

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
411/2015/R/COM

**CONTENUTO MINIMO DELLE RISPOSTE MOTIVATE AI RECLAMI
IN TEMA DI FATTURAZIONE ANOMALA**

Documento per la consultazione
Mercati di incidenza: energia elettrica/gas
6 agosto 2015

Premessa

Con deliberazione 258/2015/R/com relativa a primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale, l'Autorità al fine di prevenire, con una completa informazione, la sospensione della fornitura in caso di reclami inerenti la fatturazione, ha previsto di definire, con successivi provvedimenti, il contenuto minimo delle risposte motivate a reclami scritti o richieste di rettifica che abbiano ad oggetto la contestazione di importi anomali, ad integrazione degli articoli 10 e 12 del Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV), sentite le associazioni dei clienti finali e degli operatori, attraverso specifici incontri tecnici.

Con questo documento per la consultazione l'Autorità illustra i propri orientamenti in merito a quanto sopra richiamato, tenendo conto anche dell'esito degli incontri tecnici svolti con le associazioni dei clienti finali e degli operatori.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti **entro il 7 ottobre 2015**.*

*Per agevolare la pubblicazione dei contributi pervenuti in risposta a questa consultazione si chiede di inviare documenti in formato elettronico attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità **www.autorita.energia.it** o, in alternativa, all'indirizzo e-mail **consumatori@autorita.energia.it**.*

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, dovranno motivare tale richiesta e inviare contestualmente anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione.

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano

e-mail: consumatori@autorita.energia.it
sito internet: www.autorita.energia.it

SOMMARIO

1. Introduzione	4
2. Reclami inerenti la fatturazione e le richieste scritte di rettifica di fatturazione. Quadro della regolazione rilevante in vigore e in consultazione.....	6
3. Criticità rilevate relativamente alle risposte motivate	12
4. Obiettivi e orientamenti relativi all'ambito dell'intervento e alle <i>best practices</i> dei venditori.....	14
5. Orientamenti relativi ai reclami/richieste scritte di rettifica per importi anomali. Elementi della risposta sempre necessari.	18
6. Orientamenti relativi ai reclami/richieste scritte di rettifica per importi anomali. Elementi della risposta relativi a fattispecie specifiche.	20
7. Modulo per la presentazione dei reclami e modalità di invio della risposta motivata	24
8. Monitoraggio ed entrata in vigore.....	25

1. Introduzione

- 1.1 Con la deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/com (di seguito: deliberazione 258/2015/R/com), l’Autorità ha adottato primi interventi in materia di morosità nei mercati *retail* dell’energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello *switching* nel settore del gas naturale. Tale provvedimento ha fatto seguito al documento per la consultazione 2 ottobre 2014, recante “Modifiche ed integrazioni alla disciplina relativa alla morosità nei mercati *retail* dell’energia elettrica e del gas naturale”, 477/2014/R/com (di seguito: documento per la consultazione 477/2014).
- 1.2 Nel documento per la consultazione 477/2014 l’Autorità ha rappresentato, tra l’altro, l’orientamento volto a mantenere la vigente regolazione che non prevede, se non in casi limitati, esplicitamente indicati dalla deliberazione ARG/elt 04/08 ed oggi dal TIMOE (Allegato A alla deliberazione 258/2015/R/com) e dal TIMG (Allegato A, alla deliberazione 29 luglio 2011, ARG/gas 99/11 e s.m.i.), l’obbligo di interrompere le procedure di sospensione della fornitura in caso di presentazione di reclami allo Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello) o in caso di avvio di una procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione clienti energia.
- 1.3 Dall’analisi delle osservazioni pervenute dagli *stakeholders* è emersa una generale condivisione, da parte di tutte le associazioni di imprese e degli operatori, per l’orientamento dell’Autorità volto a mantenere la regolazione attuale; per contro, tutte le associazioni di consumatori hanno richiesto, temendo inefficienze gestionali dei venditori, che in caso di reclamo scritto e/o procedura giudiziale debbano essere sospese le azioni di autotutela del creditore.
- 1.4 A tale proposito l’Autorità ha ritenuto di non dare seguito alla richiesta, avanzata dalle associazioni di consumatori, di integrare l’attuale regolazione per prevedere che, in caso di presentazione di un reclamo allo Sportello o in caso di procedura conciliativa, non possa essere effettuata una richiesta di sospensione della fornitura. Ciò, sulla base della considerazione per cui inibire la procedura di sospensione della fornitura a fronte della mera presentazione di un reclamo di seconda istanza ovvero per l’avvio di una procedura conciliativa potrebbe incentivare la presentazione di reclami strumentali.
- 1.5 L’Autorità ha tuttavia rilevato come, in tema di risposta ai reclami di prima istanza da parte degli esercenti, occorre garantire, nell’ottica di bilanciare gli interessi contrapposti, che tale risposta sia non soltanto puntuale, bensì esaustiva circa la correttezza della fatturazione rispetto alla regolazione e al contratto; numerosi reclami che pervengono allo Sportello evidenziano infatti che tale obiettivo non è sempre raggiunto.
- 1.6 Pertanto, al fine di garantire che le risposte fornite dai venditori siano pienamente esaustive circa la correttezza della fatturazione, l’Autorità ha previsto che, con

successivo provvedimento, siano rafforzati gli obblighi già contenuti nel Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (Allegato A alla delibera 18 novembre 2008 ARG/com 164/08, di seguito: TIQV) agli articoli 10 e 12, attraverso l'individuazione di elementi minimi specifici relativi alle risposte ai reclami in tema di fatturazione, con particolare riguardo ai reclami scritti e richieste di rettifica di fatturazione che abbiano come oggetto la contestazione degli importi fatturati anomali.

- 1.7 Al fine di raccogliere preliminarmente elementi utili alla formulazione degli orientamenti si sono svolti, rispettivamente il 19 giugno e il 2 luglio 2015, appositi incontri tecnici con le associazioni dei clienti finali domestici e non domestici e con le associazioni degli operatori. Nel corso di tali incontri gli uffici hanno illustrato alcune prime riflessioni sul tema del contenuto minimo di dettaglio delle risposte motivate ai reclami e richieste scritte di rettifica relative a fatturazioni anomale.
- 1.8 Pertanto, con il presente documento per la consultazione, l'Autorità illustra, tenuto conto altresì di quanto emerso nel corso degli incontri tecnici di cui al precedente paragrafo e dai contributi scritti successivamente inviati dai partecipanti, gli orientamenti relativi al contenuto minimo delle risposte motivate a reclami scritti o richieste di rettifica di fatturazione che abbiano come oggetto la contestazione degli importi fatturati anomali. In particolare:
 - al capitolo 2 viene fornito l'inquadramento regolatorio relativo alla qualità dei servizi di vendita e distribuzione dell'energia elettrica e del gas, con particolare riguardo alle risposte motivate a reclami e richieste scritte di rettifica di fatturazione, nonché alle informazioni presenti in bolletta sulla base della nuova regolazione (Allegato A alla deliberazione 16 ottobre 2014 501/2014/R/com, "Bolletta 2.0: Criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane", di seguito: Bolletta 2.0). Si richiamano altresì due documenti per la consultazione ritenuti rilevanti, in quanto illustrano misure che possono avere impatto sul tema della fatturazione;
 - al capitolo 3 vengono illustrate le criticità rilevate sia dallo Sportello sia dagli *stakeholders* con riguardo alla piena esaustività delle risposte motivate;
 - al capitolo 4 si riportano gli obiettivi dell'intervento e gli orientamenti relativi, in particolare, all'ambito di applicazione;
 - ai capitoli 5, 6, 7 e 8 vengono illustrati orientamenti di dettaglio, compresa la messa a disposizione, da parte degli esercenti, di un modulo reclami, e uno specifico monitoraggio da implementare ai fini di un rafforzato *enforcement* delle misure che verranno eventualmente adottate in seguito alla consultazione.
- 1.9 Va ricordato, infine, che l'articolo 9, comma 7, del d.lgs. 102/2014 prevede, alla lettera b), che l'Autorità individui le modalità con cui le società di vendita di

energia al dettaglio provvedono affinché ai clienti finali sia offerta l'opzione di ricevere informazioni sulla fatturazione e bollette in via elettronica e sia fornita, su richiesta, una spiegazione chiara e comprensibile sul modo con cui la fattura è stata compilata, soprattutto qualora le fatture non siano basate sul consumo effettivo. Correlata a tale previsione è quella dell'articolo 16, comma 11, lettera b), che individua una sanzione pecuniaria da 150 a 2.500 euro per ciascuna violazione, per l'impresa di vendita al dettaglio che non fornisca, su richiesta del cliente, spiegazioni adeguate secondo le prescrizioni dell'Autorità, a norma del medesimo articolo 9, comma 7, lettera b).

- 1.10 Peraltro, in coerenza con il contesto normativo sopra richiamato, l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 30 luglio 2015, 405/2015/R/com, cui si rimanda per i dettagli, inerente interventi in tema di fatturazione finalizzati, tra l'altro, all'incremento della disponibilità di dati di misura effettivi e alla minimizzazione della differenza tra prelievi stimati ed effettivi.
- 1.11 Il presente documento per la consultazione mira altresì a definire tali modalità con specifico riguardo alla spiegazione chiara e comprensibile sul modo con cui la fattura è stata compilata, soprattutto qualora le fatture non siano basate su dati di misura rilevati.

2. Reclami inerenti la fatturazione e le richieste scritte di rettifica di fatturazione. Quadro della regolazione rilevante in vigore e in consultazione.

Qualità commerciale: previsioni in tema di risposte motivate

- 2.1 Il TIQV, il Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015 (Allegato A alla delibera 29 dicembre 2011 ARG/elt 198/11, TIQE) e la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 – Parte I del testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (Allegato A alla delibera 12 dicembre 2013 574/2013R/gas, RQDG), fissano standard di qualità commerciale relativamente ad alcune prestazioni tra cui:
 - a. risposta motivata a reclami scritti (standard specifico pari a 40 giorni solari per i venditori e standard generale di 30 giorni solari per i distributori);
 - b. risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione (standard generale pari a 40 giorni solari per i venditori).
- 2.2 In tema di motivazione della risposta, il TIQV prevede che le risposte motivate ai reclami scritti riportino i contenuti minimi di cui all'articolo 10: il venditore è tenuto a fornire una risposta utilizzando una terminologia di uso comune, indicando i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ossia, un'indicazione che consente al cliente di conoscere quando il suo reclamo è stato ricevuto e come è stato classificato dal venditore¹;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del venditore che possa fornire, se necessario, ulteriori chiarimenti: tale informazione deve consentire al cliente di rintracciare in maniera efficace la struttura aziendale che ha in gestione il suo reclamo;
- c) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicabili (si veda il successivo par. 2.8);
- d) la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dal venditore (si vedano i successivi par. 2.9, 2.10 e 2.11);
- e) le informazioni contrattuali relative al servizio erogato (elettrico e/o gas) e alla tipologia di fornitura (mercato libero/servizi di tutela) e, per i reclami di natura tariffaria, la tipologia di tariffa applicata (residente/non residente/altri usi);
- f) l'elenco della documentazione allegata.

2.3 Le risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione devono riportare gli elementi di contenuto minimo previsti dall'articolo 12 del TIQV, in particolare:

- a) gli elementi di cui alle precedenti lettere a) e b) del paragrafo 2.2;
- b) la verifica con la relativa documentazione della correttezza:
 - degli elementi contrattuali da cui derivano le condizioni economiche di fornitura (tipicamente per richieste di rettifica relative ai corrispettivi applicati);
 - dei prelievi attribuiti sulla base sia dei dati di misura rilevati sia dei consumi storici del cliente (tipicamente per richieste di rettifica relative ai consumi).

Inoltre, quando comunica al cliente che si dà luogo a rettifica, il venditore è tenuto a fornire il dettaglio del calcolo effettuato (articolo 8, comma 8.3 del TIQV).

2.4 Anche le risposte che il distributore deve fornire ai reclami che gli pervengano direttamente devono contenere gli elementi minimi previsti dall'articolo 96.2 del TIQE e dall'articolo 50.2 della RQDG, che, in sostanza, coincidono con quelli previsti dal TIQV per le risposte ai reclami del venditore, in particolare per quanto riguarda la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo (corredata dai riferimenti normativi, contrattuali

¹ Si ricorda che ai sensi dell'articolo 9, comma 9.4, del TIQV, il venditore deve adottare criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un cliente finale, classificandola come reclamo ogniqualvolta non sia agevole stabilire se si tratti di reclamo scritto, richiesta scritta di rettifica o richiesta di informazioni.

o tecnici applicati) e la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dall'impresa distributrice.

- 2.5 Per quanto attiene ai reclami ed alle richieste scritte di rettifica del cliente finale al proprio venditore, occorre ricordare che - qualora il venditore debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore ai fini della relativa risposta motivata - l'articolo 15 del TIQV prevede che il venditore richieda (con le modalità tecniche previste²) i dati necessari entro i 5 giorni solari successivi alla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione.
- 2.6 Se il venditore non ha ricevuto dal distributore i dati tecnici entro il tempo massimo definito dall'Autorità, ha la facoltà di inviare al cliente finale una risposta motivata preliminare contenente gli elementi già nella disponibilità del venditore stesso, precisando al cliente finale di avere richiesto al distributore i dati tecnici mancanti e specificando: la data di invio della richiesta al distributore, i dati richiesti ed i dati identificativi del distributore medesimo. Ai fini del rispetto dello standard specifico relativo al tempo di risposta motivata a reclami scritti, il venditore considera la data di invio al cliente finale della risposta preliminare. Una volta ricevuti i dati e le informazioni richieste al distributore, il venditore è tenuto a completare la gestione, con l'invio della risposta motivata definitiva entro 15 giorni solari. Nel caso in cui il venditore, invece, non si avvalga della facoltà di inviare la risposta preliminare, ai fini della verifica del rispetto degli standard previsti, si considera la data di invio della risposta motivata del venditore al cliente finale.
- 2.7 Le previsioni sopra descritte, relative alla richiesta di dati tecnici, presuppongono che il venditore abbia gli elementi per valutare se per fornire al proprio cliente una risposta motivata sia necessaria una verifica circa dati e informazioni in possesso del distributore. Qualora il venditore lo ritenga necessario, le tempistiche fissate dall'Autorità a carico del distributore consentono di non prolungare eccessivamente i tempi di risposta. Per rispondere alla richiesta di dati tecnici, il distributore è tenuto, infatti, a rispettare livelli specifici di qualità fissati dal TIQE e dalla RQDG.³
- 2.8 La valutazione documentata del venditore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, così come la verifica degli elementi contrattuali da cui derivano le condizioni economiche di fornitura comportano che al cliente stesso vengano illustrate, in forma a lui comprensibile, le previsioni contrattuali e normative rilevanti per l'oggetto della lamentela e altresì fornite indicazioni su dove poter consultare la normativa applicata in forma integrale, consentendogli un

² Si ricorda che a tal fine sono stati definiti specifici flussi informativi, in particolare con determina 3/09 (Modifiche ed integrazioni alle istruzioni operative in tema di standard di comunicazione) e 2/10 (Approvazione delle istruzioni operative in tema di standard di comunicazione tra distributori e venditori di energia elettrica) e s.m.i.

³ 10 giorni lavorativi per la messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura; 15 giorni per altri dati tecnici.

facile reperibilità della specifica disposizione. Per normativa applicabile non si intende naturalmente soltanto la regolazione, ma anche i principi e le previsioni dell'ordinamento in tema di obbligazioni e contratti, laddove rilevanti⁴.

- 2.9 Per quanto riguarda la descrizione dei tempi e delle azioni correttive poste in essere dal venditore, si precisa, anzitutto, che tale indicazione non è esplicitata dall'articolo 12 del TIQV per le risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione, in quanto la risposta motivata ad una richiesta di rettifica comporta già, per sua natura, che il venditore renda noto al cliente se si dà luogo a rettifica oppure no. Inoltre le tempistiche per l'esecuzione della rettifica, se dovuta, sono soggette a standard specifico di qualità commerciale, determinato in 90 giorni solari dalla richiesta. La regolazione definisce altresì le modalità con cui l'accredito della somma non dovuta deve avvenire (articolo 6, comma 6.2 del TIQV).
- 2.10 Per quanto riguarda le risposte motivate a reclami, la descrizione dei tempi e delle azioni correttive costituisce l'elemento con cui l'esercente dimostra di aver preso atto della lamentela e di essersene fatto carico nella sostanza, nell'ottica dell'eventuale ripristino della qualità del servizio erogato. Tipicamente, nei reclami in tema di fatturazione, anche qualora la fattura risulti corretta ai sensi della regolazione e/o del contratto di fornitura, il reclamo del cliente potrebbe aver messo in luce dei disservizi nell'attività di misura (ad esempio: ripetuti fallimenti della telelettura, o mancata effettuazione dei tentativi di lettura previsti dalla regolazione), oppure delle inesattezze dell'anagrafica o nei dati contrattuali che è necessario correggere.
- 2.11 Tra le azioni correttive devono senz'altro essere anche indicati gli eventuali rimborsi ai quali il cliente abbia diritto, i tempi e le modalità di erogazione degli stessi, in conformità alla regolazione vigente e l'eventuale possibilità di rateizzare il pagamento.

Regolazione specifica per reclami relativi a conguaglio o fatturazione anomala dei consumi

- 2.12 La mancata risposta motivata a un reclamo del cliente finale determina, al momento, oltre all'obbligo di corresponsione dell'indennizzo automatico da parte del venditore, il divieto sempre per quest'ultimo - per i reclami scritti relativi alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dall'impresa distributrice o relativi a conguaglio o a fatturazione anomala dei consumi - di richiedere la sospensione della fornitura (articolo 4.3, lettera e), del TIMOE e articolo 5.2, lettera d), del TIMG).
- 2.13 Ai sensi delle definizioni contenute nel TIMOE e nel TIMG, si ha fatturazione di importi anomali, quando il documento di fatturazione contabilizza importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali il cliente del servizio di maggior

⁴ A titolo di esempio, in tema di esecuzione del contratto si ricorda la previsione dell'articolo 1375 in base a cui il contratto deve essere eseguito secondo buona fede.

tutela elettrico e di tutela gas ha diritto alla rateizzazione ai sensi rispettivamente del TIV⁵ e del TIVG⁶.

2.14 Per il settore elettrico, il TIV prevede che l' esercente la maggior tutela è tenuto ad informare il cliente della possibilità di rateizzazione nei seguenti casi:

- a) per i punti di prelievo relativi a clienti domestici, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera c) sia superiore al centocinquanta per cento dell' addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- b) per i punti di prelievo relativi a clienti non domestici trattati monorari, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera c) sia superiore al duecentocinquanta per cento dell' addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
- c) per tutti i punti di prelievo ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura.

2.15 Per il settore gas, il TIVG prevede i seguenti casi in cui il venditore è tenuto ad informare il cliente finale in tutela della possibilità di rateizzazione:

- a) per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c) sia superiore al doppio dell' addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l' addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- b) per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
- c) per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi.

Informazioni rilevanti presenti in bolletta

2.16 Per quanto riguarda la risposta motivata ai reclami che abbiano ad oggetto la fatturazione di importi anomali, giova ricordare quali informazioni, utili alla comprensione dell' importo fatturato, il cliente può già reperire agevolmente in

⁵ Testo integrato delle disposizioni dell' Autorità per l' energia elettrica e il gas per l' erogazione dei servizi di vendita dell' energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, Allegato A alla deliberazione 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel e s.m.i.

⁶ Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, Allegato A alla deliberazione 28 maggio 2009 – ARG/gas 64/09.

bolletta. Ai sensi della nuova regolazione dell'Autorità (Bolletta 2.0), la cui entrata in vigore è prevista per il 1° gennaio 2016, nella bolletta sintetica sono riportati:

- a) le caratteristiche commerciali della fornitura, tra cui si segnala, in particolare, il mercato di riferimento, la denominazione del contratto del mercato libero e il consumo annuo, eventualmente per fasce (articolo 5, comma 5.2, lettera c));
- b) le caratteristiche tecniche della fornitura, tra cui, in particolare, la potenza disponibile ed impegnata e la tipologia di cliente (articolo 5, comma 5.2, lettera d));
- c) il dettaglio delle letture, con indicazione separata tra dati di misura rilevati, autoletture e letture stimate e dei prelievi, con indicazione separata tra effettivi, stimati e fatturati (articolo 6, comma 6.1);
- d) le informazioni sui ricalcoli (articolo 6, commi 6.2, 6.3, 6.4, 6.5):
 - di importi precedentemente fatturati sulla base di dati di misura stimati;
 - di importi precedentemente fatturati qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura per motivi diversi;
 - di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate.
- e) il dettaglio dei dati di prelievo degli ultimi 12 mesi, eventualmente suddivisi per fasce, con un'indicazione che consenta al cliente di monitorare e valutare i propri consumi. Tale informazione è obbligatoria almeno una volta l'anno.

2.17 In particolare, ad integrazione della regolazione in tema di qualità commerciale, occorre richiamare le disposizioni del provvedimento Bolletta 2.0, in base alle quali il cliente finale riceve dal proprio venditore gli elementi di dettaglio, tra l'altro in caso di reclamo inerente la fatturazione, di richiesta di rettifica di fatturazione o di richiesta di informazioni che interessi la fatturazione (articolo 12).

2.18 Gli elementi di dettaglio della bolletta contengono le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati, con una ripartizione coerente con la bolletta sintetica, con l'indicazione dei prezzi unitari e delle quantità a cui sono applicati. Per quanto attiene alla fatturazione destinata ai clienti serviti nei regimi di tutela, gli elementi di dettaglio sono ulteriormente specificati (articolo 11).⁷

2.19 Rileva, infine, la Guida alla lettura della bolletta, contenente la descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati e che deve essere messa a disposizione del cliente con le modalità individuate dalla regolazione (articolo 20) e che è stata oggetto della recente deliberazione 9 luglio 2015, 330/2015/R/com.

⁷ Gli elementi di dettaglio riportano: a) la distribuzione dei consumi per scaglioni e i relativi prezzi unitari, qualora sia prevista un'articolazione del prezzo per scaglioni; b) la distribuzione dei consumi per fasce orarie e i relativi prezzi unitari, qualora sia prevista un'articolazione per fasce; c) gli elementi utili per il calcolo degli importi oggetto di ricalcolo, distinguendo quanto fatturato in precedenza in termini di consumi ed importi; d) il tasso di interesse eventualmente applicato e il periodo a cui si riferisce.

Consultazioni aperte con impatto sui reclami in tema di fatturazione

- 2.20 Con riguardo al tema della fatturazione, l’Autorità ha recentemente diffuso documenti per la consultazione, contenenti orientamenti per l’attuazione delle disposizioni di cui all’articolo 9, comma 6, del d.lgs. 102/2014 che, qualora adottati, avranno impatto sulle problematiche evidenziate dai reclami.
- 2.21 Si tratta, in particolare, del documento per la consultazione 186/2015/R/eel, *Energy footprint*: messa a disposizione dei dati storici di consumo di energia elettrica ai clienti finali in bassa tensione (di seguito: documento per la consultazione 186/2015/R/eel) e del documento per la consultazione 405/2015/R/com, Fatturazione nel mercato *retail*: modalità di fatturazione per le fatture di periodo e per le fatture di chiusura (di seguito: documento per la consultazione 405/2015/R/com).
- 2.22 Con il documento per la consultazione 186/2015/R/eel, l’Autorità ha formulato, tra l’altro, orientamenti relativi alla messa a disposizione ai clienti finali che ne facciano richiesta, dei dati di misura validati dal distributore, unitamente agli eventuali altri dati di consumo utilizzati per la fatturazione. In particolare, la messa a disposizione dovrebbe avvenire tramite il venditore e con una profondità temporale di almeno 3 anni, anche al cliente che in tale periodo abbia cambiato fornitore. Il modello di messa a disposizione attraverso il venditore è stato considerato, tra l’altro, coerente con l’attuale assetto che prevede un’interfaccia unica nei confronti del cliente finale attraverso il venditore e rispondente all’esigenza di aumentare la coerenza tra i dati storici messi a disposizione del cliente e quelli effettivamente utilizzati per la fatturazione.
- 2.23 Con il documento per la consultazione 405/2015/R/com, l’Autorità ha espresso orientamenti riguardanti interventi in tema di fatturazione, in particolare: periodicità di fatturazione, modalità di contabilizzazione dei consumi e fatturazione di chiusura. Tali interventi vengono contestualizzati rispetto all’attuale situazione del mercato *retail*, benché in evoluzione, prevedendo soluzioni di immediata applicazione, per ridurre, a vantaggio del cliente finale, 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.

3. Criticità rilevate relativamente alle risposte motivate

- 3.1 Come noto, il cliente che non riceva risposta al suo reclamo o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, o che non sia soddisfatto della risposta ricevuta dal venditore o dal distributore, può, in alternativa al ricorso alla giustizia ordinaria, attivare una conciliazione oppure rivolgersi allo Sportello, di cui l’Autorità si avvale per il trattamento efficace dei reclami.

- 3.2 Numerosi reclami che pervengono allo Sportello in tema di fatturazione, evidenziano criticità nella motivazione della risposta, in particolare relativamente ai seguenti elementi previsti dalla regolazione:
- a) verifica della correttezza dei consumi attribuiti sulla base sia dei dati di misura effettivi sia dei consumi storici del cliente (articolo 12 del TIQV);
 - b) valutazione documentata della fondatezza o meno della lamentela corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicabili (articolo 10 del TIQV);
 - c) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dall'esercente per la soluzione della problematica lamentata dal cliente (articolo 10 del TIQV).
- 3.3 Con riguardo alla lettera a) è stato rilevato che talvolta le risposte si limitano ad affermare che il dato di misura è corretto perché è stato comunicato dal distributore. Con riguardo alla lettera b), invece, si rileva come spesso i venditori facciano generico riferimento alle condizioni generali di fornitura, talvolta allegandole per intero, senza illustrare la specifica clausola applicabile nella fattispecie oggetto del reclamo. Con riguardo alla lettera c), infine, risulta che non sempre le tempistiche e le modalità delle azioni correttive, laddove previste, siano indicate con chiarezza.
- 3.4 Secondo le associazioni dei clienti finali domestici e non domestici che hanno inviato contributi preliminari alla redazione del presente documento per la consultazione, a seguito degli incontri tecnici, le risposte risulterebbero, in molti casi “[...] *non nel merito di quanto richiesto, complicate e, soprattutto, non risolutive della problematica esposta*”. Si lamenta, in sintesi, l'eccessiva standardizzazione e la scarsa comprensibilità per il cliente che darebbe luogo alla necessità di richiedere ulteriori chiarimenti, procrastinando l'effettiva soluzione della criticità segnalata e ponendo il cliente a rischio di sospensione della fornitura.
- 3.5 Per quanto riguarda le modalità ed i tempi delle azioni correttive, viene lamentata la mancata indicazione, ad esempio, delle tempistiche per il completamento del processo di rettifica, in conformità alla regolazione in vigore, o dell'avvenuta correzione delle stime di consumo conseguenti alla segnalazione del cliente, o, ancora, la mancata indicazione, nel caso in cui il cliente ne abbia diritto, dell'erogazione di un indennizzo automatico, con le relative modalità e tempistiche.
- 3.6 In tema di reclami/richieste scritte di rettifica di fatturazione che richiedono l'acquisizione di dati e informazioni in possesso del distributore, le associazioni dei clienti finali hanno rilevato che talvolta la documentazione fornita in allegato alla risposta non è completa di elementi ritenuti rilevanti (a titolo di esempio: per i reclami in tema di ricostruzione dei consumi, il resoconto della verifica del misuratore, o il dettaglio della ricostruzione effettuata dal distributore, oppure, per i casi di contestazione dei consumi a seguito di sostituzione del misuratore, la documentazione, eventualmente fotografica, della lettura di rimozione, oppure, ancora, il dettaglio dei dati di misura comunicati dal distributore).

- 3.7 Le medesime associazioni rilevano altresì che la disponibilità di moduli per la presentazione dei reclami/ricieste di informazioni più agevolmente reperibili nei siti web degli esercenti faciliterebbe i clienti finali nella predisposizione degli stessi ed eviterebbe l'allungamento dei tempi di risposta dovuto alla necessità di integrare il reclamo da parte del cliente.
- 3.8 Per quanto attiene alle associazioni degli esercenti, queste hanno evidenziato come tutte le imprese ritengano di fondamentale importanza rispondere ai reclami in modo completo ed efficace. Hanno tuttavia osservato che talvolta la standardizzazione sia una necessità determinata dagli elevati volumi da gestire e dalla natura "industriale" di tali processi. Hanno inoltre espresso preoccupazione circa un eventuale irrigidimento degli elementi minimi della risposta motivata ai reclami, ricordando altresì che per alcune tipologie di reclami il ruolo del venditore sarebbe del tutto marginale, rispetto alle informazioni a disposizione del distributore.
- 3.9 È stato richiesto, inoltre, di chiarire ulteriormente la nozione di "importo fatturato anomalo". Due associazioni di operatori, infine, considerano utile che il cliente finale sia incentivato ad indicare nel proprio reclamo sulla fatturazione il dato di autolettura, in modo da fornire, in particolare al venditore, un elemento a supporto delle proprie verifiche.

4. Obiettivi e orientamenti relativi all'ambito dell'intervento e alle *best practices* dei venditori

Obiettivi

- 4.1 Alla luce delle criticità descritte al precedente capitolo 3, con gli orientamenti illustrati nel presente documento per la consultazione l'Autorità intende, anzitutto, rafforzare la previsione in base alla quale il venditore non può richiedere la sospensione della fornitura, tra l'altro, quando (art. 4.3 del TIMOE e art. 5.2 del TIMG): "[...] *La controparte commerciale non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dall'impresa distributrice o relativo a conguaglio o a fatturazione anomala dei consumi.*"
- 4.2 Va poi ricordato che il rispetto degli obblighi di completezza e tempestività delle risposte previsti dalla regolazione in capo al venditore ed al distributore è funzionale alla efficace gestione dei reclami e richieste di rettifica di fatturazione dei clienti e finalizzato quindi alla rapida e definitiva risoluzione delle problematiche dei medesimi, anche per evitarne il prolungarsi e il ripetersi.
- 4.3 Intervenendo con più stringenti e condivisi obblighi sulla motivazione della risposta si intende prevenire, con una completa informazione, la sospensione della fornitura nei casi di fatture recanti importi anomali, assicurando che le risposte dei venditori ai reclami in tema di fatturazione e alle richieste di rettifica siano non soltanto puntuali, ma esaustive e ben documentate. A tale proposito, il venditore

che richieda la sospensione della fornitura a fronte di una risposta non motivata ad una richiesta di rettifica o ad un reclamo per fatturazione anomala incorrerà nella violazione della regolazione.

- 4.4 In altre parole, il cliente dovrebbe essere aiutato a comprendere, sulla base di documentate motivazioni, se la fattura che ha contestato è corretta o non lo è dal punto di vista dei prelievi e dei corrispettivi addebitati, se è conforme o meno alle previsioni regolatorie e/o contrattuali. Questo dovrebbe consentirgli di dar corso al pagamento o di conoscere le azioni che il venditore intende porre in essere per risolvere il disservizio e le relative tempistiche.
- 4.5 Va infatti ricordato che talvolta il prelievo che ha dato origine ad una fatturazione anomala è corretto, ma il carattere “anomalo” della fattura dipende da un comportamento non conforme (sulla base del contratto o della regolazione) dell’operatore rispetto al quale il cliente potrà procedere con gli strumenti a sua disposizione (a titolo di esempio la fattura è anomala per il mancato tempestivo utilizzo, da parte del venditore, dei dati di misura effettivi regolarmente comunicati dal distributore o per la mancata effettuazione, da parte del distributore, dei tentativi di lettura secondo la periodicità fissata dalla regolazione o per la mancata emissione delle fatture secondo la periodicità stabilita dalla regolazione o dal contratto).
- 4.6 Il presente documento per la consultazione si inserisce nel più ampio quadro degli orientamenti espressi dall’Autorità con i documento per la consultazione 186/2015/R/eel e 405/2015/R/com, attuativi del d.lgs. 102/2014, di cui si è dato conto ai precedenti paragrafi 2.20 e seguenti. Dal punto di vista sostanziale, infatti, le misure di regolazione ivi illustrate hanno lo scopo di migliorare sia le informazioni sui consumi a disposizione dei clienti finali, sia i processi di fatturazione, sia la precisione della fatturazione stessa. Dal punto di vista di eventuali reclami/ricieste scritte di rettifica, costituiranno un ulteriore supporto all’esaustività della risposta motivata.
- 4.7 Come già ricordato nel documento per la consultazione 405/2015/R/com, infatti, la fatturazione, con particolare riferimento al tema dei prelievi, è tuttora oggetto di numerosi reclami, anche di seconda istanza⁸, da parte dei clienti finali, nonché il principale argomento di attivazione delle procedure di conciliazione, come dimostrano i dati pubblicati dall’Autorità ed in particolare nella Relazione annuale.
- 4.8 Si osserva che anche lo sviluppo del Sistema informativo integrato, finalizzato ad una gestione efficiente ed efficace dei processi commerciali che coinvolgono venditore e cliente finale, e, successivamente, dei flussi informativi inerenti i dati di misura, dovrebbe comportare, almeno per quanto riguarda il settore elettrico, oltre che a una riduzione dei reclami originati da malfunzionamenti nello scambio dei flussi informativi, ad una miglior gestione delle risposte motivate.

⁸ Rispettivamente il 26% ed il 39% delle comunicazioni arrivate allo Sportello per il consumatore di energia nel 2014 relativamente ai settori elettrico e gas riguardano la fatturazione così come il 68% delle conciliazioni gestite dal Servizio conciliazione energia.

Ambito dell'intervento

- 4.9 La deliberazione 258/2015/R/com definisce, ad oggi, l'ambito dell'intervento, limitandolo alle risposte motivate a reclami scritti o richieste di rettifica di fatturazioni che abbiano come oggetto la contestazione degli importi fatturati anomali, ad integrazione degli articoli 10 e 12 del TIQV.
- 4.10 Per quanto riguarda i clienti finali e gli esercenti coinvolti, l'ambito di riferimento è lo stesso del TIQV, ossia tutti i venditori relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, ed ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione.

La definizione di fattura anomala

- 4.11 L'attuale definizione di importo anomalo, riportata al precedente par. 2.13, è di fatto riconducibile a tre fattispecie: a) una bolletta contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di prelievi stimati, di cui all'articolo 6, comma 6.2, del provvedimento Bolletta 2.0; b) una bolletta contenente una ricostruzione consumi per accertato malfunzionamento del gruppo di misura e, solo per il gas, c) una bolletta contenente ricalcoli dovuti a mancata lettura di un gruppo di misura accessibile. L'importo anomalo così definito, soprattutto con riferimento alla fattispecie a), risulta molto influenzato da una situazione di contesto in parte superata perché caratterizzata da una periodicità di raccolta del dato di misura non frequente⁹. La medesima dimensione anomala di una fattura potrebbe tuttavia essere associata, indipendentemente dalla sequenza acconti o stime e ricalcoli, ad altre fattispecie che si sono venute configurando più recentemente quali, a titolo di esempio:
- a) la ripresa della fatturazione a seguito di un periodo di blocco, indipendentemente dal fatto che le ultime fatture precedenti risultino stimate piuttosto che basate su dati di misura rilevati;
 - b) ricalcoli determinati dalla rettifica del dato di misura precedentemente comunicato da parte del distributore o da errori del venditore nel trasporre tale dato.
- 4.12 Alla luce di quanto sopra rappresentato, l'Autorità è orientata a valutare l'aggiornamento della definizione di fattura anomala per ricomprendere le nuove fattispecie, mantenendo tuttavia, al fine di individuare un criterio di "anomalia" dell'importo, le soglie contenute nelle attuali definizioni per i settori elettrico (TIV) e gas (TIVG).
- 4.13 In esito all'intervento, per il settore elettrico, la definizione di fattura anomala comprenderebbe:
- a) bolletta basata su dati di misura rilevati o stimati che faccia seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, ma il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per

⁹ È stata introdotta per la prima volta nel 1999 per il settore elettrico e nel 2001 per quello del gas.

cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;

- b) bolletta contenente ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0 (per lettura precedentemente errata, per altre motivazioni), il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- c) bolletta contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate (casi di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0) il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi.

4.14 Per il settore gas, la definizione di fattura anomala comprenderebbe:

- a) bolletta basata 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) bolletta contenente ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0 (per lettura precedentemente errata, per altre motivazioni), 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) bolletta contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate (casi di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0) il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi 12 mesi.

4.15 Per entrambi i settori elettrico e gas la definizione comprenderebbe, confermando l'attuale:

- d) bolletta contenente ricalcoli relativi ad una ricostruzione consumi per accertato malfunzionamento del misuratore non dipendente dal comportamento del cliente.

4.16 Nel caso di ricalcolo di importi precedentemente fatturati a seguito di modifica delle componenti di prezzo applicate (lettera c), l'Autorità prefigura che le informazioni da inserire in bolletta ai sensi dell'articolo 6, comma 6.4,¹⁰ della Bolletta 2.0 e gli elementi della risposta motivata previsti dal TIQV, articoli 10 e 12, assicurino già un'idonea informazione.

4.17 Gli orientamenti sulla motivazione della risposta espressi nei capitoli successivi del presente documento per la consultazione potrebbero trovare applicazione

¹⁰ a) il periodo di riferimento del ricalcolo, indicando la lettura iniziale e finale, nonché il consumo risultante; b) il motivo del ricalcolo (in virtù di specifica norma contrattuale, per errore nel sistema di fatturazione; per altre motivazioni); c) gli importi oggetto del ricalcolo.

anche qualora, a seguito di blocco nell'emissione, la fatturazione non sia ripresa con l'emissione di un'unica bolletta, ma di più bollette emesse a distanza ravvicinata (inferiore alla periodicità di fatturazione prevista dal contratto o dalla regolazione), o qualora, per il medesimo periodo di riferimento dei prelievi, siano emesse più bollette a distanza ravvicinata, la cui somma determini un importo anomalo. Queste ultime fattispecie sarebbero riconducibili, come varianti; alle lettere a) dei par. 4.13 e 4.14.

- Q1. Si condivide l'eventuale estensione ad ulteriori fattispecie di importi anomali non rientranti nella definizione presente nell'attuale regolazione e si concorda con le fattispecie individuate? Se no, per quali ragioni?*
- Q2. Si condivide la conferma del criterio individuato per la definizione dell'importo anomalo? Se no, indicare le ragioni ed eventuali criteri alternativi.*
- Q3. Si concorda con l'orientamento volto a considerare importo anomalo anche la somma di più fatture emesse a valle di un precedente blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei prelievi con una frequenza più ravvicinata rispetto a quella prevista dal contratto o dalla regolazione?*

Best practices degli esercenti

- 4.18 In coerenza alle esigenze di flessibilità legate alla natura concorrenziale del mercato *retail* dell'energia elettrica e del gas e per consentire ai venditori del mercato libero di disporre di spazi per calibrare la qualità del servizio al cliente, in modo da contraddistinguersi rispetto ai *competitors*, gli orientamenti presentati in questo documento sono volti ad individuare elementi della risposta motivata ai reclami scritti o richieste di rettifica di fatturazioni che abbiano come oggetto la contestazione degli importi fatturati anomali, che devono considerarsi essenziali.
- 4.19 Quanto sopra non esclude che i venditori adottino, nelle proprie risposte, standard di qualità più elevata, prevedendo ulteriori contenuti informativi sulla base della propria autonomia ed in considerazione delle esigenze dei clienti finali. Le *best practices* poste in essere dai venditori potrebbero eventualmente trovare valorizzazione, anche ai fini della scelta del fornitore.

- Q4. Con quali modalità si potrebbero eventualmente valorizzare le best practices degli esercenti in tema di risposte ai reclami e alle richieste scritte di rettifica di fatturazione?*

5. Orientamenti relativi ai reclami/richieste scritte di rettifica per importi anomali. Elementi della risposta sempre necessari.

- 5.1 Per far fronte alle criticità evidenziate al capitolo 3 si ritiene, anzitutto, che, per quanto riguarda la piena comprensibilità, da parte del cliente, delle risposte

motivate, sia opportuno l'utilizzo di un linguaggio conforme al Glossario di cui al provvedimento Bolletta 2.0 ed eventualmente le relative definizioni.

- 5.2 Gli elementi illustrati nel seguito vanno a specificare i contenuti dell'articolo 10, comma 10.1 lettera c) e dell'articolo 12 comma 12.1 lettera b) del TIQV e assumono che anche gli altri contenuti dei medesimi articoli siano sempre rispettati e che in allegato alla risposta dell'operatore siano comunque inviati al cliente gli elementi di dettaglio di cui all'articolo 12 della Bolletta 2.0.
- 5.3 Per quanto riguarda gli elementi essenziali della risposta motivata, si ritiene, ad ulteriore specificazione o ad integrazione delle previsioni già in essere e descritte al capitolo 2, che le risposte motivate a reclami o a richieste scritte di rettifica di fatturazione che abbiano come oggetto la contestazione degli importi fatturati anomali, debbano sempre contenere:
- a) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, come previste dalla regolazione o dal contratto, indicando la specifica clausola contrattuale sottoscritta dal cliente. L'orientamento qui rappresentato prevede che le modalità siano indicate in coerenza con gli orientamenti formulati nel documento per la consultazione 405/2015/R/com¹¹, a titolo di esempio:
 - fatturazione basata sui dati messi a disposizione dal distributore, siano essi rilevati o stimati;
 - fatturazione basata sull'autolettura del cliente, indicando le condizioni di utilizzo dell'autolettura;
 - fatturazione di un importo costante, salvo conguaglio periodico, secondo quanto previsto dal contratto.
 - b) l'origine (distributore/cliente) dei dati di misura riportati nelle fatture contestate;
 - c) la natura dei dati di misura riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
 - d) nel caso in cui il cliente comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con lettura quella riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto¹²;
 - e) eventuali indennizzi automatici spettanti al cliente (per il ritardo nella risposta, per mancata lettura di un misuratore gas accessibile, per le fattispecie di cui al documento per la consultazione 405/2015/R/com), tempi e modalità della loro erogazione, in conformità alla regolazione.
 - f) il rinvio alla Guida alla lettura di cui all'articolo 20 della Bolletta 2.0.

¹¹ Nel documento per la consultazione 405/2015/R/com, si veda il III orientamento: dati di misura da utilizzare nella fatturazione (paragrafi 3.12 e seguenti).

¹² Con riguardo alla lettera d), l'autolettura comunicata dal cliente nel proprio reclamo o richiesta di rettifica dovrà essere utilizzata dal venditore, nel settore gas, in conformità alle previsioni della deliberazione 19 marzo 117/2015/R/gas e nel settore elettrico, in conformità all'eventuale regolazione che seguirà il documento per la consultazione 405/2015/R/com (II orientamento: incentivo utilizzo autolettura, par. 4.18 e seguenti).

- 5.4 Per quanto riguarda la lettera c), si osserva che ai sensi della regolazione in tema di criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas, la bolletta riporta già l'indicazione separata dei dati di misura a seconda che essi siano rilevati, stimati, autoletture. Tuttavia il cliente potrebbe contestare proprio la natura dei dati di misura, che ben potrebbe essere stata indicata in fattura erroneamente. Per questo l'orientamento prevede che nella risposta motivata al reclamo o richiesta di rettifica il venditore, che avrà effettuato gli opportuni controlli, confermi al cliente la natura dei dati di misura riportati nelle fatture contestate e negli elementi di dettaglio allegati alla risposta.
- 5.5 Circa la richiesta, avanzata dalle associazioni dei clienti finali, che alla risposta venga allegata la documentazione relativa ai dati di misura comunicati dal distributore, va ricordato che la messa a disposizione di tali dati avviene, in conformità alla regolazione vigente (deliberazioni 1 marzo 2012, 65/2012/R/eel e Allegato A alla deliberazione ARG/gas 64/09 – TIVG), sulla base di flussi informativi aventi formato prestabilito. Pertanto, si ritiene che per il cliente non sarebbe significativo disporre di una stringa di dati in un formato difficilmente intellegibile. Si osserva, peraltro, che il venditore ha già l'onere e la responsabilità di verificare e certificare che il dato di misura riportato in fattura corrisponda effettivamente al dato di misura messo a disposizione dal distributore.

- Q5. *Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi della risposta sempre necessari? Se no, per quali motivi?*
- Q6. *Si ritiene che gli elementi della risposta motivata già previsti dagli articoli 10 e 12 del TIQV necessitino di ulteriori precisazioni? Se sì, indicare quali.*

6. Orientamenti relativi ai reclami/richieste scritte di rettifica per importi anomali. Elementi della risposta relativi a fattispecie specifiche.

- 6.1 Si descrivono, in questo capitolo, alcune fattispecie specifiche che possono determinare la fatturazione di importi anomali, secondo quanto illustrato ai precedenti paragrafi 4.11 e seguenti. Per ciascuna di tali fattispecie, vengono indicati elementi specifici della risposta motivata ulteriori rispetto a quelli già illustrati al precedente capitolo 5 che vengono dati per acquisiti.

- 1) *Bolletta di importo anomalo contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati (articolo 6, comma 6.2, Bolletta 2.0).*

La fattispecie in esame si verifica, tipicamente, quando a seguito della mancata disponibilità (per mancata rilevazione, per mancata messa a disposizione, per mancato utilizzo del dato da parte del venditore ecc), per un periodo prolungato, di dati di misura rilevati, a seguito della loro acquisizione si renda necessario un ricalcolo. In questi casi, l'orientamento sottoposto a consultazione prevede che al

cliente che abbia reclamato siano forniti gli elementi che gli consentono di verificare la correttezza del ricalcolo, nonché le motivazioni del medesimo e della sua entità (ad esempio, la mancata rilevazione dei dati di misura, la mancata messa a disposizione da parte del distributore, la correttezza delle stime in precedenza fatturate). La risposta motivata al cliente dovrebbe contenere anche:

- a) l'ultimo dato di lettura effettivo precedente rispetto a quelli riportati nella fattura contestata e l'eventuale primo dato successivo già disponibile e le relative date di rilevazione e di messa a disposizione da parte del distributore. Tale indicazione è utile al cliente per comprendere la frequenza con cui sono stati rilevati i dati di misura effettivi;
- b) l'indicazione dell'ultima bolletta in cui è riportato il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi, secondo quanto previsto all'articolo 10, comma 10.1, lettera a) della Bolletta 2.0;
- c) qualora l'acquisizione dei dati di misura rilevati avvenga a seguito di cambio del misuratore, la documentazione (fotografica o verbale di sostituzione) relativa alla sostituzione. Qualora, nell'ambito di una sostituzione programmata del misuratore gas, ai sensi della deliberazione 22 ottobre 2008, ARG/gas 155/08 e s.m.i., il cliente lamenti di non essere stato preavvisato, la documentazione attestante l'invio della comunicazione di cui all'articolo 46.11 dell'RQDG¹³.

Con riguardo alla lettera a), si ricorda che in base agli orientamenti espressi dall'Autorità nel documento per la consultazione 186/2015/R/eel, il cliente, in futuro, dovrebbe avere a disposizione, tramite la controparte commerciale, i propri dati di misura elettrici con una profondità temporale di tre anni, anche qualora abbia cambiato fornitore. Ne consegue che successivamente all'implementazione di tali previsioni non sarà più necessario, per il settore elettrico, fornire l'informazione di cui alla lettera a), ma potrebbe essere sufficiente ricordare al cliente le modalità per prendere visione dei propri dati di misura.

Con riguardo alla lettera c), la documentazione che non sia nella immediata disponibilità del venditore può essere ottenuta attraverso una richiesta di dati tecnici, di cui si è dato conto al par. 2.5.

Inoltre, in tutti i casi di sostituzione del misuratore, dovrebbe essere specificato al cliente se è ancora possibile richiedere la verifica del misuratore sostituito, con indicazione delle relative modalità, tempi e costi.

¹³ Nei casi di sostituzione del gruppo di misura che non sia conseguente a richiesta di verifica da parte del cliente finale o che sia conseguente a chiamate di pronto intervento l'impresa distributrice: [...] c) informa il cliente finale che, tramite il proprio venditore: i. ha la facoltà di richiedere la verifica del gruppo di misura entro 15 giorni solari dalla data di sostituzione; ii. si applicano le disposizioni di cui ai commi 46.5 o 46.7 [...].

Q7. *Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi della risposta specifici ulteriori nei casi di fatture contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati? Se no, per quali motivi?*

Q8. *Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi della risposta nei casi di fatture contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati, a seguito di cambio misuratore? Se no, per quali motivi?*

- 2) *Bolletta di **chiusura per cambio venditore** di importo anomalo contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati (articolo 6, comma 6.2, Bolletta 2.0).*

In questo caso specifico l'orientamento qui rappresentato prevede che il venditore dia evidenza di aver svolto le opportune verifiche presso il distributore sulla correttezza del dato. Nel caso il reclamo sia rivolto al venditore gas uscente è altresì previsto che quest'ultimo indichi al cliente di aver richiesto al distributore la verifica della lettura di *switching* ai sensi dell'articolo 15, comma 15.6, della deliberazione 29 luglio 2004, 138/04 e s.m.i.¹⁴, o, se trascorsi i relativi termini, di aver effettuato apposita richiesta di dati tecnici al distributore.

Q9. *Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi della risposta specifici ulteriori nei casi di bollette di chiusura per cambio venditore contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati? Se no, per quali motivi?*

- 3) *Bolletta di importo anomalo **in presenza di blocco di fatturazione**.*

In tutti i casi in cui l'importo anomalo della fattura sia connesso anche ad un precedente blocco di fatturazione, l'orientamento che qui si illustra prevede che la risposta motivata riporti:

- il numero di bollette non emesse e il periodo di blocco;
- le cause del blocco di fatturazione.

Per il caso in cui la fatturazione riprenda con l'emissione non di una sola bolletta, ma di più bollette aventi scadenza ravvicinata la cui somma dia luogo ad un importo anomalo (si veda il par. 4.17), si ritiene che debbano essere forniti i medesimi elementi specifici.

¹⁴ In particolare, ci si riferisce alle modifiche da ultimo apportate dalla deliberazione 117/2015/R/gas, relative alla richiesta di verifica della lettura effettiva di sostituzione.

Q10. Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi della risposta specifici ulteriori nei casi di bollette di importi anomali contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati, in presenza di blocco di fatturazione? Se no, per quali motivi?

- 4) *Bollette di importo anomalo contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, commi 6.3 e 6.4 Bolletta 2.0.*

Nel caso di ricalcolo per rettifica del dato di misura, il cliente ha già a disposizione le informazioni previste dal provvedimento Bolletta 2.0 (articolo 6, comma 6.3 ed elementi di dettaglio). Nelle risposte motivate a reclamo l'informazione ulteriore specifica riguarderebbe la data di comunicazione della rettifica ai dati di misura, in modo che il cliente possa verificare la tempestività con cui il venditore ha preso atto della rettifica.

Q11. Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi della risposta specifici e ulteriori nei casi di bollette contenenti ricalcoli diversi da quelli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati? Se no, per quali motivi?

- 5) *Bolletta di importo anomalo emessa in base a dati di misura stimati che il cliente ritiene errati.*

Si ritengono esaustivi gli elementi sempre necessari di cui al capitolo 5.

- 6) *Bolletta di importo anomalo emessa in base a dati di misura effettivi che il cliente ritiene errati.*

In questi casi, qualora il cliente non comunichi, nel reclamo o richiesta di rettifica, alcuna autolettura o comunichi un'autolettura coerente rispetto ai dati di misura rilevati dal distributore, si ritiene che sia utile fornire al cliente, come nel caso già illustrato al punto 1) l'ultimo dato di lettura effettivo precedente rispetto a quelli riportati nella fattura contestata e l'eventuale primo dato successivo già disponibile, la relativa data di rilevazione, nonché l'indicazione dell'ultima bolletta in cui è riportato il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi, secondo quanto previsto all'articolo 10, comma 10.1, lettera a) della Bolletta 2.0.

- 7) *Bolletta che contabilizza una ricostruzione consumi a seguito di accertato malfunzionamento del misuratore.*

Nel caso di ricalcolo per ricostruzione dei consumi, l'orientamento proposto prefigura che la risposta motivata debba riportare almeno:

- evidenza dell'invio delle comunicazioni previste dalla regolazione vigente (articolo 11 della deliberazione 200/99 e articolo 46 dell'RQDG);
- il resoconto di verifica e il verbale di sostituzione del misuratore, qualora non già inviati al cliente.

Q12. Si condividono gli orientamenti espressi con riguardo agli elementi specifici ulteriori della risposta nei casi di bollette emesse sulla base di consumi effettivi che il cliente ritiene errati? Per quali motivi?

7. Modulo per la presentazione dei reclami e modalità di invio della risposta motivata

- 7.1 Come ricordato al capitolo 3, le associazioni dei clienti finali hanno manifestato l'esigenza di disporre di moduli, il cui utilizzo non sia obbligatorio, che guidino il cliente nella predisposizione del reclamo.
- 7.2 Il TIQV prevede già, all'articolo 9, comma 9.2, che il venditore renda disponibile nel proprio sito internet, in modalità anche stampabile, o presso gli sportelli fisici, un modulo per il reclamo scritto da parte del cliente finale che deve contenere almeno alcuni campi obbligatori¹⁵. In caso di mancato utilizzo del modulo, il successivo comma 9.3, indica almeno gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale e l'invio della risposta motivata scritta.
- 7.3 Attualmente i moduli per la presentazione dei reclami resi disponibili dai maggiori venditori risultano non facilmente reperibili nei siti *web* dei medesimi e, di conseguenza, il loro utilizzo da parte dei clienti è limitato.
- 7.4 Anche al fine di una miglior gestione dei reclami oggetto del presente documento per la consultazione, l'Autorità è orientata a prevedere minime integrazioni ai campi obbligatori indicati dal TIQV e a stabilire che il modulo reclami debba essere reso disponibile da tutti i venditori e i distributori, con accessibilità dalla *home page* del proprio sito internet. Detto modulo potrebbe essere collegato alla Guida alla lettura della bolletta di cui alla deliberazione 330/2015/R/com.
- 7.5 In particolare, il modulo dovrebbe contenere:
- a) un campo in cui possa risultare possibile, per il cliente, indicare l'autolettura, il cui utilizzo, da parte del venditore, avverrà in coerenza alla regolazione e/o al contratto sottoscritto dal cliente;
 - b) un campo in cui sia possibile, per il cliente, richiedere la verifica del misuratore, con l'indicazione dei relativi costi.
- 7.6 Nel modulo di cui al 7.4 potranno essere inseriti campi ulteriori, eventualmente a scelta multipla per facilitare la compilazione. È infatti nell'interesse dei medesimi esercenti individuare le informazioni utili alla miglior comprensione della

¹⁵ a) il recapito postale o fax a cui inviare il reclamo; b) i dati identificativi del cliente finale e della fornitura

lamentela del cliente e, di conseguenza, alla miglior gestione del reclamo, fermo restando che il linguaggio utilizzato rispecchi il Glossario di cui alla Bolletta 2.0.

- 7.7 Al fine di ridurre i tempi di risposta appare inoltre opportuno prevedere che, qualora il cliente indichi nel modulo, o nel reclamo redatto in forma libera, ma comunque recante le informazioni minime essenziali alla sua gestione, il proprio indirizzo e-mail, tale indirizzo sia utilizzato quale canale preferenziale per la risposta, informandone il cliente nel modulo stesso.

Q13. Si condividono gli orientamenti illustrati relativamente al modulo per la presentazione dei reclami di prima istanza? Se no, per quali ragioni?

Q14. Si ritiene opportuno che l'utilizzo del modulo sia reso obbligatorio per la presentazione di reclami di prima istanza?

Q15. Si ritiene utile che il fac-simile del modulo reclami venga definito dall'Autorità?

8. Monitoraggio ed entrata in vigore

- 8.1 Al fine di facilitare le attività di *enforcement* circa il rispetto degli obblighi di motivazione della risposta posti dalla regolazione, con particolare riguardo agli orientamenti espressi nel presente documento per la consultazione, appare opportuno prevedere che lo Sportello invii all'Autorità, con cadenza semestrale, apposita reportistica da cui risulti, per ciascun esercente, l'indicazione del numero dei reclami e delle richieste di rettifica di fatturazione pervenute in seconda istanza allo Sportello in tema di fatturazioni anomale e di quante fra le risposte allegate al reclamo non risultino complete, ai fini dell'eventuale adozione di provvedimenti di *enforcement* della propria regolazione da parte dell'Autorità.
- 8.2 Per quanto attiene all'entrata in vigore delle misure in consultazione, si ritiene che possa essere fissata in coerenza con l'entrata in vigore delle disposizioni di cui al provvedimento Bolletta 2.0, ossia a far data dal 1° gennaio 2016.

Q16. Si condividono gli orientamenti illustrati relativamente al monitoraggio da parte dello Sportello? Se no, per quali ragioni?

Q17. Si condivide la data di entrata in vigore individuata? Se no, per quali ragioni?