

# **PRESCRIZIONE BIENNALE IN APPLICAZIONE DELLA LEGGE 205/17: INTERVENTI FINALIZZATI A EFFICIENTARE LE INTERAZIONI TRA I SOGGETTI DELLA FILIERA E OTTIMIZZARE LA RACCOLTA DEL DATO DI MISURA FUNZIONALE ALLA FATTURAZIONE DEL CLIENTE FINALE**

*Documento di consultazione 570/2018/R/COM del 13/11/2018*

**Osservazioni di Eletticità Futura**

**28 novembre 2018**

## **Osservazioni di carattere generale**

Il presente documento di consultazione si inquadra nel procedimento finalizzato all'attuazione di quanto previsto all'articolo 1 della legge di Bilancio 2018 in materia di fatturazione nel mercato al dettaglio dell'energia elettrica e del gas. Eletticità Futura apprezza che l'Autorità abbia recepito alcune delle osservazioni avanzate dagli operatori nelle precedenti fasi di consultazione (Tavolo di confronto del 26 luglio 2018, DCO 408/2018), e allo stesso tempo intende evidenziare ulteriori elementi che la regolazione dovrebbe considerare e valorizzare per rendere pienamente operativa la proposta.

In generale, si ritiene necessario che, indipendentemente dai criteri utilizzati per l'individuazione del periodo prescrivibile, sia definito un modello di interazione tra distributori e venditori il più semplice, chiaro ed efficiente possibile, prevedendo dove necessario anche flussi informativi ad hoc o integrando quelli esistenti ed eventualmente le informazioni attualmente contenute nel RCU. Ciò al fine di poter fornire informazioni chiare e trasparenti al cliente finale, nonché per trattare situazioni complesse come nel caso in cui durante il periodo di osservazione siano avvenuti degli switching.

Si evidenzia inoltre che la procedura prevista presenta una importante criticità in relazione alla proposta che il distributore sia tenuto a fissare un appuntamento ad hoc con il cliente finale. Questa procedura è piuttosto articolata e potrebbe di conseguenza generare l'impossibilità per il distributore di fornire al venditore la misura o la motivazione della mancata lettura entro le tempistiche previste dalla regolazione, a causa dei tempi tecnici necessari per organizzare il personale, individuare una data, informare il cliente in maniera dimostrabile ed attendere l'eventuale risposta. In tale evenienza quindi il venditore disporrà della sola stima della lettura.

Il distributore è correttamente individuato come l'unico responsabile dell'attività di misura, ed il documento propone infatti un sistema in cui il Distributore, nel caso di conguagli maggiori di 24 mesi, analizzi tutti i dati riguardanti i tentativi di lettura e le relative informazioni, individuando i periodi di prescrivibilità per poi comunicare i dati al venditore tramite flussi scambiati sulla piattaforma del SII.

Si chiede comunque che l'Autorità valuti anche la possibilità che in futuro possa essere direttamente il SII che: (i) riceve i dati "grezzi" dai distributori (tentativi di lettura e relative motivazioni); (ii) elabora i dati dei distributori per individuare periodi di osservazione e relativa potenziale prescrivibilità; (iii) mette a disposizione tali informazioni ai venditori. Questa ipotesi di centralizzazione andrebbe in ogni caso preventivamente approfondita per verificarne l'effettiva utilità al fine di una minimizzazione

delle tempistiche del processo, per mettere i dati a disposizione dei venditori entro tempistiche congrue con la fatturazione verso il cliente finale.

Data la complessità delle proposte, le tempistiche di attuazione sono reputate fin troppo brevi, per cui si chiede che l'entrata in vigore sia fissata non prima di 9 mesi dall'approvazione della delibera successiva al presente DCO. Nella fase transitoria si dovrebbe mantenere quanto previsto dalla regolazione vigente, tenendo opportunamente conto di quanto richiesto con l'istanza di riesame di alcuni punti della delibera 596/2018 inviata da Elettricità Futura il 30/11/2018.

### **Risposte agli spunti di consultazione**

Q1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle informazioni che devono essere fornite preventivamente ai tentativi di raccolta della misura al fine di massimizzare la raccolta di misure effettive?

Q2. E in particolare si condivide che i distributori possano attribuire le cause del fallimento del singolo tentativo di raccolta della misura al cliente finale solo a fronte del poter produrre evidenza di avergli assicurato adeguata informazione specifica e individuale?

Q3. Si ritiene opportuno prevedere che, nel caso in cui le imprese di distribuzione nel settore del gas naturale abbiano presentato all'Autorità piani migliorativi, questi debbano essere inclusi tra le informazioni relative alle frequenze di raccolta della misura che i venditori comunicano ai clienti finali?

Q4. Fermo restando che il venditore è l'interfaccia del cliente finale, si ritiene opportuno inserire nel documento di fatturazione anche la denominazione del distributore in modo tale che il cliente finale possa agevolmente consultare il calendario del passaggio personale incaricato?

Q1. Si ritiene che, per quanto riguarda il settore del gas naturale, inserire all'interno della bolletta l'indicazione customizzata del numero di tentativi di lettura previsti dalla regolamentazione possa creare disallineamenti in quanto tale scadenziario è articolato, oltre che in base alla tipologia del contatore, anche in base al consumo annuo. Il dato di consumo annuo per clienti di nuova acquisizione utilizzato dal venditore è tuttavia frequentemente un dato stimato. Si propone quindi che l'Autorità identifichi un periodo transitorio durante il quale possa essere inserita nel documento di fatturazione un'informazione di carattere più generale riportando dunque la Tabella 1 illustrata nel DCO. Tale periodo transitorio è necessario fino al completamento del processo di allineamento e consolidamento dei valori del consumo annuo presenti nel RCU. Successivamente a tale periodo sarà possibile stabilire l'obbligo di comunicare una informazione differenziata in base al cliente (e quindi anche in base al suo consumo annuo). Si propone inoltre di valutare la possibilità di integrare il RCU con un campo in cui riportare le frequenze/tentativi di lettura, sulla base del quale il venditore potrebbe elaborare e riportare la relativa informativa in fattura (evitando in questo modo che il venditore debba fare valutazioni fra tipologia di contatore e consumo annuo).

Q2. Si condivide l'attribuzione al cliente della causa del fallimento del tentativo di lettura solo a fronte dell'evidenza che il distributore abbia assicurato una comunicazione individuale e specifica allo stesso. In particolare, la proposta del DCO consente al cliente di disporre in tempo utile delle informazioni relative al passaggio dei lettristi e di ripianificare eventualmente l'appuntamento. Al cliente viene altresì lasciata la possibilità di comunicare la lettura tramite post-it. Pertanto, in tutti i casi in cui il cliente ostacoli l'attività di rilevazione della lettura, il DSO potrà attribuirgli in via presuntiva la responsabilità della mancata rilevazione della stessa. Naturalmente la regolazione

dovrà tenere adeguatamente conto della disponibilità parziale o non aggiornata dei recapiti dei clienti finali e dell'impossibilità tecnica per il DSO di ottemperare.

Q3. Nel caso in cui le imprese di distribuzione nel settore del gas naturale abbiano presentato all'Autorità piani migliorativi, si ritiene che questi non debbano essere inclusi tra le informazioni relative alle frequenze di raccolta della misura che i venditori comunicano ai clienti finali. Considerata la molteplicità di distributori con cui i venditori si relazionano, sarebbe per questi ultimi molto oneroso se non impossibile essere sempre informati (e aggiornati) sugli eventuali Piani di miglioramento adottati da ogni distributore.

Q4. Si condivide la proposta di inserire la denominazione del distributore nel documento di fatturazione, nell'ottica di rendere il cliente finale sempre più consapevole oltre che di agevolare l'intervento del letturista.

Q5. Si condivide l'orientamento dell'Autorità in merito alle informazioni sui tentativi di raccolta della misura non andati a buon fine?

Q6. In particolare, nell'ottica di una maggiore convergenza tra i settori, si ritiene opportuno estendere le previsioni di informazione ex post ai clienti finali anche al settore dell'energia elettrica?

Q5. Pur condividendo l'orientamento dell'Autorità, andrebbero valutati gli effetti dell'esposizione in fattura di tutti i tentativi di raccolta non andati a buon fine. Per quanto riguarda il settore gas, in base alle regole attuali per consumi fino a 5.000 Smc/annuo potrebbe essere sufficiente inserire l'informazione relativa solo all'ultimo tentativo di lettura; in ogni caso, più in generale, al fine di evitare che il documento di fatturazione si appesantisca considerevolmente (andando in direzione opposta alla filosofia della Bolletta 2.0) potrebbe risultare utile definire un periodo temporale massimo e/o il numero massimo di eventi da esporre in fattura (ad es. max ultimi 10/20 eventi).

Q6. Per quanto riguarda il settore dell'energia elettrica, in considerazione dell'alto numero di misuratori già soggetti a regolare telelettura, si ritiene che le disposizioni relative alle informazioni ex post non siano utili in quanto le forniture monorarie risultano essere una fattispecie residuale.

Q7. Si ritiene altresì opportuno prevedere che le informazioni sui tentativi di raccolta della misura non andati a buon fine siano veicolate al cliente esclusivamente tramite i documenti di fatturazione?

Q7. Si propone che sia lasciata al venditore la facoltà di individuare il canale per rendere disponibili al cliente le informazioni sui tentativi di raccolta della misura non andati a buon fine, coerentemente con quanto già previsto all'interno del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali: tale Codice infatti prevede che il venditore sia tenuto ad indicare nel contratto le modalità con cui saranno rese disponibili le informazioni riguardanti i tentativi di lettura, senza individuare a priori uno o più canali di comunicazione.

Q8. Si condivide l'orientamento dell'Autorità in merito all'attribuzione delle cause delle raccolte di misura non andate a buon fine?

Q9. E, in particolare, per quanto riguarda i ripassi previsti dalla regolazione?

Q8. – Q9. Con riferimento ai misuratori teleletti, Eletticità Futura apprezza che l'Autorità abbia recepito le osservazioni degli operatori sui casi di contatori teleletti ma non funzionanti (par. 4.4 del DCO). A tal proposito, si evidenzia inoltre come, anche in caso di telelettura, possano sorgere criticità momentanee che impediscono la rilevazione del dato. In questi casi è opportuno considerare che, non conoscendo in anticipo la causa del malfunzionamento (che potrebbe essere solo

temporaneo), il DSO prima di procedere direttamente alla sostituzione del contatore, provvederà ad inviare un letturista per tentare la raccolta del dato e verificare in loco la situazione. Si suggerisce quindi, per la casistica di malfunzionamento, di prevedere che gli obblighi di in capo al distributore siano già assolti con l'invio del letturista e la conseguente rilevazione della lettura in loco, ovvero del tracciamento del mancato accesso. Qualora fosse rilevato un malfunzionamento del contatore sarà il DSO, che ha un interesse diretto a ripristinare la situazione corretta, ad organizzare un appuntamento finalizzato all'intervento tecnico nel più breve tempo possibile.

Come già anticipato nelle osservazioni di carattere generale, l'obbligo di fissazione di un appuntamento ad hoc potrebbe generare l'impossibilità per il distributore di fornire al venditore la misura o la motivazione della mancata lettura entro le tempistiche previste dalla regolazione, a causa dei tempi tecnici necessari per organizzare il personale, individuare una data, informare il cliente in maniera dimostrabile ed attendere l'eventuale risposta.

Q10 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito all'individuazione del periodo per cui i corrispondenti importi siano prescrittibili da parte dei clienti finali?

Q11 Si ritiene, in particolare, opportuno prevedere la verifica di eventuali responsabilità del cliente finale successivo a responsabilità del distributore (caso g) del paragrafo 4.16), anche in considerazione del maggiore onere amministrativo di gestione necessario?

Q 10. - Q 11. Come detto nelle considerazioni di carattere generale, a prescindere dai criteri utilizzati per l'individuazione del periodo prescrittibile, è fondamentale definire un modello di interazione tra distributori e venditori il più efficiente ed efficace possibile, prevedendo eventuali flussi informativi ad hoc o integrando quelli esistenti. Inoltre si evidenzia che, se durante il periodo di osservazione sono avvenuti dei cambi venditore, il distributore dovrà suddividere il periodo di osservazione e comunicare ad ogni venditore le informazioni su prescrittibilità e tentativi di lettura relativi al rispettivo periodo di competenza.

Q12 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito all'entrata in vigore delle disposizioni a carico dei distributori e ai venditori riguardo l'informazione relativa ai tentativi di raccolta della misura?

Q 12. Si rimanda alle considerazioni di carattere generale e si ribadisce la necessità di prevedere un periodo transitorio di durata maggiore rispetto a quella prevista nel presente DCO, date le molteplici complicità e l'alto impatto. Si chiede che l'entrata in vigore sia fissata a partire da almeno 9 mesi dall'approvazione della delibera successiva al presente DCO.

Q13 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito all'entrata in vigore delle disposizioni relative agli scambi di dati tra operatori?

Q14 E in merito alle modalità applicative nel periodo transitorio della prescrizione biennale, con la differenziazione tra i settori dell'energia elettrica e del gas?

Q 13. - Q 14. Si condivide la linea di principio dell'Autorità di prevedere misure transitorie al fine di permettere la piena operatività della prescrizione biennale, fermo restando la necessità di prevedere, per entrambi i settori, che il DSO renda disponibili le informazioni relative alle causali di mancata rilevazione per i soli casi in cui il cliente finale abbia eccepito la prescrizione al venditore e che la suddetta comunicazione non avvenga quindi sistematicamente con la messa a disposizione delle letture. Ciò peraltro in completa coerenza con quanto il DCO prevede per il gas e in totalità continuità con le modalità di gestione attualmente previste per l'energia elettrica (estensione periodo transitorio). Diversamente, per l'energia elettrica si configurerebbe per il DSO un'attività

particolarmente gravosa e onerosa, dovendo trasferire entro 3 giorni lavorativi e con modalità poco strutturate (quale è la PEC) le informazioni per la totalità dei casi di conguaglio/ricalcòlo (anche quindi per quei casi che potrebbero non essere prescrittibili). Tale attività creerebbe una discontinuità gestionale impattante rispetto alla situazione attuale, senza effettivi benefici in considerazione del periodo comunque limitato di applicazione.

Al fine invece di accompagnare il protrarsi del periodo transitorio verso la soluzione definitiva, potrebbe risultare utile prevedere che i venditori richiedessero periodicamente e massivamente le verifiche ai DSO dei casi eccepiti (anziché richieste puntuali). Si potrebbe ad es. prevedere una comunicazione con cadenza mensile in cui venissero veicolate tutte le richieste di verifica ricevute nel mese precedente. Inoltre, al solo fine di facilitare lo scambio dati, potrebbe essere indicato come supporto l'utilizzo di un file semplificato .csv contenente le informazioni in formato standard strettamente necessarie all'individuazione dei casi. Tale file, e i relativi esiti, potrebbero anche essere scambiati tramite la piattaforma del SII.

Q15 Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito all'estensione al settore del gas naturale dell'applicazione delle disposizioni transitorie in ordine alla catena di prescrizione previste dalla deliberazione 264/2018/R/com a partire dal 1° gennaio 2019?

Q 15. Si rimanda alle osservazioni dei singoli associati.

Q16 Si condivide l'opportunità di perseguire l'effettiva messa in servizio degli smart meter gas installati e di incrementare progressivamente la frequenza minima della raccolta di misura, come indicato?

Q17 Si condivide l'opportunità di far convergere la regolazione degli indennizzi ai clienti per mancata raccolta di letture effettive in presenza di smart meter, tenendo comunque distinti i valori unitari degli indennizzi per tenere conto dei diversi effetti economici della mancata raccolta di letture effettive?

Q16-17. Si condivide il progressivo incremento della frequenza minima di raccolta della misura nel settore del gas naturale. A tal proposito, si condivide la logica di convergenza tra settore elettrico e gas, ma si evidenzia che tale convergenza andrebbe effettuata riducendo gli indennizzi applicabili nel settore gas in base all'incremento della frequenza di raccolta della misura, riproporzionando quindi i corrispettivi previsti senza introdurre ulteriori aggravii per il settore dell'energia elettrica, già gravato da oneri complessivi consistenti come riconosciuti dalla stessa Autorità.