tale pubblicazione.*
- Q6. *Si condivide l'obbligo di registrazione della procedura effettuata dal distributore nei casi di reiterazione del tentativo di lettura? Se no, indicare le principali criticità del suddetto obbligo*

Su tale orientamento, i *soggetti rappresentativi dell'offerta* hanno espresso condivisione in merito all'incremento della frequenza di lettura e reiterazione dei tentativi. Tuttavia, è stato sottolineato che sarebbe più efficace prevedere l'istallazione di misuratori telegestiti o prevedere specifiche penali in capo ai distributori che non effettuano la sostituzione dei misuratori.

E' stata invece manifestata una generale non condivisione circa la pubblicazione del calendario; quando condivisa, non viene ritenuta di particolare rilevanza e comunque non risolutiva. Gli operatori hanno presentato alcuni interventi puntuali legati all'aggiornamento dei flussi di misura e sulla problematica dei misuratori non accessibili.

I *soggetti rappresentativi della domanda* condividono gli orientamenti con richiesta di definire una piattaforma condivisa tra distributore/venditore/cliente finale in merito ai dati di misura.

### *III orientamento: dati di misura da utilizzare nella fatturazione*

- Q7. *Si condividono gli obblighi di utilizzo dei dati di misura ai fini della fatturazione sopra prospettati?*
- Q8. *Si condivide in particolare la possibilità per il venditore di utilizzare proprie stime in mancanza di dati (effettivi, stimati o autoletti) validati dal distributore?*

I *soggetti rappresentativi dell'offerta* hanno evidenziato criticità in merito all'ordine di priorità delle letture proposto in consultazione, proponendo l'utilizzo prioritario delle stime del venditore rispetto a quelle del distributore o alternativamente lasciando libertà di scelta al venditore.

I *soggetti rappresentativi della domanda* esprimono condivisione circa gli orientamenti; i medesimi sottolineano l'importanza di indicare chiaramente nei contratti le opzioni con fatturazione per importi costanti, quindi il mancato utilizzo dei dati di misura effettivi ai fini della fatturazione. Nella fatturazione con dati stimati, infine, viene segnalata l'importanza di inserire la motivazione dell'utilizzo del dato stimato, ossia in assenza di dato effettivo o autolettura.

## **Orientamenti su fatturazione di periodo**

### *I orientamento: periodicità fatturazione*

- Q9. *Si condivide l'orientamento relativo alla periodicità di fatturazione per il settore gas? Se no, per quali ragioni?*
- Q12. *Quale criterio di gradualità dovrebbe essere utilizzato per la modifica della frequenza di rilevazione dei dati misura per i punti con smart meter di classe inferiore a G10? In particolare quali eventuali soglie di consumo si ritiene siano più opportune?*

Nell'ambito delle proposte in merito alla variazione della periodicità di fatturazione per il settore del gas naturale, i *soggetti rappresentativi dell'offerta* non condividono le indicazioni poste in consultazione applicate al mercato libero. L'aumento della periodicità in linea generale, inoltre, potrebbe implicare un aumento dei costi senza benefici per i clienti finali in termini di controllo della propria spesa e una riduzione dei servizi aggiuntivi offerti sul libero.

In merito alle proposte puntuali su tale aspetto, ritengono più efficiente un aumento della periodicità di fatturazione limitato al solo periodo invernale per i clienti con consumi limitati e evidenziano che

sarebbe opportuno che la periodicità di fatturazione fosse basata sul livello di consumo invece che sul calibro del misuratore.

Inoltre viene evidenziato che i tempi di implementazione delle modifiche inerenti alla periodicità di fatturazione sarebbero non inferiori a 6/12 mesi.

Per quanto concerne l'aumento della frequenza di rilevazione dei dati di misura per punti dotati di *smart meter*, gli operatori concordano in merito all'introduzione di una rilevazione mensile dei dati di misura; tale intervento deve essere inteso, tuttavia, non propedeutico all'incremento della periodicità di fatturazione. Su tale punto, tuttavia, ritengono opportuno flessibilizzare le tempistiche di validazione del distributore per evitare sovraccarichi, in vista dell'aumento delle letture stesse.

I *soggetti rappresentativi della domanda* esprimono generale condivisione; un'associazione ha proposto una rilevazione mensile dei dati riguardante i clienti finali con consumi superiori a 2.000 Smc/anno, mentre un'altra indica come sufficiente una rilevazione quadrimestrale per i clienti con consumi bassi.

Emerge, inoltre, una criticità in merito alla fatturazione di importi bassi, che potrebbe risultare incompatibile con la possibilità, riconosciuta agli esercenti dei servizi di tutela, di accorpate tra loro fatture di basso importo al fine di limitare i costi di fatturazione.

*Q10. Si condivide l'orientamento relativo alla periodicità di fatturazione per il settore dell'energia elettrica? Se no, per quali ragioni?*

I *soggetti rappresentativi della offerta*, anche in merito alla periodicità di fatturazione mensile per i punti BT con potenza impegnata >16,5 kW nel settore dell'energia elettrica esprimono condivisione generale purché applicata esclusivamente al mercato di tutela.

I *soggetti rappresentativi della domanda*, invece, condividono tale punto.

*Q11. Indicare gli elementi da considerare al fine di valutare la possibilità di aumentare la periodicità di fatturazione per i clienti domestici. In particolare, si richiede di evidenziare i benefici per i clienti finali e per i venditori nonché i costi relativi a tali interventi, le tempistiche e la relativa fattibilità.*

In merito all'opzione per l'aumento della periodicità di fatturazione, alcuni *soggetti rappresentativi dell'offerta* condividerebbero la possibilità di introdurre una fatturazione mensile - su richiesta del cliente - anche per i clienti in maggior tutela qualora la scelta di proporlo restasse in capo al venditore e non fosse lasciata alle valutazioni del singolo cliente domestico.

Un'associazione dei consumatori indica che i benefici di una maggiore periodicità di fatturazione siano: una maggiore predisposizione a pagare, la diminuzione di fatture di alto importo e quindi meno richieste di dilazioni.

*Q13. Si condividono gli orientamenti in tema di periodicità di fatturazione?*

*Q14. Si ritiene sia necessaria una specifica attività di monitoraggio delle performance in materia di periodicità di fatturazione e dell'indennizzo previsto in caso di violazione?*

In merito ai vincoli relativi all'emissione della fattura si è riscontrata una sostanziale contrapposizione tra osservazioni degli operatori e quelle delle associazioni dei consumatori.

Alcuni operatori *rappresentativi dell'offerta* ritengono che il termine di 45 gg. dall'ultimo giorno fatturato entro cui emettere la fattura sia sufficiente, anche se vi sarebbe la necessità di prevedere deroghe per casistiche particolari (ad esempio assenza dato effettivo del distributore o non attendibilità dello stesso). Opinione di altri è che tale vincolo sia già largamente rispettato nella



prassi attuale e, per tale ragione, in alternativa al pagamento degli indennizzi, è proposta l'introduzione di un obbligo di comunicazione al cliente finale circa il ritardo di fatturazione e l'eventuale possibilità di rateizzare l'importo.

E' emersa, inoltre, la non condivisione della previsione che il periodo fatturato risulti coerente con la periodicità di fatturazione. Tale ipotesi, infatti, comporterebbe difficoltà e oneri gestionali per tutti i casi di bollette *dual fuel*, vincoli troppo stringenti per i sistemi di fatturazione; risulterebbe, inoltre, di difficile applicazione nel settore gas dove per i PdR non rilevati mensilmente il periodo fatturato raramente può coincidere con la data di rilevazione del dato di misura in quanto, data l'esigua diffusione dei contatori telegestiti, le misure sono rilevate nel corso di tutto il mese e non soltanto al termine di quest'ultimo.

I *soggetti rappresentativi dell'offerta* hanno espresso contrarietà circa la previsione degli indennizzi in caso di mancato rispetto di almeno uno dei vincoli, ma viene ritenuta necessaria una fase di monitoraggio con introduzione di uno standard generale prima di introdurre indennizzi automatici. L'importo prospettato di 20 € per ciascuna fattura che non rispetti almeno uno dei vincoli risulta eccessivo e comunque dovrebbe essere applicato al massimo una volta per anno (come nel TIQV) o con importo proporzionale al ritardo.

Per quanto concerne i *soggetti rappresentativi della domanda*, è parere generale che il termine di 45 gg. risulti troppo poco stringente. Viene in particolare ipotizzato di porlo pari a 30 gg.

Si riscontra condivisione sulla previsione degli indennizzi, ritenuti, tuttavia, eccessivamente bassi; a tal fine alcuni soggetti propongono che gli indennizzi siano proporzionali al ritardo di fatturazione accumulato.

#### *II orientamento: incentivo utilizzo autolettura*

- Q15. *Si condivide l'orientamento volto ad estendere nel settore elettrico l'autolettura anche per i clienti del libero qualora il contatore non sia telegestito?*
- Q16. *Si ritiene che debbano essere introdotte ulteriori prescrizioni in tema di finestra per comunicare l'autolettura?*
- Q17. *Si ritiene che gli interventi volti ad aumentare la consapevolezza del cliente finale circa l'utilizzo dell'autolettura siano opportunamente delineati? Se no, quali ulteriori interventi dovrebbero essere indicati?*

I *soggetti rappresentativi della offerta* esprimono opinioni variegata in merito all'autolettura: in particolare la maggior parte condivide le finalità dell'orientamento circa obblighi di autolettura su contatori non telegestiti pur ritenendo necessario aggiornare i flussi di informazione per evidenziare il tipo di misuratore. Un operatore nazionale ritiene condivisibile l'acquisizione dell'autolettura nei due settori, ritenendo utile l'uniformità di regole e proponendo l'utilizzo di autolettura anche dei contatori telegestiti.

Altri soggetti, invece, non condividono che l'autolettura sia validata dal distributore lasciando libertà di utilizzo al venditore.

In merito alla finestra vi è una generale condivisione circa la scelta di lasciare la libertà di definizione.

Altre osservazioni riguardano la gestione delle autolettura: in particolare nasce l'esigenza di chiarire come conciliare l'errore palese e la validazione del distributore, di permettere che la fatturazione avvenga anche prima della validazione del distributore, di disciplinare il problema delle doppie autolettura. Si rappresenta, infine, la contrarietà nell'introduzione di specifici obblighi informativi al cliente finale.

I *soggetti rappresentativi della domanda* esprimono condivisione generale in merito alla proposta di autolettura su contatori non telegestiti, mentre emergono posizioni contrastanti circa l'incentivo all'autolettura per i clienti con punti telegestiti.

Condivisione emerge anche sulla libertà di individuazione della finestra per la comunicazione delle autoletture proponendo che siano specificate con un modulo (informativo) nella fase pre-contrattuale e che le autoletture possano essere comunicate dal cliente attraverso una piattaforma condivisa tra il cliente medesimo, il venditore e l'esercente la vendita.

Viene inoltre manifestata una generale condivisione circa gli obblighi informativi proposti nel documento, indicando che la frequenza della comunicazione circa la possibilità di effettuare l'autolettura debba essere raddoppiata, da 1 volta l'anno a ogni 6 mesi.

### *III orientamento: criteri quantificazione consumi stimati*

- Q18. *Si condividono i criteri di stima sopra evidenziati? Se no, per quali ragioni?*
- Q19. *Si condivide l'introduzione dell'obbligo di recepimento, ai fini della stima dei consumi, delle dichiarazioni scritte e motivate del cliente finale circa la variazione delle proprie abitudini di consumo? Se no, per quali ragioni?*
- Q20. *Si condivide l'introduzione di soglie massime e minime per il livello di consumo stimato? In particolare: si condividono le modalità di determinazione del livello delle soglie indicato e la suddivisione dell'anno termico in periodi stagionali per il settore del gas naturale? Quale coefficiente  $\alpha$  dovrebbe essere fissato?*
- Q21. *Quali ulteriori interventi si ritengono necessari per ridurre lo scarto tra le stime e il consumo effettivo?*

I *soggetti rappresentativi dell'offerta*, in merito alla possibilità in capo al venditore di utilizzare le proprie stime solo in assenza di dati messi a disposizione dal distributore o di autoletture validate, hanno espresso generale non condivisione.

Emerge la non condivisione per il recepimento negli algoritmi di stima del venditore e per le dichiarazioni del cliente finale circa le abitudini di consumo, in caso di assenza di dati storici.

In merito alle soglie massime e minime di variazione dei livelli di consumo stimato rispetto al consumo storico, emerge una non condivisione generale. Un venditore propone, in alternativa, di individuare un indicatore di qualità dei consumi fatturati che rappresenti l'incidenza dei consumi fatturati in acconto rispetto ai consumi reali; qualora tale indicatore, calcolato annualmente per ogni società di vendita, ecceda un limite predefinito, determinerà, a partire dall'anno successivo, l'applicazione alla società di vendita della soglia  $\pm\alpha$  ad ogni singolo punto di fornitura nel processo di stima dei consumi.

Dai *soggetti rappresentativi della domanda* emergono pareri discordanti circa il recepimento negli algoritmi di stima del venditore delle dichiarazioni del cliente finale, soprattutto a causa di timori circa l'eventuale complessità della procedura per la comunicazione di tali informazioni.

### *IV orientamento: disciplina fatture miste*

- Q22. *Si condividono i vincoli definiti per il ricorso alla fatturazione mista? Motivare la risposta.*
- Q23. *Si condivide l'orientamento circa il ricorso alla fatturazione mensile? Motivare la risposta evidenziando in modo particolare gli effetti per gli operatori coinvolti.*
- Q24. *Si ritiene che gli orientamenti circa la riduzione del ricorso alla fatturazione mista possano essere implementati rapidamente? Qual è il tempo minimo di implementazione che si ritiene possibile? Motivare la risposta.*
- Q25. *Si condividono gli orientamenti che potrebbero portare alla completa rimozione della fatturazione mista? Motivare la risposta, fornendo il dettaglio degli impatti secondo ciascuno degli aspetti indicati al punto 4.52.*

In merito al tema delle fatture miste, in generale, non vi è condivisione né da parte degli operatori della domanda né dai soggetti rappresentativi dell'offerta.

Nel dettaglio, i soggetti *rappresentativi della offerta*, hanno espresso una non condivisione del pacchetto di interventi volto a ridurre la problematica delle fatture miste. In particolare, infatti, è emerso che le fatture miste potrebbero determinare impatti, a detta degli operatori, significativi ma non meglio quantificati, sui sistemi di fatturazione e sulla posizione finanziaria dei venditori.

Al fine di agevolare la comprensione delle fatture da parte del cliente finale sarebbe più efficace, ed efficiente, migliorare il processo di rilevazione e messa a disposizione delle misure e favorire l'autolettura, piuttosto che vincolare i processi di fatturazione dei venditori.

Secondo un'associazione, i divieti di emettere fatture miste per i punti per cui la rilevazione dei dati è mensile e per un numero di punti superiore al 40% dei punti telegestiti, dovrebbero essere applicati nel settore del gas per i soli clienti con consumi superiori 5.000 Smc/anno; in tale ambito, infatti, la rilevazione del dato è già mensile, per cui non sarebbe necessario modificare il programma di emissione delle fatture.

In merito alla possibilità di introdurre una fatturazione mensile anche per i clienti in maggior tutela, secondo alcuni venditori e loro associazioni, ci sarebbe la condivisione solo qualora la scelta di proporlo restasse in capo al venditore e non fosse lasciata alle valutazioni del singolo cliente domestico.

In generale, è emerso che l'implementazione delle proposte richiederebbero tempi non inferiori a 9-12 mesi.

Relativamente agli obblighi di rilevazione del doppio dato di misura, emergono posizioni contrastanti; alcuni soggetti la ritengono onerosa, mentre altri la ritengono attuabile, anche se non associabile ad una fatturazione in base al mese da calendario, al fine di evitare periodi di sovraccarico dei sistemi di fatturazione e purché non sia dato l'obbligo a tutti i venditori di recepire tale doppio dato.

Per quanto concerne *i soggetti rappresentativi della domanda*, in generale non vi è condivisione circa gli orientamenti in tema di fatture miste. Alcuni soggetti, infatti, ritengono che le fatture miste debbano essere completamente eliminate al fine di permettere al cliente una chiara lettura, ritenendo che le fatture debbano essere interamente effettive. Il limite del 40%, è considerato di difficile verifica e calcolo a priori sull'intero insieme delle fatture da emettere. Si propone in alternativa che tale limite del 40% sia posto sulle fatture ricevute dal singolo cliente.