

## **Verbale sintetico 1<sup>a</sup> riunione Tavolo tecnico Tracciabilità delle bollette (GdL "Gas")**

**Milano - Roma, 16 gennaio 2017**

Il giorno 16 gennaio dell'anno 2017, presso la Sede di Milano dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito: AEEGSI o Autorità) in collegamento video con gli Uffici di Roma, si è svolta la prima riunione del Tavolo tecnico sul tema della tracciabilità delle bollette (di seguito, anche: Tavolo) come disposto dal Gruppo di Lavoro (di seguito: GdL o Gruppo) "Gas" dell'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento (di seguito: OssReg o Osservatorio) in occasione dell'ultima riunione del Gruppo.

Sono presenti alla riunione:

- per l'Autorità: il dott. Bernardo Pizzetti, in qualità di segretario dell'OssReg, e la dott.ssa Giorgia Palma dell'Unità TAC;
- per i rappresentanti degli *stakeholder*: il dott. Gabriele Moltrasi di AIGET, la dott.ssa Maria Luisa Villa di ALTROCONSUMO, il dott. Marco Innocenti di ANIGAS, l'ing. Marta Bucci, il dott. Ezio Chiaramello e l'ing. Vincenzo Carazza di ASSOGAS, la dott.ssa Giulia Nocetti, il dott. Andrea Casartelli e il dott. Alfonso Sannino di IGAS, il dott. Renato Pesa e la dott.ssa Rita Sofi di RETE IMPRESE ITALIA (RII), il dott. Marco Vignola di UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI (UNC), l'ing. Fabio Santini, la dott.ssa Gabriella Vittorio e la dott.ssa Prisca Gulminelli di UTILITALIA.

La riunione ha inizio alle ore 10:30. Il segretario dell'Osservatorio svolge la funzione di verbalizzazione.

Il coordinatore del GdL, ing. Santini, apre la riunione ricordando che durante lo scorso incontro si era stabilito di dedicare un approfondimento, con il coinvolgimento degli operatori di settore, al problema delle fatture gas recapitate in ritardo o del mancato recapito delle stesse e del conseguente rischio di messa in mora o di sospensione della fornitura.

Rammenta, poi, che il dott. Isolani di UNC aveva proposto, come possibile soluzione al problema, l'utilizzo della raccomandata con ricevuta di ritorno per l'invio della comunicazione di messa in mora.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

Propone di fare un preliminare giro di tavolo per conoscere l'opinione dei componenti sul tema, al fine di far emergere ulteriori criticità e proposte.

Con riferimento alla proposta del dott. Isolani, il dott. Cazzaniga di UNC ribadisce che l'utilizzo della ricevuta di ritorno consentirebbe all'operatore di essere certo della ricezione della comunicazione da parte del cliente. Aggiunge, inoltre, che, per le fatture di conguaglio, una soluzione potrebbe essere rappresentata dall'adozione di specifiche procedure di comunicazione a seconda della tipologia di cliente (prevedendo, ad esempio, che quando gli importi in bolletta superano determinate soglie, il cliente debba essere avvisato tramite contatto telefonico).

Il dott. Pesa di RII ritiene che sarebbe interessante capire se ci sono dei margini per intervenire sulla regolazione, modificando eventualmente le tempistiche per l'invio delle lettere di messa in mora.

Il coordinatore dà la parola agli operatori chiedendo loro di illustrare le *best practice* messe in campo per arginare il problema e la dimensione del fenomeno.

L'ing. Corazza di Assogas evidenzia che esistono molte ragioni per le quali gli operatori sono particolarmente aggressivi nei confronti dei clienti che pagano in ritardo. In primo luogo, precisa che gli operatori, di fatto, anticipano i costi della materia prima, costi che recuperano con ritardo per via dei lunghi tempi di bollettazione; rammenta, inoltre, che gli operatori non possono richiedere un deposito cauzionale se il pagamento delle bollette avviene attraverso addebito diretto in conto corrente; aggiunge, infine, che quando il cliente non paga l'operatore non ha diritto al risarcimento delle accise anticipate.

Riferisce che una delle azioni messe in campo dagli operatori per limitare il problema delle bollette non consegnate è quella di avvalersi di diversi vettori postali, al fine di metterli in concorrenza tra loro e ottenere migliori *performance*. Ritiene che sarebbe inoltre auspicabile, da un lato, puntare su modalità di invio delle bollette alternative all'invio cartaceo attraverso lo sviluppo di strumenti tecnologici e informatici (sms, mail, web) e, dall'altro, ottenere una maggiore collaborazione da parte dei clienti (ad es. attraverso la comunicazione delle variazioni dei recapiti).

Con riguardo alla dimensione del fenomeno, l'ing. Corazza riferisce che si tratta di un fenomeno estremamente limitato e aggiunge che, in ogni caso, gli operatori negli ultimi anni hanno fatto il possibile per ridurlo ulteriormente.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

Il dott. Sannino di Igas riferisce che, in passato, sono state realizzate campagne per ottenere dai clienti i recapiti telefonici e gli indirizzi email, al fine di poterli informare dell'emissione della bolletta o della imminente scadenza della stessa.

Sottolinea che le difficoltà nella consegna delle bollette sono collegate alla scarsa collaborazione dei clienti (che non scrivono, ad esempio, il nome sulla cassetta della posta) e alla frequenza con la quale vengono sostituiti i postini. Pertanto, sarebbe opportuno spingere i vettori postali ad aumentare il livello di tracciabilità della corrispondenza e spingere le associazioni dei consumatori a sensibilizzare i clienti sull'utilità di fornire i recapiti all'operatore.

Il dott. Casertelli di Igas precisa che la dimensione del fenomeno varia in base alla posizione geografica e al vettore. Una variabile importante è rappresentata dalla metodologia di invio delle bollette adottata dalle aziende: Edison Energia effettua, ad esempio, il 65% di invii digitali. Con riguardo agli invii in cartaceo, il fenomeno delle mancate consegne o dei ritardi nelle consegne è ridotto a volumi molto bassi, in quanto l'azienda ha investito su servizi più costosi ma che garantiscano la tracciabilità delle bollette. Un'ulteriore accorgimento è quello di aggiornare costantemente l'anagrafica.

La dott.ssa Gulminelli descrive le iniziative messe in atto da Hera per informare il cliente: in ciascuna bolletta viene riportata la data di emissione della successiva bolletta e la data in cui indicativamente il cliente dovrebbe riceverla; il cliente può registrarsi sul sito e chiedere l'invio della bolletta via mail o può controllare il proprio estratto conto per prendere visione delle bollette; la stragrande maggioranza dei vettori di cui Hera si avvale adotta un servizio di tracciatura con data, ora e luogo di consegna, inoltre i vettori devono garantire determinati livelli di servizio (SLA - *Service level agreement*) che se non rispettati comportano il pagamento di penali.

Con riferimento alla dimensione del fenomeno, riferisce che la percentuale di reclami per mancata o ritardata consegna delle bollette al cliente è al di sotto dello 0,1%.

Riguardo, poi, alla proposta di utilizzare le raccomandate con ricevuta di ritorno, chiarisce che la raccomandata – con o senza ricevuta di ritorno – è un servizio di tracciatura che ha valenza legale ed è, quindi, opponibile a terzi. Ritiene, dunque, che la ricevuta di ritorno di per sé non dia alcun valore aggiunto.

In relazione alla questione dei conguagli, infine, sottolinea che il fenomeno di conguagli con alti importi si è notevolmente ridimensionato grazie alle campagne informative sull'autolettura e allo sviluppo dello *smart metering*.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

La dott.ssa Vittorio riferisce che A2A ha ritenuto opportuno, indipendentemente dagli obblighi imposti dalla regolazione, avvalersi di un servizio di recapito postale controllato e certificato con tecnologia satellitare, che garantisca la tracciatura postale (si è raggiunto oltre il 95% di tracciatura delle bollette e delle comunicazioni inviate per la gestione della morosità). Aggiunge, poi, che è stato attivato un ulteriore servizio per la clientela più “tecnologica”: la bolletta è messa a disposizione tramite portale e il cliente può decidere non solo di consultare la bolletta, ma anche di riceverla a mezzo mail o di avere il servizio di *alert* tramite sms per essere informato dell'emissione della bolletta.

In relazione alla dimensione del fenomeno, afferma che la percentuale di reclami per mancata o ritardata consegna è al di sotto dello 0,1%.

Il dott. Moltrasi di Aiget ritiene che, come emerso dagli interventi precedenti, gli operatori adottino tutte le iniziative possibili per garantire la ricezione delle comunicazioni da parte del cliente. Sottolinea che la mancata o ritardata consegna delle bollette è un fenomeno contenuto e sotto controllo.

La dott.ssa Villa di Altroconsumo auspica che tra cliente e operatore si instauri un rapporto di leale collaborazione. Fa presente, inoltre, che l'attuale schema regolatorio non contempla la seguente ipotesi: l'eventualità che un consumatore si trovi improvvisamente in una situazione di oggettiva difficoltà e, quindi, nell'impossibilità di pagare le utenze, ma non abbia accesso al Bonus. Ritiene che una soluzione per andare incontro alle esigenze delle famiglie bisognose sia quella di realizzare all'interno delle aziende dei fondi per le emergenze.

La dott.ssa Vittorio riferisce che A2A ha promosso un'iniziativa sociale, denominata Banco dell'energia, volta ad aiutare le famiglie che, per improvvisi problemi di lavoro, sociali o di salute, non riescono più a far fronte alle spese della vita quotidiana. Aggiunge che l'iniziativa non riguarda solo il pagamento delle bollette di luce e gas (di qualunque operatore) ma anche il pagamento di altre spese urgenti.

A tal proposito, il coordinatore ricorda che il GdL “Efficienza energetica” ha organizzato un seminario dedicato alla *fuel poverty*, che si terrà nel mese di febbraio.

Esaurita questa parte della discussione, il coordinatore fa il punto su quanto emerso nel corso dell'incontro: in generale, il fenomeno analizzato è piuttosto contenuto (la percentuale di reclami per mancata o ritardata consegna è al di sotto dello 0,1%); tutte le aziende intervenute hanno predisposto iniziative aggiuntive rispetto a quanto previsto dalla regolazione per limitare i disagi ai propri clienti; esistono, in ogni caso, delle situazioni di impossibilità oggettiva che non possono essere superate.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

Le soluzioni proposte per arginare il problema sono le seguenti:

- maggiore utilizzo di strumenti tecnologici (bolletta *on line* per tutti i clienti; bolletta via mail; *alert* via sms);
- collaborazione tra associazioni dei consumatori e operatori per sensibilizzare i clienti sull'importanza di comunicare i propri recapiti.

Il coordinatore riferisce infine che, sulla base di quanto emerso, redigerà una relazione sulle *best practice* degli operatori da sottoporre all'attenzione dell'Autorità.

Il dott. Vignola ribadisce che il vero problema riguarda i casi in cui viene emessa fattura di conguaglio con importi elevati e il cliente non la riceve. Ritiene che sarebbe opportuno che, in questi casi, il cliente ricevesse una comunicazione *ad hoc* (*alert* via sms).

La dott.ssa Vittorio precisa che attualmente vige l'obbligo di segnalare sulle bollette l'eventuale situazione irregolare (indipendentemente dagli importi) e che per i conguagli è prevista la rateizzazione.

Il dott. Vignola fa presente che in alcuni casi l'operatore non concede al cliente la rateizzazione.

Il dott. Casertelli sottolinea che l'operatore ha tutto l'interesse ad andare incontro alle esigenze del cliente, soprattutto se è a conoscenza che la bolletta non è stata ricevuta nei tempi o è stata ricevuta a ridosso della scadenza (Edison energia, ad esempio, quando gli importi in bolletta sono molto alti, chiama il cliente al momento dell'emissione della fattura; ha, inoltre, realizzato numerose campagne informative sull'autolettura). Fa presente, infine, che da gennaio il distributore è tenuto ad effettuare la validazione dell'autolettura, certificando di fatto il dato.

Il coordinatore comunica che la prossima riunione del GdL verterà sui seguenti argomenti:

- bilanciamento del gas;
- morosità dei condomini.

La riunione termina alle ore 11.40.

Il Segretario

Il Coordinatore