

**DCO 13/09
OPZIONI PER L'ARMONIZZAZIONE E LA
TRASPARENZA DEI DOCUMENTI DI
FATTURAZIONE DEI CONSUMI
DI ENERGIA ELETTRICA E GAS**

Osservazioni ANIGAS

Roma 7 agosto 2009

Osservazioni Generali

ANIGAS condivide l'intento dell'Autorità volto ad integrare e armonizzare la regolazione vigente in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione per l'energia elettrica e il gas, anche in un'ottica di maggior diffusione di offerte commerciali congiunte e per migliorare la leggibilità e la comprensibilità per il cliente degli stessi documenti.

In particolare, ANIGAS ritiene che l'obiettivo specifico del procedimento in corso sia quello di conciliare il *trade-off* esistente fra completezza e semplicità di esposizione delle informazioni fornite in bolletta ma, soprattutto, fra le esigenze di uniformità dei documenti predisposti dalle società di vendita (caratteristica strumentale al corretto confronto delle offerte) e la libertà delle stesse società di formulare offerte specifiche e innovative per i propri clienti.

Per tale motivo, relativamente al mercato del gas naturale, ANIGAS ritiene che il perimetro di applicazione del presente DCO 13/09 debba essere limitato al solo mercato a tutela a cui vengono applicate le condizioni economiche di fornitura regolate. L'estensione al mercato libero frenerebbe lo sviluppo di offerte commerciali innovative in quanto gli operatori sarebbero fortemente condizionati dal layout definito.

In subordine ANIGAS ritiene che, per il mercato del gas naturale, l'ambito di applicazione debba comprendere i soli clienti finali che hanno diritto al servizio di tutela, indipendentemente dal fatto che abbiano esercitato o meno tale diritto.

Inoltre, si ritiene fondamentale che dal futuro provvedimento sulla trasparenza dei documenti di fatturazione emerga un modello di fattura (in termini di contenuto e layout) da considerarsi come minimo obbligatorio per le società di vendita (nei confronti dei clienti che rientrano nell'ambito di applicazione), lasciando la possibilità ai venditori di aggiungere eventuali specificazioni e/o dettagli che possono essere legati alla tipologia di contratto sottoscritto dal cliente. Infatti, la possibilità di elaborare schemi contrattuali e formule di prezzo diverse da quelle previste dall'AEEG per il servizio di tutela, comporta la necessità di definire il giusto *trade-off* fra standardizzazione e personalizzazione della fattura.

ANIGAS fa presente che il restringimento del perimetro di applicazione al mercato di tutela semplificherebbe notevolmente il layout con un possibile contenimento dei costi per il sistema.

Si sottolinea tuttavia che ogni attività e implementazione imposta alle società di vendita debba essere adeguatamente remunerata contestualmente al sostenimento degli oneri.

ANIGAS, in particolare, evidenzia la necessità di lasciare spazi in fattura dedicati ad eventuali messaggi aggiuntivi spot ovvero messaggi di carattere commerciale; l'occupazione di spazi oggi disponibili o l'aggiunta di fogli nelle bollette comporta un incremento notevole dei costi di spedizione.

Con riguardo all'esposizione in fattura degli Smc di consumo dei clienti, ANIGAS ritiene inappropriata l'esposizione con cifre decimali in quanto potrebbe creare maggior confusione per i clienti che fino ad oggi hanno avuto un'evidenza solo del numero intero di metri cubi. Si ritiene pertanto opportuno che le società di vendita utilizzino il metodo di arrotondamento commerciale.

Infine si evidenzia che la tempistica prevista dal DCO 13/09 sull'uscita della delibera è novembre 2009. Non sono quindi al momento evidenziate previsioni circa l'implementazione e attuazione della delibera a carico delle società di vendita. Si auspica pertanto che venga previsto, considerati anche gli adempimenti in corso a seguito delle delibere già emesse nel settore gas, un adeguato periodo prima dell'adozione del nuovo layout del documento di fatturazione. Le nuove disposizioni in materia di documenti di fatturazione dovranno comunque sostituire completamente le delibere 42/99 e 152/06 che dovranno pertanto essere esplicitamente abrogate al fine di garantire una semplificazione del quadro regolatorio.

RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

Spunto di consultazione Ambito

Q.1 Si ritiene opportuno lasciare invariato l'ambito di applicazione previsto dalle precedenti deliberazioni n.152/06 per il settore elettrico e n. 42/99 per il settore gas?

Q.1 Per quanto riguarda il settore del gas naturale, come evidenziato in premessa, si ritiene opportuno limitare l'ambito di applicazione del presente DCO ai soli clienti tutelati o, in subordine, come definito al comma 4.1 del TIVG, ai soli clienti finali che hanno diritto al servizio di tutela, indipendentemente dal fatto che abbiano esercitato o meno tale diritto.

Con l'occasione sarebbe auspicabile un chiarimento da parte dell'Autorità riguardo alle modalità di fatturazione dei clienti multi-sito.

Q.2 *Relativamente all'ambito di applicazione nel settore elettrico, se ne ritiene opportuno l'ampliamento anche ai clienti in salvaguardia che siano allacciati in media tensione?*

Q.2 Si propone che tale ampliamento d'ambito sia applicato a discrezione del singolo venditore.

OPZIONE 1: bolletta elettrica e gas costituita da Quadro sintetico e Quadro di dettaglio non distinto per tipologia di cliente.

Spunto di consultazione OPZIONE 1

Q.3 *Condividete la volontà di individuare degli schemi unici per le forniture di elettricità e gas e per la tipologia di clientela?*

Q.3 Si condivide sull'opportunità di individuare per quanto possibile una omogeneità dei contenuti, salvaguardando le peculiarità dei settori, anche in termini fiscali, tra mercato elettrico e mercato gas naturale. ANIGAS osserva, con particolare riguardo a quanto indicato dall'AEEG al punto 6.6, la necessità di un chiarimento, ai fini della fatturazione, relativo ai criteri di arrotondamento dei volumi corretti con il coefficiente C.

Q.4 *Sulla base di alcune segnalazioni pervenute dagli stessi esercenti la vendita, è stata proposta la possibilità di inserire in bolletta anche i dati relativi ai Distributori e allo Shipper. Si ritiene opportuno tale inserimento, alla luce delle esigenze di semplificazione evidenziate?*

Q.4 ANIGAS ritiene che l'inserimento di informazioni sullo shipper non porti alcun valore aggiunto per il cliente finale che ha come unico interlocutore la società di vendita. Tale informazione potrebbe quindi generare confusione tra i clienti finali.

Q.5 *Considerate utile inserire in bolletta anche l'informazione circa la tipologia di misuratore installato presso il cliente?*

Q.5 Ai fini della trasparenza dei documenti di fatturazione ANIGAS non ritiene necessario l'inserimento della tipologia di contatore per il settore del gas naturale.

ANIGAS evidenzia inoltre che la suddetta informazione può essere fornita ai clienti solo in relazione alla disponibilità del dato e degli aggiornamenti periodici; nel caso del settore gas tale aggiornamento periodico è definito attualmente su base semestrale. Inoltre l'aggiornamento in tempo reale delle informazioni relative all'anagrafica del punto di riconsegna, tra cui la tipologia di utenza ovvero la classe del gruppo di misura, è subordinata alla disponibilità di uno strumento di comunicazione evoluto (soluzione "AtoA" o applicazione internet), attualmente obbligatorio per i soli distributori con più di 100.000 clienti finali.

Q.6 Convidete la scelta di ribaltare in bolletta, ed applicare anche al settore gas, la suddivisione prevista attualmente per il Quadro di dettaglio dei clienti non domestici?

Q.6 Qualora l'Autorità decidesse di adottare ai fini della fatturazione l'Opzione 1, ANIGAS ritiene opportuno che si tenga conto delle diverse esigenze dei settori elettrico e gas.

Q.7 Ritenete opportuno, per il settore elettrico, che gli oneri generali non siano esplicitati in bolletta? Pensate che possa essere opportuna l'indicazione periodica dell'ammontare degli oneri generali fatturati al cliente?

Q.7 Si ritiene opportuno non esplicitare gli oneri generali in bolletta in quanto non se ne ravvisa l'utilità né in termini di semplificazione né al fine di incentivare un comportamento efficiente del cliente. Per le stesse ragioni non si ritiene opportuna l'indicazione periodica dell'ammontare di tali oneri. Inoltre, relativamente a quest'ultimo aspetto potrebbero determinarsi delle differenze legate agli arrotondamenti tra la somma degli oneri riportati in bolletta e l'eventuale totale riportato periodicamente.

Q.8 Ritenete condivisibile la modalità di evidenziazione degli sconti in bolletta? Quale ritenete possa essere una alternativa in proposito?

Q.8 Per quanto evidenziato in premessa sul perimetro di applicazione, l'evidenziazione di eventuali sconti dovrebbe essere lasciata alla discrezione del singolo operatore a meno dell'eventuale "bonus sociale" che correttamente deve essere esposto in fattura in modo separato dalle altre voci.

Q.9 Pensate che possa essere conveniente l'inserimento sulla prima pagina dei dati relativi al consumo annuo del cliente (che, per l'elettrico, consisterebbe in un prospetto di almeno 3 righe, data la ripartizione, obbligatoria dal 2010 anche per i domestici, per fasce)?

Q.9 ANIGAS ritiene che l'inserimento nella prima pagina dei dati sul consumo annuo, con particolare riguardo al mercato del gas, comporterebbe un mero appesantimento dei contenuti del Quadro di sintesi, senza alcun valore aggiunto per il cliente finale che può verificare con facilità i propri consumi confrontando i documenti di fatturazione di ogni anno di fornitura, oltre al contenuto dei contratti (consumo annuo previsto).

Qualora l'Autorità decidesse di adottare ai fini della fatturazione l'Opzione 1, si ritiene che sarebbe opportuno riportare l'informazione relativa al consumo annuo nel quadro di dettaglio.

In ogni caso, se venisse previsto l'obbligo di inserire il consumo annuo in fattura, sarebbe indispensabile definire con precisione tale dato per evitare indicazioni fuorvianti nei confronti dei clienti finali.

OPZIONE 2: bollette costituite, obbligatoriamente, da Quadro sintetico e Quadro di dettaglio con disaggregazione delle componenti di vendita e sintesi dei servizi di rete.

Spunto di consultazione OPZIONE 2

Q.10 Ritenete che l'esposizione sintetica dei corrispettivi per i Servizi di rete possa garantire una corretta informazione per consumatori?

Q.10 Fermo restando quanto detto in risposta al Q7, ANIGAS non condivide l'Opzione 2 e ritiene sufficiente l'obbligo dell'esposizione della sola voce "Servizi di rete".

Q.11 Ritenete che l'evidenziazione delle componenti di vendita possa meglio garantire la chiarezza e trasparenza delle informazioni dirette al consumatore?

Q.11 Vedi risposta allo spunto di consultazione Q.10.

OPZIONE 3: bolletta elettrica e gas costituita dal solo Quadro sintetico; a scelta del cliente l'invio del Quadro di dettaglio.

Spunto di consultazione OPZIONE 3

Q.12 Per quanto riguarda le modalità di scelta da parte del cliente circa l'invio del quadro di Dettaglio, pensate che possano esserci ulteriori occasioni di scelta oltre a quella all'atto della sottoscrizione del contratto? Ritenete opportuno prevedere la possibilità che in un momento successivo il cliente possa, anche solo occasionalmente, richiedere l'invio del Dettaglio?

Q.12 Qualora l'Autorità decidesse di adottare ai fini della fatturazione l'Opzione 3 ANIGAS ritiene che la gestione "su richiesta" del cliente eccessivamente complessa, in misura maggiore se si prevede che tale richiesta possa avvenire in tempi successivi (e addirittura occasionali), alla fase di sottoscrizione del contratto. Non circoscrivendo questa possibilità alla fase di contrattualizzazione, i costi gestionali che ne deriverebbero risulterebbero molto elevati.

Q.13 Condividete l'articolazione degli importi riportata nel Quadro Sintetico espanso?

Spunto di consultazione OPZIONI 3.A e 3.B

Q.13 In aggiunta alle osservazioni riportate al punto Q.12, riteniamo che una valutazione sull'articolazione proposta non possa prescindere dalla necessità dei venditori di fornire al cliente informazioni utili per una piena comprensione della bolletta, anche in considerazione di quanto previsto dalla vigente normativa fiscale.

Q.14 Quale tra le due proposte prospettate ritenete più aderente alle finalità del presente procedimento?

Q.14 Ribadendo quanto espresso al punto Q.12, non riteniamo nel caso specifico valida nessuna delle opzioni indicate in quanto si ritiene l'invio su richiesta del quadro di dettaglio più oneroso dei benefici.

OPZIONE 4: bolletta elettrica e gas costituita dal solo Quadro sintetico espanso.

Spunto di consultazione OPZIONE 4

Q.15 Ritenete sufficiente l'invio del solo Quadro sintetico? Se no, per quali motivi?

Q.15 Qualora l'Autorità decidesse di adottare ai fini della fatturazione l'Opzione 4, si rimanda a quanto espresso al punto Q.13.

OPZIONE 5: documenti di fatturazione relativi alle forniture congiunte di energia elettrica e gas (opzione dual fuel) in base a modelli predefiniti.

Spunto di consultazione OPZIONE 5

Q.16 Convidete l'introduzione di uno schema predefinito anche per i documenti di fatturazione relativi alle forniture congiunte? Pensate che possano essere previsti modelli differenti, definiti ad hoc per tali tipologie di fornitura congiunta?

Q.16 In linea di principio si condivide l'introduzione di uno schema predefinito per le forniture congiunte, purché sia data facoltà al venditore di adattare lo stesso ai propri documenti contrattuali e, ove necessario, di inviare due fatture distinte.