4 agosto 2015 12:27

ITALIA: Bollette energetiche: Autorita': bollette e metodi piu' consoni all'utenza

Bollette sempre più basate su consumi effettivi grazie a nuovi obblighi di lettura, a incentivi all'utilizzo dell'autolettura da parte del cliente e a criteri che riducano la differenza tra valori reali e stimati; incremento della periodicità di invio delle bollette e indennizzi automatici per ritardi; divieto di fatture 'miste', cioè con dati effettivi e stimati, in caso di scelta di fatturazione mensile. Tempi certi per le bollette di chiusura in caso di cambio fornitore, volture o disattivazione. Sono le principali proposte dell'Autorità per l'energia per risolvere alcune delle criticità ancora esistenti in tema di fatturazione, presentate con il Documento per la consultazione 'Fatturazione nel mercato retail'. Tutti i soggetti interessati potranno far arrivare le proprie osservazioni entro il 30 settembre 2015. Gli interventi, che riguardano tutti i piccoli clienti, sia in tutela sia nel mercato libero, si basano anche sui primi risultati dall'indagine conoscitiva dell'Autorità sulla fatturazione, da cui emerge come le bollette basate su consumi effettivi (cioè non contenenti consumi stimati) siano il 75% circa del totale nel settore elettrico - dove il 98% circa dei clienti ha il contatore elettronico telegestito -, mentre sono l'8,5% nel gas, dove però la diffusione dei contatori telegestiti è appena agli inizi. Nel dettaglio, l'Autorità propone di intensificare la periodicità della fatturazione, con la possibilità di concordare una maggiore frequenza rispetto a quelle previste dalla regolazione, anche per una maggiore consapevolezza dei propri consumi. Ad esempio, per chi consuma tra i 500 e i 5.000 Smc/anno di gas l'obbligo minimo di invio passa dalle attuali 2 o 3 volte l'anno a un periodo almeno bimestrale, come per la maggioranza dei clienti dell'elettricità. Inoltre la frequenza di fatturazione dovrà essere sempre coerente con il periodo dei consumi (ad esempio, se il contratto prevede che la bolletta sia emessa ogni due mesi, la fattura dovrà riferirsi a consumi bimestrali) e la fattura dovrà essere emessa entro 45 giorni dal termine del periodo di riferimento, pena il pagamento di un indennizzo automatico di 20 euro a favore del cliente finale. Per quanto riguarda le letture, per i contatori elettrici non telegestiti si propone di portare l'obbligo minimo di rilevazione dei dati da annuale a quadrimestrale, con l'obbligo di reiterare il tentativo di lettura se per due volte consecutive non fosse andato a buon fine e se non vi fosse alcuna autolettura disponibile. Inoltre, il distributore dovrà pubblicare sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato, organizzato almeno per codice postale (Cap). Per ridurre il fenomeno delle fatture miste (consumi effettivi e stimati), in caso di contatori telegestiti si propone di introdurre il divieto del loro invio a oltre il 40% dei clienti serviti dal venditore e il divieto di emettere fatture miste per chi ha o sceglie la fatturazione mensile. Per i clienti con contatori non telegestiti inoltre, nel caso in cui si trasmetta l'autolettura, si prevede invece che non si possa più ricevere una fattura mista con consumi stimati successivi al momento della stessa autolettura. Se i dati di misura effettivi non fossero disponibili a seguito di switching e volture per contatori non telegestiti o nel caso siano state già emesse due fatture consecutive in acconto con contatori telegestiti, il venditore dovrà garantire al cliente la possibilità dell'autolettura, mettendogli a disposizione uno o più canali per comunicarla e i tempi utili per farlo; una volta acquisita dovrà inviare i dati al distributore per la relativa validazione ai fini della fatturazione. Infine per migliorare la disciplina delle fatture di chiusura del rapporto contrattuale (in caso di cambio fornitore, voltura e disattivazione) di qualsiasi tipo di utenza, gas o luce, domestica e non, si prevede che, per garantire il rispetto del tempo massimo di ricezione di 6 settimane previsto dalla normativa, la loro emissione avvenga al più tardi 8 giorni prima dallo scadere delle stesse 6 settimane, anche valutando una riduzione degli 8 giorni in caso di recapito della bolletta via mail o web. In caso di ritardo sono previsti indennizzi automatici a favore del consumatore o anche per il venditore da parte del distributore se quest'ultimo ritarda nella messa a disposizione del dato di misura.