

## **RELAZIONE TECNICA**

### **PRESUPPOSTI PER L'ADOZIONE DI DIRETTIVA PER LA TRASPARENZA DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE DEI CONSUMI DI GAS DISTRIBUITO A MEZZO DI RETE URBANA**

#### **1. Premessa**

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) ha ricevuto numerose segnalazioni in cui utenti e consumatori lamentano la scarsa comprensibilità del documento di fatturazione (di seguito: bolletta) attraverso cui vengono fatturati i consumi di gas distribuito a mezzo rete urbana. La Divisione consumatori e utenti dell'Autorità ha proceduto ad un esame comparativo della forma e del contenuto delle bollette emesse da 70 soggetti esercenti il servizio di distribuzione, per un totale di circa 6,5 milioni di utenti e di 9,2 miliardi di metri cubi (mc) di gas erogato, rilevando problemi per quanto concerne la comprensibilità e la completezza della bolletta.

L'Autorità intende pertanto adottare una direttiva in tema di trasparenza delle modalità di fatturazione dei consumi di gas distribuito a mezzo rete urbana, servizio in cui la mancanza di normative specifiche sulla fatturazione, l'elevato numero di operatori, la loro eterogeneità e la variabilità delle condizioni di fornitura, definite nelle convenzioni con i Comuni concedenti, hanno contribuito ad una significativa diversità e varietà delle bollette ricevute dagli utenti.

#### **2. Contesto normativo**

Tra le finalità generali della legge 14 novembre 1995, n.481 (di seguito: legge n. 481/95) vi è la tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'elettricità e del gas.

Le norme che regolano l'emissione ed il contenuto delle bollette, per quanto riguarda il servizio gas, sono attualmente solo quelle relative alla fatturazione in generale (titolo II, art.21 e titolo VI art.73 del decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n.633 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Supplemento ordinario, n.292 dell'11 novembre 1972, il decreto del Ministero delle finanze 16 dicembre 1980 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n.349 del 22 dicembre 1980). Non sono state definite norme specifiche, come invece è avvenuto per il servizio elettrico, con l'eccezione delle modalità di attribuzione agli utenti delle variazioni tariffarie (provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi, 9 dicembre 1988, n.24, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 292, del 14 dicembre 1988).

La legge n.481/95 tutela il diritto dei consumatori e degli utenti ad essere informati sui doveri e sui diritti riguardanti i servizi di fornitura dell'energia elettrica e del gas. L'art.2 comma 12 della legge n.481/95 alla lettera h) stabilisce che l'Autorità "emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti

esercenti i servizi medesimi", ed alla lettera l) che l'Autorità "pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte di utenti intermedi e finali".

Le bollette, per il contenuto che le contraddistingue, rappresentano uno strumento di diffusione delle informazioni che interessa tutti gli utenti. Pertanto il miglioramento della leggibilità e completezza delle bollette è riconducibile alle finalità della legge n.481/95.

### **3. Gli obiettivi della direttiva**

La direttiva proposta per quanto concerne la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas distribuito a mezzo di rete urbana, si propone di integrare la normativa già in vigore sulla fatturazione e di stabilire criteri di trasparenza aggiuntivi ed obbligatori per i soggetti esercenti il servizio di distribuzione.

La direttiva definisce i requisiti di base che tutti gli esercenti il servizio dovranno rispettare nella fatturazione ai propri utenti. Sono interessati a questa direttiva tutti i soggetti esercenti che distribuiscono gas a mezzo rete urbana per usi civili, cioè destinato alla cottura cibi e produzione acqua calda, al riscaldamento domestico e centralizzato e agli altri usi compresi quelli industriali ed artigianali fino a 200.000 mc/anno.

L'intervento dell'Autorità ha l'obiettivo di garantire che vengano trasmesse le informazioni fondamentali per la garanzia dei diritti degli utenti. I soggetti esercenti restano tuttavia liberi di fornire informazioni aggiuntive rispetto a quelle obbligatoriamente richieste e di scegliere il formato ritenuto più adatto per comunicarle. Nessun vincolo di formato è previsto in questa direttiva.

La direttiva proposta non richiede ai soggetti esercenti modifiche che comportino una nuova definizione delle condizioni del rapporto di utenza; ha invece l'obiettivo di imporre che i contenuti di tale rapporto siano chiaramente specificati. Ne consegue che la direttiva prescinde sia dalla metodologia tariffaria adottata, sia dalle differenze oggi esistenti nelle condizioni di erogazione del servizio tra i diversi soggetti esercenti, che potranno essere oggetto di successivi interventi dell'Autorità. La direttiva è dunque compatibile con l'ordinamento tariffario e non modifica le attuali condizioni di erogazione del servizio.

Gli obiettivi della direttiva proposta dall'Autorità sono stati resi noti ai soggetti esercenti e alle associazioni dei consumatori e degli utenti attraverso il documento di consultazione "Linee guida in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas distribuito attraverso rete urbana" diffuso in data 23 settembre 1998. I soggetti interessati hanno fornito suggerimenti sui singoli punti e sui tempi di attuazione della direttiva. Non sono state sollevate obiezioni sostanziali

sull'impostazione o sulla fattibilità della direttiva, né sugli eventuali costi da sopportare in seguito alla sua adozione.

Rispetto al documento per la consultazione, tenuto conto delle osservazioni e dei suggerimenti ricevuti, la direttiva che l'Autorità intende emanare contiene alcune significative modifiche:

- le informazioni da riportare in bolletta sono suddivise, in informazioni obbligatorie da riportare su tutte le bollette, informazioni da riportare almeno una volta all'anno e informazioni da riportare in occasioni particolari;
- sono cambiate le modalità di fatturazione dei corrispettivi relativi a interventi su richiesta dell'utente;
- è stato escluso l'obbligo di indicare la situazione dei pagamenti precedenti per gli esercenti che fatturano con periodicità inferiore al bimestre;
- è stato eliminato l'obbligo di riportare indicazione del documento ufficiale in cui sono pubblicate le tariffe dell'esercente;
- sono richiamate le previsioni normative relative all'Euro e alla protezione dei dati personali;
- viene introdotta la possibilità per gli esercenti di richiedere all'Autorità una proroga motivata (fino a novanta giorni) dei tempi di attuazione.

#### **4. I contenuti della direttiva**

##### ***4.1 Informazioni da riportare su tutte le bollette***

Le informazioni da riportare in bolletta sono suddivise in due gruppi: informazioni obbligatorie da riportare sulla bolletta; informazioni da riportare almeno una volta all'anno e informazioni da riportare in particolari occasioni (variazioni tariffarie, situazioni di morosità, altro). E' previsto che le informazioni relative alle modalità di pagamento e alla sospensione della fornitura per l'utente moroso (titolo II) e le altre informazioni all'utente (titolo III), possano essere riportate, totalmente o in parte, su fogli diversi da quelli che documentano i consumi, nel rispetto delle periodicità previste.

Sulla bolletta devono essere riportate le informazioni che consentono all'utente di valutare il livello dei propri consumi ed i diritti e doveri connessi al rapporto di fatturazione.

Le informazioni obbligatorie sulla bolletta riguardano pertanto la fatturazione dei consumi, le modalità di pagamento, la possibilità di richiedere informazioni sulla correttezza della fatturazione, la situazione dei pagamenti relativi alle bollette precedenti (con esclusione delle fatturazioni con periodicità mensile, dal momento che le attuali modalità di accertamento dell'avvenuto pagamento non consentono l'acquisizione dell'informazione in tempo utile), i costi sostenuti dall'utente in caso di ritardato pagamento, i tempi minimi di distacco in caso di morosità, i recapiti del servizio di pronto intervento. Fanno parte di questo gruppo le informazioni relative agli aggiornamenti tariffari e alle caratteristiche della fornitura.

L'esigenza di trasparenza ha indotto l'Autorità a privilegiare la semplificazione delle unità di misura e l'omogeneizzazione dei codici che individuano gli usi per cui il gas viene fatturato e a separare le voci fatturate a seconda che si riferiscano ai consumi, alle imposte o ad altre voci di costo. Viene previsto che i tassi di interesse e le penalità il cui pagamento è richiesto agli utenti morosi siano esplicitamente dichiarati dagli esercenti in bolletta, senza la possibilità di introdurre riferimenti con un contenuto generico o che rinviino ad altri documenti come il contratto o il regolamento di utenza. Deve essere indicato anche il numero minimo di giorni che può intercorrere tra il mancato pagamento ed il distacco della fornitura per morosità, onde rendere esplicito il rischio di sospensione della fornitura che il mancato pagamento comporta.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento la direttiva prevede che sia data la possibilità all'utente di pagare i corrispettivi dovuti per interventi volti alla riparazione di guasti, alle verifiche dei misuratori, agli spostamenti dei misuratori o per altri interventi a richiesta dell'utente separatamente dal pagamento dei consumi. L'utente ha due possibilità di esercitare questa opzione: la prima al momento della richiesta del lavoro e la seconda al momento del pagamento della fattura, se ha inizialmente optato per il pagamento in bolletta.

#### ***4.2 Informazioni da riportare periodicamente o in situazioni particolari***

Le informazioni da riportare sulla bolletta almeno una volta all'anno riguardano aspetti del rapporto di utenza essenziali, ma non strettamente connessi alla fatturazione. La direttiva dell'Autorità fa rientrare in questo gruppo sia le informazioni relative all'esistenza di un eventuale copertura assicurativa, gratuita per l'utente, contro eventi lesivi che abbiano origine a valle del contatore e sia il richiamo alla Carta dei servizi. In entrambi i casi deve essere messo a disposizione dell'utente un numero telefonico a cui richiedere maggiori informazioni.

Infine una serie di informazioni è riservata ai soli utenti morosi e riguarda le modalità di comunicazione dell'avvenuto ritardato pagamento e le procedure che il soggetto esercente segue prima di procedere alla sospensione della fornitura per morosità.

Tenendo conto del fatto che alcuni soggetti esercenti il servizio gas provvedono altresì alla fornitura di altri servizi (elettricità, acqua, rifiuti, ecc.) e che alcuni di essi fatturano congiuntamente i consumi relativi ai diversi servizi, si è ritenuto opportuno consentire all'utente di pagare eventualmente in modo separato i servizi di gas. I soggetti esercenti multiservizio, che fatturano congiuntamente, devono segnalare nella bolletta agli utenti la possibilità del pagamento disgiunto indicandone tempi e modalità.

Tenuto conto che le modifiche richieste potranno comportare aggiustamenti nel "software" connesso alla fatturazione e alla impostazione grafica della bolletta, i soggetti esercenti il servizio di distribuzione del gas metano a mezzo rete urbana hanno un tempo massimo di centottanta (180) giorni per adeguare i loro documenti di fatturazione. Per motivate esigenze relative all'adeguamento dei sistemi informativi, potrà essere formulata dagli esercenti una richiesta di proroga, da inviare all'Autorità entro centoventi (120) giorni dalla pubblicazione della direttiva, per un periodo non

superiore a novanta (90) giorni. La proroga è considerata concessa, se l'Autorità non avrà dato comunicazione avversa al soggetto esercente entro trenta (30) giorni dal ricevimento della richiesta.