

**MEMORIA 5 OTTOBRE 2017**

**673/2017/I/COM**

**MEMORIA DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL  
GAS E IL SISTEMA IDRICO IN ORDINE ALLA PROPOSTA DI  
LEGGE RECANTE "DISPOSIZIONI A TUTELA DEI  
CONSUMATORI IN MATERIA DI FATTURAZIONE A  
CONGUAGLIO PER L'EROGAZIONE DI ENERGIA  
ELETTRICA, GAS E SERVIZI IDRICI" (AC 3792)**

Memoria per la X Commissione Attività produttive, commercio e turismo della Camera dei  
deputati

*Signor Presidente, Gentili Deputate e Deputati,*

*desidero ringraziare questa Commissione, anche a nome dei miei Colleghi Alberto Biancardi, Rocco Colicchio e Valeria Termini, per aver chiesto all’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico di formulare le proprie osservazioni in merito alla proposta di legge recante “Disposizioni a tutela dei consumatori in materia di fatturazione a conguaglio per l’erogazione di energia elettrica, gas e servizi idrici” (AC 3792), attualmente all’esame di codesta Commissione in prima lettura.*

*Con la presente memoria ci si intende soffermare, dunque, sul contenuto delle disposizioni della predetta proposta di legge, formulando in merito alcune specifiche considerazioni, ed illustrare quanto già previsto da questa Autorità in materia di fatturazione e di misura.*

*Oltre a quanto espresso nella memoria, l’Autorità assicura la propria piena disponibilità a fornire ulteriori integrazioni e chiarimenti.*

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*

Roma, 9 ottobre 2017

La proposta di legge recante *”Disposizioni a tutela dei consumatori in materia di fatturazione a conguaglio per l'erogazione di energia elettrica, gas e servizi idrici”* (AC 3792), attualmente all'esame, in prima lettura, della Commissione Attività produttive, commercio e turismo della Camera dei deputati, detta alcune disposizioni in tema di pratiche poste in atto nell'ambito della fornitura di energia elettrica, del gas naturale e dei servizi idrici, con particolare riguardo all'attività di fatturazione.

Nel dettaglio, la proposta di legge, composta da due articoli, stabilisce alcune norme relative all'emissione di fatture a debito per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni (art.1, comma 1); all'intimazione di pagamento immediato con minaccia di distacco dell'utenza (art.1, comma 2); alla sospensione del pagamento di tali fatture in pendenza di accertamenti da parte delle autorità competenti (art.1, comma 3); alle conseguenze derivanti da comportamenti illegittimi dei gestori dei servizi di fornitura (art.1, comma 4); al diritto al rimborso dei pagamenti effettuati a titolo di conguaglio (art.1, comma 6) e al pagamento rateale del conguaglio medesimo (art.1, comma 7).

Il comma 8 dell'articolo 1 stabilisce, inoltre, che l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico definisca misure a tutela dei consumatori, determinando le forme attraverso le quali i distributori garantiscono l'accertamento e l'acquisizione dei dati dei consumi effettivi.

Al riguardo, vale, innanzitutto, evidenziare come **le disposizioni dettagliate e puntuali della proposta di legge in esame si inseriscano in un ambito di competenza regolatoria**, quale quello della fatturazione che, riferendosi a settori con caratteristiche tecniche ed economiche complesse, sottoposti ad una rapida evoluzione, e coinvolgendo differenti soggetti operanti nelle filiere elettrica, del gas naturale e idrica, necessita di interventi regolatori globali, sistemici e dinamici. L'esercizio dei poteri regolatori assegnati dal legislatore all'Autorità consente, dunque, rapidità nell'adeguare le regole alle esigenze di un mercato in continua evoluzione, in settori dove il rischio di obsolescenza dei parametri tecnici da considerare è assai elevato.

Non va, comunque, dimenticato che l'azione regolatoria dell'Autorità si esplica nel rispetto degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo e dal legislatore per i settori di riferimento, che richiedono sì un'elevata specializzazione tecnica e una competenza

specifica, ma anche la garanzia dell'applicazione coerente ed uniforme della regolazione medesima.

Più nel dettaglio, per quanto attiene ai **settori energetici e al settore idrico**, si sottolinea, in via preliminare, che l'attività di fatturazione al cliente e/o utente finale, operata dall' esercente la vendita e/o dal gestore del servizio idrico integrato (di seguito: SII), presuppone la conoscenza dei dati di misura rilevati dalla società di distribuzione e/o dal gestore del SII ovvero comunicati dal cliente stesso a seguito di un'autolettura. In assenza, dunque, di un dato di misura effettivo - motivato da varie ragioni che spaziano, fra l'altro, dall'inaccessibilità del contatore non telegestito, al cattivo esito della raccolta periodica dei dati o alla mancata trasmissione della misura da parte del distributore - la fatturazione non potrà che basarsi su consumi stimati o importi forfettari. Pertanto, tutti gli interventi adottati in materia dall'Autorità (vedi *infra*) - tra cui anche la riforma della disciplina della misura, nonché, con riferimento ai **settori energetici**, piani obbligatori per l'introduzione di *smart meter* - sono orientati a **limitare tale criticità, assicurando il maggior coinvolgimento e la crescente responsabilizzazione di tutti i diversi soggetti interessati**.

Risulta, altresì, opportuno rilevare che l'intervento contenuto nella proposta di legge in analisi sembra **sovrapporsi con quanto già previsto dalla recente legge n. 124/17, recante la “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”, che, al comma 78, disciplina la fattispecie delle fatture di rilevante importo**, demandando a questa Autorità il compito di adottare le misure necessarie affinché sussista in capo ai fornitori un obbligo di rateizzazione (con diritto ai soli interessi legali) di tali importi, in luogo dell'obbligo di sospensione del pagamento di tali fatture in pendenza di accertamenti da parte dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, come invece prospettato nella proposta di legge in esame.

Peraltro le criticità che la proposta di legge ha l'obiettivo di superare sono, altresì, state affrontate nella regolazione recentemente adottata dall'Autorità, mitigando così l'esigenza di uno specifico intervento legislativo sul tema.

L'Autorità, infatti, era già intervenuta sulla questione considerata di rilevanza cruciale per il cliente finale, con l'approvazione del *Testo integrato delle disposizioni in materia di*

*fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF)*, allegato alla deliberazione 4 agosto 2016, 463/2016/R/com, che, oltre a dettare la disciplina generale in materia di fatturazione applicabile ai contratti di somministrazione di energia, sia nei regimi di tutela sia nel mercato libero (nonché nell'ambito dei contratti di *Tutela SIMILE* e di offerta PLACET), reca altresì interventi specifici in tema di misura dei dati di consumo e di rateizzazione di importi anomali.

Un analogo intervento era stato effettuato nel settore idrico con l'approvazione della deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo allegato A, recante *Regolazione della qualità contrattuale del Servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)*.

Negli ultimi anni, infatti, la questione relativa all'attività **di fatturazione ai clienti/utenti finali è stata oggetto di una intensa e incisiva attività regolatoria da parte dell'Autorità**, che ne ha adottato un'organica riforma, con lo scopo sia di adeguare integralmente la regolazione di settore ai dettami del quadro normativo di riferimento, nazionale ed europeo, sia di superare le criticità riscontrate nei settori energetici e idrico, prevedendo, a tal fine, soluzioni di immediata applicazione, per ridurre i casi di fatture con consumi sottostimati cui facciano seguito conguagli di importo elevato, così come i casi di fatture con consumi sovrastimati rispetto ai consumi effettivi.

Ciò, con la consapevolezza da parte dell'Autorità del **ruolo centrale che la fatturazione dei consumi ha nel rapporto tra il venditore/gestore e il cliente/utente finale**, tenuto conto che il documento di fatturazione, ossia la bolletta, consente a quest'ultimo sia di verificare la corretta esecuzione del contratto da parte del venditore e/o gestore, sia di acquisire consapevolezza della spesa sostenuta a fronte del proprio consumo energetico e/o idrico.

In tale prospettiva, riguardo ai settori energetici, è evidente che la trasmissione, da parte dell' esercente la vendita dei documenti di fatturazione con una periodicità coerente con le previsioni regolatorie applicabili, nonché l'utilizzo da parte del primo, per quanto possibile, dei dati di consumo effettivo, permettono di migliorare la qualità delle informazioni accessibili al cliente finale, rendendolo maggiormente edotto in merito al suo profilo di consumo e consentendogli, conseguentemente, di avere un ruolo attivo nel mercato. Condizione ancor più rilevante, in considerazione della prossima soppressione, dal 1° luglio

2019, delle tutele di prezzo. Per quanto riguarda il settore idrico, la conoscenza dei dati di consumo effettivo da parte dell'utente si rivela indispensabile per favorire misure di contenimento e ottimizzazione nell'uso della risorsa disponibile, particolarmente rilevanti nell'attuale contesto di crisi idrica.

Si formulano, nel proseguo della presente memoria, alcune **osservazioni in merito alle specifiche disposizioni della proposta di legge in esame.**

Per quanto riguarda i commi 2 e 3 dell'articolo 1, relativi rispettivamente **alla definizione di pratica commerciale scorretta dell'inserimento in fattura dell'intimazione di pagamento immediato, con minaccia di distacco dell'utenza, per i conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni (comma 2) e alla sospensione del pagamento di fatture a debito per conguagli riferiti a periodi maggiori di due anni, in pendenza di procedimento da parte dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato per violazione del Codice del consumo (comma 3)**, si precisa, innanzitutto, che la regolazione dell'Autorità in tema di morosità<sup>1</sup> già prevede il divieto di sospensione della fornitura in caso di controversie con il cliente/utente, per le fattispecie esplicitamente indicate, tra cui rientra il caso in cui il venditore/gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, in merito alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal distributore/gestore competente o relativo al conguaglio o ad una fatturazione anomala dei consumi<sup>2</sup>.

Tale divieto riguarda esplicitamente **la sospensione della fornitura** - strumento con cui si concretizza un istituto giuridico previsto dal codice civile - e non anche l'invio di solleciti o l'invio della costituzione in mora, ovvero, la prospettata sospensione di pagamento degli insoluti da parte del venditore, in quanto l'Autorità ha ritenuto necessario contemperare due esigenze apparentemente contrapposte: da un lato, far fronte al fenomeno della morosità,

---

<sup>1</sup> Si precisa che, con il recente documento 603/2017/R/idr, sono stati attualmente posti in consultazione i primi orientamenti dell'Autorità relativamente all'adozione di procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato. Nel sopra citato documento, è stato prospettato, analogamente a quanto disposto per i clienti energetici, il divieto di sospensione della fornitura nel caso in cui l'utente abbia presentato un reclamo al gestore del SII relativo a conguagli di fatturazione anomala.

<sup>2</sup> La mancata risposta motivata a un reclamo del cliente finale relativo alle sopra indicate casistiche determina, anche l'obbligo di corresponsione di un indennizzo automatico da parte del venditore.

che rappresenta, ad oggi, una delle maggiori criticità del settore, in quanto gli oneri da essa derivanti si ripercuotono sulla totalità dei clienti ed incidono sulla competitività e, dall'altro, tutelare il cliente dalla sospensione per morosità ingiustificata o effettuata senza l'applicazione di opportune garanzie procedurali.

In altri termini, il venditore adempiente deve poter disporre, con il necessario coinvolgimento delle imprese di distribuzione, di strumenti efficaci per contrastare l'inadempimento del cliente finale, anche perché un'efficace gestione del credito da parte dell' esercente ha un impatto positivo "diffuso" sullo sviluppo della concorrenza nel mercato *retail* ed effetti favorevoli, in termini di riduzione dei prezzi, a vantaggio di tutti i clienti finali. Per tale ragione la regolazione, consapevolmente, lascia autonomia al venditore in merito alla scelta di interrompere totalmente o parzialmente, al ricevimento di un reclamo, le azioni relative alla tutela del suo credito, purché nei limiti di quanto permesso dalla regolazione.

Per quanto riguarda **l'esenzione dal pagamento delle fatture emesse sulla base di consumi stimati<sup>3</sup>, relativamente al periodo per cui sono stati comunicati i consumi effettivi ovvero siano operanti sistemi di telelettura, prevista all'articolo 1, comma 4**, occorre rammentare che il ricorso alle fatturazioni basate anche su consumi stimati discende dal fatto che il venditore/gestore non ha sempre a disposizione i dati di misura rilevati<sup>4</sup> o non è in condizioni di poter validare efficacemente le informazioni ricevute dall'utente. Ciò è particolarmente evidente nel settore del gas e nel settore idrico, dove la frequenza della rilevazione dei dati di misura è spesso minore rispetto alla periodicità di fatturazione, anche

---

<sup>3</sup> Le fatture emesse ai clienti finali possono distinguersi considerando le seguenti modalità di determinazione dei consumi contabilizzati:

(i) fatture effettive: fatture interamente basate su consumi effettivi;

(ii) fatture stimate: fatture interamente basate su consumi stimati o importi forfettari, relative a situazioni in cui non risulta disponibile un dato di misura effettivo o l'autolettura o perché stabilito dal contratto del mercato libero;

(iii) fatture miste: fatture in cui sono contabilizzati, oltre agli importi basati sui consumi effettivi messi a disposizione del distributore o sulle autoletture, anche importi determinati da consumi stimati, afferenti al periodo compreso tra la data di rilevazione del dato di misura effettivo e l'ultimo giorno di consumo fatturato, in alcuni casi coincidente con la data di emissione della fattura.

(iv) fatture con ricalcoli: fatture che contabilizzano ricalcoli (tipicamente conguagli relativi a consumi stimati effettuati in fatture precedenti); tali fatture possono altresì contabilizzare i consumi relativi al periodo oggetto di fatturazione, a loro volta basati su consumi effettivi o su consumi stimati.

<sup>4</sup> I dati di misura rilevati corrispondono ai dati di misura effettivi rilevati dall'impresa di distribuzione e alle autoletture effettuate dal cliente finale.

in ragione di una più elevata percentuale di contatori non telegestiti e, di questi, di un numero elevato di misuratori in posizione non accessibile al distributore/gestore (per esempio, quando il contatore è collocato all'interno di un appartamento). Nel settore idrico, in particolare, prima dell'intervento dell'Autorità, è stato rilevato un numero limitato di casi in cui erano presenti procedure condivise tra gestore, Ente di governo dell'Ambito e consumatori, per la promozione di semplificazioni in tema di misura e fatturazione. Da ciò ne consegue che, in assenza di un dato reale di misura ovvero di un'autolettura del cliente/utente ammissibile, è necessario il ricorso alla fatturazione in stima, e al conseguente conguaglio.

A fronte di quanto sopra, il TIF e l'RQSII pur consentendo la contabilizzazione dei consumi energetici e idrici sulla base di stime, stabiliscono un **preciso ordine di priorità nell'uso dei dati di misura cui il venditore/gestore deve attenersi**. Nel dettaglio, è previsto l'utilizzo, in via prioritaria, dei dati di misura effettivi messi a disposizione dall'impresa di distribuzione o acquisiti dal gestore, e, in subordine, delle autoletture comunicate dal cliente finale/utente e validate dall'impresa di distribuzione/gestore, nonché, in ultima istanza, dei dati di misura stimati.

Inoltre, al fine di verificare eventuali situazioni patologiche di conguagli, il TIF prevede degli standard generali per la quantificazione dei consumi stimati, rinviando, anche in base agli esiti del monitoraggio svolto dall'Autorità, all'introduzione di ulteriori misure per i casi di mancato rispetto di tali standard, inclusa la previsione di indennizzi specifici a beneficio dei clienti. Anche il *“Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale”* (TIMSII)<sup>5</sup> definisce, in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura effettivi, i criteri di stima dei dati di misura per la contabilizzazione dei consumi idrici.

I predetti interventi hanno il duplice vantaggio, da un lato, di responsabilizzare maggiormente il venditore/gestore, inducendolo ad effettuare stime accurate, anche al fine

---

<sup>5</sup> Allegato alla deliberazione 218/2016/R/idr. Con il TIMSII l'Autorità ha definito una prima serie di disposizioni relative alla misura d'utenza, uniformando sul territorio nazionale il livello minimo delle prestazioni del servizio di misura, con l'obiettivo di garantire la determinazione certa dei consumi, promuovere la sensibilizzazione degli utenti alla riduzione degli sprechi e incrementare la responsabilizzazione dei gestori.



di evitare successive contestazioni del cliente e, dall'altro, di rendere il cliente/utente finale consapevole, della tipologia di dato utilizzato ai fini della fatturazione.

Con riferimento ai settori energetici, sempre con l'intento di **circoscrivere le ipotesi di fatture con conguagli e, più specificamente, di importo elevato**, e di garantire al contempo maggiore stabilità e certezza degli importi fatturati, la regolazione settoriale prevede che il venditore possa procedere al ricalcolo degli importi precedentemente calcolati sulla base di dati di misura stimati, solo nel caso di successiva disponibilità di dati di misura effettivi messi a disposizione dall'impresa di distribuzione o di autoletture. Alla medesima finalità risponde anche il divieto di fatturare consumi per periodi successivi alla data di emissione della bolletta, salvo eventuali deroghe consentite per i contratti nel libero mercato, nei limiti di condizioni tassativamente individuate dalla regolazione e purché sia assicurata un'adeguata informazione a riguardo al cliente finale<sup>6</sup>.

Più nel dettaglio, in tema di **regolazione delle fatture miste**<sup>7</sup>, l'Autorità è intervenuta tipizzando le casistiche in cui i venditori possono farne uso, al fine di contemperare esigenze contrapposte: da un lato, quella dei clienti finali che ne richiedono l'eliminazione anche per una migliore comprensione della bolletta e, dall'altro, quella dei venditori di minimizzare l'impatto finanziario ed economico, in termini di indebitamento e rischio creditizio, che subirebbero a causa del disallineamento<sup>8</sup> tra la data di rilevazione del consumo effettivo e la data di emissione della fattura, che potrebbe, a sua volta, comportare maggiori costi di fornitura nel mercato, con un aggravio di spesa per i clienti finali. Inoltre, è opportuno sottolineare che, con un efficace algoritmo di stima dei consumi da fatturare in acconto, la presenza delle c.d. code di fatturazione di per sé non comporta effetti negativi gravi e significativi per il cliente finale relativamente agli importi fatturati.

---

<sup>6</sup> Cfr. art. 6, comma 8, lettera d), del TIF.

<sup>7</sup> Per la definizione cfr. nota 3.

<sup>8</sup> Tale disallineamento, tendenzialmente fisiologico, è strutturalmente riconducibile a: (i) le diverse periodicità di messa a disposizione dei dati di misura validati da parte dell'impresa di distribuzione e il calendario di emissione ciclica delle fatture da parte del venditore; (ii) le tempistiche connesse all'espletamento delle attività di fatturazione al cliente finale da parte del venditore, che implicano dei tempi minimi di verifica, all'elaborazione dei dati di misura quale che sia la data di messa a disposizione di tali dati e all'emissione e trasmissione delle fatture.

Solo la completa attuazione, nel settore elettrico, del progetto di *smart meter* di seconda generazione (contatori 2G) potrà condurre all'eliminazione pressoché definitiva delle fatture miste.

Riguardo al **comma 7 del citato articolo 1, in merito al pagamento rateale dei conguagli per periodi maggiori di due anni espressamente autorizzati dai clienti finali**, si evidenzia che l'Autorità è già intervenuta per minimizzare l'impatto sui clienti finali (sia nei regimi di tutela sia nel libero mercato) di conguagli di importi rilevanti. La deliberazione 4 agosto 2016, 463/2016/R/com, infatti, pone in capo agli esercenti la maggior tutela nel settore elettrico e la tutela gas l'obbligo di consentire la rateizzazione dei corrispettivi dovuti nei casi di fatturazione di importi anomali<sup>9</sup>, prevedendo al contempo che tale prescrizione sia derogabile in modo migliorativo nel mercato libero. Con l'RQSII l'Autorità ha garantito anche agli utenti del servizio idrico la rateizzazione senza interessi delle fatture di importo rilevante/anomalo rispetto alla fattura generalmente pagata.

In merito al **compito attribuito dal comma 8 dell'articolo 1 all'Autorità di definire le misure a tutela dei consumatori, determinando le forme attraverso le quali i distributori garantiscono l'accertamento e l'acquisizione dei dati dei consumi effettivi**, si rileva che l'Autorità, con la riforma della disciplina della misura, anch'essa oggetto del TIF e dei successivi interventi regolatori in materia, ha introdotto modifiche migliorative nel rapporto tra i venditori e i distributori con ricadute positive sul processo di fatturazione dei consumi al cliente finale.

Gli interventi di regolazione realizzati in questo contesto mirano, infatti, ad affinare ulteriormente la qualità dei dati di misura rilevati dai distributori e trasmessi ai venditori ai fini della contabilizzazione dei consumi energetici, nonché a responsabilizzare i primi incrementando le sanzioni e gli indennizzi a loro carico. Per quanto riguarda specificamente il settore elettrico, a titolo di esempio, l'Autorità ha aumentato la periodicità di rilevazione

---

<sup>9</sup> Fatturazione di importi anomali: è la fatturazione che contabilizza importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali il cliente nei regimi di tutela ha diritto alla rateizzazione ai sensi del TIV (energia elettrica) e del TIVG (gas naturale).

dei dati di misura, introducendo, anche per i punti trattati monorari<sup>10</sup>, un obbligo di reiterno del tentativo di lettura nel caso di almeno due tentativi di lettura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate.

Con specifico riferimento al gas naturale, in caso di mancata raccolta del dato di misura secondo la periodicità prevista dalla regolazione, l’Autorità ha posto in capo delle imprese di distribuzione, l’obbligo di:

- (i) informare il cliente sulle cause che hanno impedito la raccolta nella prima bolletta utile, nel caso di punti di riconsegna dotati di misuratore diverso da accessibile;
- (ii) versare uno specifico indennizzo automatico, nel caso di punti di riconsegna dotati di misuratore accessibile.

L’Autorità è poi recentemente intervenuta, a seguito di un ampio processo di consultazione, aggiornando, dall’1 gennaio 2018, la disciplina relativa alla raccolta dei dati di misura del gas, prevedendo tra l’altro:

- (i) uno specifico indicatore per monitorare la percentuale di misuratori con letture effettive, in caso di punti di riconsegna dotati di misuratori accessibili;
- (ii) obblighi di sostituzione dei misuratori tradizionali con misuratori *smart*, nel caso di mancata acquisizione della lettura effettiva nel corso di un anno, in caso di punti di riconsegna dotati di misuratori non accessibili, introducendo altresì una penalità unitaria in caso di mancato rispetto del suddetto obbligo.

Infine, per quanto riguarda il **settore idrico**, l’Autorità ha rilevato prassi operative, comprese quelle relative ai cicli di fatturazione, che scontano rilevanti ritardi rispetto ai parametri e agli standard introdotti dalla regolazione. Ne consegue che una valutazione complessiva degli effetti della proposta in esame richiede anche di considerare le conseguenze in termini di equilibrio della finanza pubblica, vista la presenza rilevante e

---

<sup>10</sup> I punti di prelievo trattati monorari sono i punti di prelievo non trattati su base oraria per i quali non è attivo il trattamento per fasce.

diffusa di istituzioni, Comuni e Regioni, direttamente attive in alcune fasi della filiera (in alcune aree del Paese, soprattutto nel Mezzogiorno e nelle Isole, il dato risulta ancora più accentuato). Dalle informazioni acquisite dall'Autorità, anche nell'ambito di specifiche interlocuzioni con le istituzioni interessate, una possibile valutazione degli effetti potrebbe essere stimata in circa 3 miliardi di euro.

## APPENDICE - Regolazione Settori energetici

### **Testo Integrato in tema di fatturazione (TIF)**

Il TIF ha come obiettivo la redazione di un testo integrato unico e complessivo relativo a tutte le disposizioni sulla fatturazione di vendita al dettaglio (sia fatturazione di chiusura, sia di periodo), che i venditori devono rispettare nell'ambito dei contratti con i propri clienti finali nei regimi di tutela e/o nel mercato libero e nell'ambito dei contratti di *Tutela SIMILE*. In particolare le disposizioni del TIF si applicano a tutte le forniture in regime di maggior tutela, di tutela gas e della *Tutela SIMILE*; nel mercato libero i venditori hanno l'obbligo di ricomprendere, nel proprio paniere di offerte, un contratto con le clausole contrattuali relative alla fatturazione uguali a quelle dei regimi di tutela (offerta *PLACET*), mentre per le altre offerte sono liberi di derogare a dette clausole secondo quanto indicato nel TIF; in tali casi, tuttavia, sono previsti obblighi informativi a beneficio del cliente finale che sottoscrive offerte contenenti clausole derogate.

I principali interventi del TIF di seguito riportati riguardano la disciplina relativa alla fatturazione di periodo, ad eccezione di alcune disposizioni per le quali è prevista una diversa tempistica, indicata nel seguito.

#### ***Ambito di applicazione***

Le disposizioni si applicano a tutti i clienti domestici e non domestici connessi in bassa tensione - per il settore elettrico - e a tutti i clienti con consumi inferiori a 200.000 Smc/anno - per il settore del gas naturale. Viene altresì previsto che ai clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche si applichino solo le disposizioni relative all'autolettura.

#### ***Emissione e periodicità della fattura di periodo***

Le disposizioni prevedono una periodicità di fatturazione come riportata nelle seguenti tabelle. Tale clausola è considerata derogabile pertanto il venditore del mercato libero può aumentare la frequenza della fatturazione dei propri clienti.

È inoltre introdotto un vincolo temporale all'emissione della fattura, pari a 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura. Nel mercato libero il venditore può indicare un vincolo temporale differente.

**Periodicità di fatturazione per i clienti del settore elettrico:**

<b>Tipologia di clienti</b>	<b>Frequenza emissione fatture</b>
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza superiore a 16,5 kW <sup>11</sup>	<b>Mensile</b>
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza inferiore a 16,5 kW <sup>12</sup>	<b>Bimestrale</b>
Clienti domestici	<b>Bimestrale</b>

**Periodicità di fatturazione per i clienti del settore del gas naturale:**

- a) relativi a punti di riconsegna in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero

<b>Tipologia di clienti</b>	<b>Frequenza emissione fatture</b>
Inferiore a 500 Smc/anno	<b>Almeno quadrimestrale</b>
Tra 500 e 1.500 Smc/anno <sup>13</sup>	<b>Bimestrale</b>
Tra 1.500 e 5.000 Smc/anno <sup>14</sup>	<b>Bimestrale</b>
Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno	<b>Mensile</b>

- b) relativi a punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero

<b>Tipologia di clienti</b>	<b>Frequenza emissione fatture</b>
Qualsiasi livello di consumo	<b>Mensile</b>

<sup>11</sup> La deliberazione 200/99 prevedeva una fatturazione mensile per i clienti alimentati in bassa tensione per usi non domestici con potenza contrattualmente impegnata superiore a 30 kW.

<sup>12</sup> La deliberazione 200/99 prevedeva una fatturazione mensile per i clienti alimentati in bassa tensione per usi non domestici con potenza contrattualmente impegnata superiore a 30 kW.

<sup>13</sup> La deliberazione 229/01 prevedeva una fatturazione trimestrale per consumi compresi tra 500 e 5.000 standard metri cubi/anno.

<sup>14</sup> La deliberazione 229/01 prevedeva una fatturazione trimestrale per consumi compresi tra 500 e 5.000 standard metri cubi/anno.

### ***Ordine di utilizzo dei dati di misura***

Il venditore è tenuto a utilizzare nelle fatture di periodo i dati di misura nel rispetto del seguente ordine:

- dati di misura effettivi messi a disposizione dall'impresa di distribuzione;
- autoletture comunicate dal cliente finale e validate dall'impresa di distribuzione;
- dati di misura stimati (come messi a disposizione dall'impresa di distribuzione ovvero stimati del venditore). Nei casi di utilizzo di proprie stime, il venditore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del cliente come forniti dall'impresa di distribuzione<sup>15</sup> ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili. Tali stime, inoltre, devono essere determinate riducendo al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati.

Tale clausola è considerata derogabile in quanto ogni venditore del mercato libero può stabilire un diverso ordine di priorità purché almeno una volta all'anno emetta una fattura che contabilizzi consumi effettivi.

### ***Fatture miste***

Se la fattura contiene consumi effettivi, non possono essere contabilizzati in aggiunta anche consumi stimati nei seguenti casi:

- a) se la periodicità di fatturazione è mensile<sup>16</sup>;
- b) se il dato di misura finale del periodo è un'autolettura acquisita in finestra.

Nel mercato libero, il venditore può derogare a quanto previsto dalle lettere a) e b), deve, invece, rispettare sempre il divieto di emissione di fatture miste nei casi di mancato rispetto della periodicità di fatturazione (lettera c)).

### ***Ricalcoli e altre regole di fatturazione***

Il venditore procede al ricalcolo (conguaglio), di importi precedentemente calcolati sulla base di dati di misura stimati, solo in caso di successiva disponibilità di dati di misura effettivi messi a disposizione dall'impresa di distribuzione o di autoletture. Viene inoltre previsto il divieto di fatturare consumi per periodi successivi alla data di emissione della fatturazione, per i clienti serviti nei regimi di tutela prevedendo deroghe per i contratti nel libero mercato nei limiti di condizioni tassativamente individuate dalla regolazione e purché sia assicurata un'adeguata informazione a riguardo al cliente finale.

Tali clausole non sono derogabili nel mercato libero.

### ***Autolettura***

Il venditore ha l'obbligo:

---

<sup>15</sup> Dati di misura effettivi e autoletture validate.

<sup>16</sup> Ad eccezione dei clienti del settore gas con punti di riconsegna per i quali non è obbligatoria la rilevazione delle misure con dettaglio giornaliero.

- per tutti i punti del settore elettrico trattati monorari e per tutti i punti del settore gas con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, di mettere a disposizione una modalità per la raccolta dell'autolettura comunicata dal cliente all'interno di una finestra temporale indicata in fattura; i venditori possono altresì mettere a disposizione una modalità di raccolta dell'autolettura al di fuori della finestra. Il dato di autolettura sarà preso in carico dal venditore a meno che non risulti palesemente errato (in quanto di almeno un ordine di grandezza diverso dall'ultimo dato disponibile) e trasmesso all'impresa di distribuzione entro e non oltre 4 giorni lavorativi;
- per tutti i punti del settore elettrico trattati per fascia e per tutti i punti del settore gas con frequenza di lettura mensile con dettaglio giornaliero, di mettere a disposizione dei clienti almeno una modalità di raccolta dell'autolettura, qualora siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 mesi consecutivi. L'autolettura sarà presa in carico dal venditore a meno che non risulti palesemente errata (in quanto di almeno un ordine di grandezza diverso dall'ultimo dato disponibile) e trasmessa all'impresa di distribuzione entro e non oltre 4 giorni lavorativi;
- di prendere in carico e trasmettere all'impresa di distribuzione per la validazione anche le autoletture eventualmente pervenute attraverso un reclamo scritto o segnalazione telefonica; in questi casi si consente ai venditori, di emettere una fattura immediata di rettifica anche senza aspettare l'esito della validazione del distributore (che comunque dovrà essere richiesta);
- di effettuare comunicazioni per informare i clienti finali delle possibilità di comunicare l'autolettura.

#### ***Standard generali per la quantificazione dei consumi stimati***

In caso di utilizzo di dati stimati, viene introdotto uno *standard generale* relativo alla qualità di tali stime funzionale a individuare criticità legate a sovra o sotto stime particolarmente rilevanti. Per verificare il rispetto dello standard di qualità delle stime dei consumi fatturati di energia elettrica e gas naturale, viene introdotto un indicatore di qualità sull'*incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi*, che si intende rispettato se in un semestre i valori rispettano quanto riportato nella seguente tabella:

<b>Indicatore</b>	<b>Settore</b>	<b>Standard generale</b>
<i>Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi</i>	Energia elettrica	≤ 50%
	Gas naturale	≤ 75%

#### ***Indennizzi a favore del cliente finale***

Vengono introdotti indennizzi:

1. *A carico del venditore per ritardi di emissione delle fatture*



Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura<sup>17</sup>, il venditore dovrà riconoscere, nella prima fattura utile, con una specifica causale prevista dalla regolazione, un indennizzo automatico al cliente finale crescente sulla base dei giorni di ritardo (rispetto al termine di emissione delle fatture) e pari:

- a 6 € nel caso di un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine di emissione delle fatture;
- maggiorato di 2 € ogni 5 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 € per ritardi pari o superiori a 45 giorni solari dal termine di emissione;
- a 40 € se il ritardo dal termine di emissione è compreso tra 46 e 90 giorni solari;
- a 60 € se il ritardo dal termine di emissione è superiore a 90 giorni solari.

2. *A carico dell'impresa di distribuzione per mancata rilevazione dato effettivo per i punti trattati per fascia*

Nel caso in cui l'impresa di distribuzione di energia elettrica, con riferimento ai clienti trattati per fascia, abbia stimato i dati di misura per due mesi consecutivi è tenuta a riconoscere al cliente finale, tramite il venditore, un indennizzo di ammontare pari a 10 €<sup>18</sup>.

Il diritto a ciascun indennizzo nei casi sopra specificati è entrato in vigore sin dall'**1 gennaio 2017**, ma viene prevista una deroga per il riconoscimento dell'indennizzo al cliente finale; in sede di prima applicazione, infatti, l'indennizzo può essere corrisposto entro un termine pari al doppio rispetto a quanto normalmente previsto dalla regolazione.

### **Monitoraggio**

L'Autorità svolgerà le attività di monitoraggio della fatturazione di periodo (oltre a quelle già avviate relative alla fattura di chiusura) che comprendono, tra l'altro, la verifica del rispetto dello standard di qualità delle stime dei consumi contabilizzati in fattura.

### **Descrizione degli interventi specifici di modifica alla disciplina della misura elettrica e del gas naturale e in materia di rateizzazione**

La deliberazione 463/2016/R/com, con cui è stato approvato Testo integrato delle disposizioni in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF), interviene sulla disciplina della misura del settore elettrico e su quella del gas naturale come segue:

*Interventi inerenti la misura per il settore elettrico:*

- o la periodicità di rilevazione dei dati di misura viene aumentata: per i punti trattati monorari con potenza non superiore ai 16,5 kW sarà infatti

---

<sup>17</sup> O altro termine eventualmente indicato dal venditore del mercato libero.

<sup>18</sup> In questi casi il cliente può effettuare l'autolettura.

obbligatorio un tentativo di lettura ogni 4 mesi (attualmente è un tentativo all'anno);

- per i punti trattati monorari, è inoltre introdotto un obbligo di reiterno del tentativo di lettura nel caso di almeno due tentativi di lettura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate;
- è introdotta la procedura di validazione di tutte le autoletture che il venditore trasmette all'impresa di distribuzione (comprese quelle provenienti da reclami dei clienti finali);

*Interventi inerenti la misura per il settore gas:*

- è introdotta la procedura di validazione delle autoletture provenienti da reclami dei clienti finali che il venditore trasmette all'impresa di distribuzione;

*Interventi inerenti la misura per entrambi i settori:*

- le imprese di distribuzione hanno l'obbligo di registrare le cause (opportunamente codificate) dei tentativi di lettura falliti;
- sono introdotti indennizzi automatici in capo alle imprese di distribuzione da corrispondere al venditore in caso di messa a disposizione dei dati di misura in ritardo; i livelli dei suddetti indennizzi vengono fissati in coerenza con quelli attualmente già previsti dalla regolazione<sup>19</sup> e potranno essere oggetto di opportune revisioni alla luce dei primi esiti relativi all'applicazione dei medesimi;

*Interventi inerenti la rateizzazione*

- obbligo di rateizzazione per gli esercenti la maggior tutela e tutela gas anche nei casi di fatturazione di importi anomali<sup>20</sup> e per tutti i punti di prelievo nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista nel TIF;
- medesimo obbligo di rateizzazione, descritto al precedente punto, anche a carico dei venditori sul mercato libero con riferimento a tutti i punti di prelievo compresi nell'ambito di applicazione del TIF, i quali possono offrire modalità di rateizzazione anche migliorative.

## **Regolazione della performance di misura per i punti di riconsegna connessi alle reti di distribuzione di gas naturale. Deliberazione 13 luglio 2017, 522/2017/R/gas**

Con la deliberazione 522/2017/R/gas l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico aggiorna la regolazione in merito alle *performance* del servizio di misura per i punti di riconsegna connessi alle reti di distribuzione di gas naturale, al fine di migliorare il servizio di misura e in particolare per indurre le imprese di distribuzione

<sup>19</sup> In particolare, si fa riferimento a quelli introdotti con la deliberazione 268/2015/R/eel e con la deliberazione 100/2016/R/com.

<sup>20</sup> Articolo 9 del TIQV.

alla effettiva rilevazione del dato di misura. In particolare, in esito al documento di consultazione 518/2016/R/gas, il provvedimento aggiorna l'Allegato A della deliberazione 518/2016/R/gas "Regolazione della Qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019": RQDG 2014-2019), prevedendo:

- in relazione ai **misuratori accessibili**:
  - la modifica dello standard relativo ai tentativi di raccolta di misura andati a buon fine, con uno standard volto a rilevare le letture effettivamente acquisite e non i tentativi effettuabili;
  - l'introduzione di uno specifico indicatore per monitorare la percentuale di misuratori con letture effettive, differenziato per classi di consumo;
- in relazione ai misuratori **parzialmente accessibili**:
  - di assimilarli, ai fini della regolazione delle performance di misura, ai misuratori non accessibili (applicando le stesse previsioni regolatorie);
- in relazione ai misuratori **non accessibili**:
  - di prevedere obblighi di sostituzione dei misuratori tradizionali con misuratori *smart* nei casi in cui l'impresa di distribuzione non abbia acquisito almeno una lettura effettiva nel corso dell'ultimo anno;
  - che tali obblighi di sostituzione siano aggiuntivi rispetto a quelli già previsti dalla regolazione (deliberazione 631/2013/R/gas);
  - di stabilire una penalità unitaria annua (fino alla sostituzione) pari a 4 € per ogni misuratore a carico dell'impresa di distribuzione nel caso di inadempimento dei suddetti obblighi di sostituzione.

Come prospettato in consultazione, l'ambito di applicazione della delibera, con decorrenza dall'1 gennaio 2018, interessa:

- tutte le imprese di distribuzione di gas naturale in relazione ai punti di riconsegna attivi con misuratore tradizionale o di tipo *smart* accessibile;
- le imprese di distribuzione di gas naturale con più di 50.000 clienti finali al 31 dicembre 2016 in relazione ai punti di riconsegna attivi con misuratore tradizionale, parzialmente accessibile o non accessibile.

## APPENDICE - Regolazione Settore idrico

### **Testo Integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII): disposizioni in materia di periodicità di fatturazione e rateizzazione dei pagamenti**

Con la deliberazione 655/2015/R/IDR è stato approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII). Il provvedimento definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di indicatori consistenti in tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti.

Di seguito si riportano i principali interventi dell'RQSII in materia di modalità e periodicità di fatturazione nonché quelli relativi alle modalità di rateizzazione dei pagamenti a favore degli utenti finali del SII.

#### *Ambito di applicazione*

Il Testo integrato (RQSII) si applica per tutti i gestori dal 1 luglio 2016, ad esclusione di alcuni aspetti relativi agli indennizzi automatici, alle comunicazioni verso l'Autorità e alla qualità dei servizi telefonici, che si applicano dal 1 gennaio 2017.

#### *Emissione e periodicità della fattura di periodo*

Le disposizioni prevedono una periodicità di fatturazione come riportata nella seguente tabella. Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione di consumi medi (annui) relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard minimo di qualità, potendo il gestore adottare una diversa periodicità di fatturazione.

È inoltre introdotto un vincolo temporale all'emissione della fattura, pari a 45 giorni solari calcolati a partire dall'ultimo giorno di riferimento della fattura stessa. Tale vincolo non si applica:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese; in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

### **Periodicità di fatturazione per gli utenti finali del SII:**

<b>Consumi medi annui</b>	<b>Frequenza emissione fatture</b>
Fino a 100 mc	<b>2/anno</b>
Da 101 mc fino a 1000 mc	<b>3/anno</b>
Da 1001 mc a 3000 mc	<b>4/anno</b>
Superiori a 3000 mc	<b>6/anno</b>

#### *Indennizzi a favore dell'utente finale*

Vengono introdotti indennizzi :

*a) A carico del gestore per i ritardi nell'emissione delle fatture*

Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di 45 giorni dall'ultimo giorno di riferimento della fattura, il gestore dovrà riconoscere, nella prima fattura utile<sup>21</sup>, un indennizzo automatico all'utente finale pari a 30 euro.

*b) A carico del gestore per mancato rispetto della periodicità di fatturazione*

Nel caso di mancato rispetto dello standard specifico di qualità relativo alla periodicità di fatturazione, il gestore dovrà provvedere all'erogazione dell'indennizzo pari a 30 euro nella prima bolletta utile.

#### *Monitoraggio*

L'Autorità svolgerà le attività di monitoraggio relativamente al rispetto dello standard sulla periodicità di fatturazione con cadenza annuale, nell'ambito della raccolta dati relativa alla qualità contrattuale del SII, sulla base dei dati e delle informazioni che i gestori del SII dovranno trasmettere alla medesima entro il 31 marzo di ciascun anno.

#### *Descrizione degli interventi specifici in materia di rateizzazione dei pagamenti*

La deliberazione 655/2015/R/idr, con cui è stato approvato il Testo integrato (RQSII), è intervenuta anche sulla disciplina relativa alle modalità di rateizzazione dei pagamenti, prevedendo:

- o la facoltà per l'utente finale di richiedere la rateizzazione dei pagamenti al superamento di una soglia proporzionale pari al 100% dell'addebito medio fatturato nel corso degli ultimi dodici mesi; il piano di rateizzazione prevede

<sup>21</sup> Qualora l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;

- o l'applicazione degli interessi di mora a partire dal giorno successivo a quello di scadenza del pagamento rateizzato e comunque la facoltà del gestore di applicare, in coerenza con quanto previsto per i settori energetici, eventuali interessi di dilazione<sup>22</sup> che non possono risultare superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- o la facoltà per l'utente finale di richiedere l'attivazione del meccanismo di rateizzazione nei dieci giorni successivi alla scadenza della fattura.

Sempre con riferimento alla rateizzazione dei pagamenti, a tutela dell'utente finale, è stata prevista la possibilità, fatta salva la non cumulabilità delle rate, di prevedere un piano di rateizzazione concordato ad hoc tra il gestore e l'utente del SII. In tal caso, è necessario che l'utente interessato manifesti espressamente il suo consenso.

### **Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale (TIMSII)**

Con la deliberazione 218/2016/R/idr, l'Autorità ha definito una prima serie di disposizioni relative al servizio di misura d'utenza, approvando il Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nel SII (TIMSII).

La deliberazione prevede che le disposizioni del TIMSII trovino attuazione dall'1 luglio 2016, ad eccezione di alcuni aspetti che trovano applicazione dal 1° gennaio 2017 (1 luglio 2017 per l'obbligo di foto-lettura).

#### *Ambito di applicazione*

Le disposizioni si applicano a tutti i gestori del SII che, a qualunque titolo, anche per una pluralità di ATO, gestiscono l'attività di acquedotto e operano sul territorio nazionale, e che provvedono eventualmente a fatturare, per i medesimi livelli di consumo, anche i corrispettivi dei servizi di fognatura e depurazione.

#### *Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori di utenza*

I gestori sono tenuti a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori (anche qualora richiesta dall'utente finale), nonché al rispetto dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici di legge.

#### *Obblighi di raccolta delle misure di utenza*

Si introduce un numero minimo annuo di tentativi di raccolta della misura, differenziato in funzione della categoria di consumo (per gli utenti finali con consumi

---

<sup>22</sup> Gli interessi di dilazione non possono essere applicati nei casi in cui l'incremento rilevante della bolletta sia dovuto alla sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore o all'emissione di fatture di conguaglio derivanti da letture effettive effettuate con una periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia.

medi annui fino a 3.000 mc 2 tentativi di raccolta l'anno, per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc 3 tentativi di raccolta l'anno). Tali tentativi di raccolta devono rispettare, di norma, distanze temporali minime, al fine di garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno. E' inoltre previsto che i gestori si dotino di procedure con foto-lettura.

#### *Procedura di autolettura dei misuratori di utenza*

I gestori sono tenuti a mettere a disposizione degli utenti finali almeno tre modalità di autolettura (messaggio SMS, telefonata, sito internet), attive in ogni momento per 365 giorni all'anno. Le misure comunicate con autolettura sono da prendersi in carico da parte dei gestori (tranne nei casi di dati palesemente errati) ai fini della validazione e dell'utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione, fornendo riscontro all'utente finale in caso di mancata presa in carico o mancata validazione dei dati comunicati.

#### *Modalità di calcolo del consumo medio annuo e di stima e ricostruzione dei dati*

Sono definite le modalità di calcolo del consumo medio annuo da attribuire a ciascuna utenza, da utilizzare anche ai fini della determinazione del numero minimo annuo di tentativi di raccolta della misura, e si introduce un metodo per la stima e la ricostruzione dei dati di misura (in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture).

#### *Obblighi di archiviazione, registrazione e comunicazione all'Autorità*

Si introduce l'obbligo per i gestori di conservare per 5 anni i dati di misura validati, nonché quello di garantire all'utente ed agli eventuali altri soggetti aventi titolo la fruizione dei dati di misura. Sono inoltre disciplinati gli obblighi e le modalità di registrazione dei dati relativi ai tentativi di raccolta delle misure ed alle autoletture ricevute, prevedendo l'obbligo di comunicazione annuale all'Autorità di informazioni sulla misura di utenza.

#### *Comunicazioni all'utente finale*

La deliberazione 218/2016/R/IDR prevede un'integrazione degli specifici obblighi di comunicazione agli utenti tramite bolletta - già fissati dalla deliberazione 586/2012/R/IDR - stabilendo che in ogni bolletta siano riportati, a partire dall'1 gennaio 2017, sia il dato relativo al consumo medio annuo dell'utente sia il numero minimo di tentativi annui di raccolta della misura.