



*Autorità per l'energia elettrica e il gas*

**LINEE GUIDA IN TEMA DI TRASPARENZA  
DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE DEI CONSUMI  
DI GAS DISTRIBUITO ATTRAVERSO RETE URBANA**

Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti di cui all'art.2,  
comma 12, lettere h) ed l), della legge 14 novembre 1995, n. 481

*23 settembre 1998*

## **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione illustra le proposte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas distribuito attraverso rete urbana per l'utenza civile.*

*Le proposte vengono presentate al fine dell'emanazione di direttive dell'Autorità concernenti la trasparenza dei documenti di fatturazione ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera h) ed l) della legge 14 novembre 1995, n. 481.*

*Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di formulare osservazioni prima che la stessa Autorità proceda alla definizione dei provvedimenti in materia. I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità per iscritto, possibilmente entro il 16 novembre, osservazioni, commenti e suggerimenti sul contenuto del presente documento.*

**Indirizzo a cui far pervenire osservazioni, commenti e suggerimenti:**

**Divisione consumatori e utenti  
Autorità per l'energia elettrica e il gas  
piazza Cavour 5 – 20121 Milano  
tel.02-65565.313  
fax 02-29014219/65565222  
e-mail:milano@autorita.energia.it  
sito www: autorita.energia.it**

# Indice

1. Introduzione .....	4
1.1 Contesto normativo .....	4
1.2 La trasparenza nei documenti di fatturazione dei consumi .....	5
2. Articolazione degli interventi proposti e tempi di attuazione.....	6
3. Promozione della trasparenza nei documenti di fatturazione del consumo di gas distribuito attraverso rete urbana.....	6
3.1 Informazioni relative alla fatturazione dei consumi di gas (parte I della bolletta).....	6
3.1.1 Tariffe e codici d'utenza .....	7
3.1.2 Periodo di riferimento e lettura misuratori .....	8
3.1.3 Unità di misura: semplificazione ed omogeneizzazione.....	8
3.1.4 Addebito per la quota fissa.....	9
3.1.5 Addebito per imposte.....	9
3.1.6 Situazione dei pagamenti relativi alle bollette precedenti.....	10
3.1.7 Separazione della fatturazione dei consumi dalla fatturazione di altri oneri o spese.....	10
3.2 Altre informazioni (parte II della bolletta).....	11
3.2.1 Modalità di pagamento .....	11
3.2.2 Interessi di mora e indennità di mora.....	11
3.2.3 Informazioni relative ai ritardi nei pagamenti e ai distacchi .....	11
3.2.4 Chiarimenti sulla fatturazione e richieste di rettifica .....	12
3.2.5 Pronto intervento sicurezza .....	12
3.2.6 Assicurazione.....	12
3.2.7 Carta dei servizi.....	13
3.2.8 Ulteriori dati e specificazioni.....	13
3.3 Evidenza grafica delle principali informazioni.....	13
3.4 Estensione delle proposte ai soggetti esercenti multiservizio .....	14
4. Conclusioni: sintesi delle proposte dell'Autorità.....	15
Appendice: Principali provvedimenti relativi ai documenti di fatturazione .....	17

# 1. Introduzione

## 1.1 Contesto normativo

La legge 14 novembre 1995, n.481 (di seguito: legge n.481/95) istituendo le autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità conferisce all’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: l’Autorità) la finalità di tutelare gli interessi dei consumatori e degli utenti dei servizi dell’elettricità e del gas. Una delle forme attraverso le quali l’Autorità realizza il suo mandato è costituita dagli interventi per diffondere la conoscenza delle condizioni di esercizio dei servizi e la trasparenza e tra questi la vigilanza sulle misure adottate dagli esercenti per informare gli utenti e semplificare le procedure. La legge n. 481/95 afferma tra l’altro che l’Autorità:

- *“controlla che le condizioni e le modalità di accesso per i soggetti esercenti i servizi, comunque stabilite, siano attuate nel rispetto dei principi della concorrenza e della trasparenza”* (art. 2, comma 12, lettera c)
- *“emana le direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi”* (art. 2, comma 12, lettera h)
- *“assicura la più ampia pubblicità delle condizioni dei servizi”* (art. 2, comma 12, lettera i)
- *“pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali”* (art. 2, comma 12, lettera l)
- *“verifica la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento degli utenti, (...) garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi (...)”* (art. 2, comma 12, lettera n)

Inoltre, la legge n.481/95 conferisce all’Autorità poteri di controllo sui soggetti esercenti i servizi e poteri di sanzione nei confronti dei soggetti esercenti che non osservino i provvedimenti dell’Autorità, o non ottemperino alle richieste di informazione, o a quelle connesse all’effettuazione dei controlli (art. 2, comma 20).

I consumatori e gli utenti vedono affermato e tutelato il diritto ad essere informati con chiarezza sui doveri e sui diritti riguardanti i servizi di fornitura dell’energia elettrica e del gas.

I documenti di fatturazione (nel seguito indicati come bollette), per il contenuto che li contraddistingue, rappresentano uno strumento di diffusione delle informazioni che interessa tutti gli utenti. Pertanto il miglioramento della leggibilità e la completezza delle bollette sono fra gli obiettivi che la legge n.481/95 conferisce all’Autorità in tema di trasparenza e di tutela di consumatori e utenti.

Attualmente le norme che regolano l’emissione ed il contenuto delle bollette, per quanto riguarda i servizi elettrici e gas, sono quelle che presiedono alla fatturazione in generale (titolo II, art. 21 e titolo VI art. 73 del d.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633,) e alla fatturazione dei consumi elettrici (art. 56 del d.lgs. 26 ottobre 1995, n.504; cap. VII del provvedimento CIP 26 agosto 1961, n. 941 e cap. X del provvedimento CIP 31

dicembre 1981, n.47). Non sono state invece definite norme specifiche per la fatturazione dei consumi di gas, con l'eccezione dell'obbligo di attribuire la nuova tariffa solo per il periodo (contabilizzato in giorni) successivo alla data di entrata in vigore del provvedimento di modifica tariffaria, qualora fra una fatturazione e quella successiva intervenga una modifica tariffaria (provvedimento CIP 9 dicembre 1988, n. 24).

I riferimenti normativi di interesse per questo documento sono riportati nell'Appendice.

Le proposte dell'Autorità contenute nel presente documento per la consultazione propongono di integrare la normativa già in vigore e di stabilire criteri di trasparenza aggiuntivi e obbligatori per gli esercenti i servizi di distribuzione del gas attraverso rete urbana.

## **1.2 La trasparenza nei documenti di fatturazione dei consumi**

L'Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni in cui utenti e consumatori lamentavano la scarsa comprensibilità delle bollette attraverso cui vengono fatturati i consumi di gas. La Divisione consumatori e utenti dell'Autorità ha proceduto ad un esame comparativo della forma e del contenuto delle bollette emesse da 70 esercenti, per un totale di circa 6,5 milioni di utenti e di 9,2 miliardi di metri cubi (mc) di gas erogato, rilevando problemi per quanto concerne la comprensibilità e la completezza dei documenti di fatturazione.

L'Autorità propone pertanto un intervento in tema di trasparenza delle modalità di fatturazione dei consumi per il servizio del gas, servizio in cui la mancanza di normative specifiche sulla fatturazione, l'elevato numero di operatori, la loro eterogeneità e la variabilità delle condizioni di fornitura, definite nelle convenzioni con i Comuni concedenti, hanno contribuito alla significativa diversità delle bollette ricevute dagli utenti. Le bollette riportano infatti informazioni non solo diverse come contenuto, ma anche come quantità e grado di dettaglio.

In questo documento sono presentate le linee guida proposte dall'Autorità in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas destinato agli usi civili (gas per cottura cibi e produzione di acqua calda, per riscaldamento domestico e centralizzato, per altri usi compresi quelli industriali ed artigianali fino a 200.000 mc).

L'obiettivo delle linee guida proposte è quello di garantire che le informazioni essenziali relative alla fatturazione giungano all'utente in modo chiaro e dettagliato.

L'Autorità con il suo intervento non richiede ai soggetti esercenti modifiche che comportino una ridefinizione delle condizioni del rapporto di utenza; richiede invece che i contenuti di tale rapporto siano chiaramente specificati. Ne consegue che le linee guida proposte sono indipendenti sia dalla metodologia tariffaria adottata, sia dalle problematiche, a volte complesse, associate al rapporto di utenza, che potranno essere oggetto di successivi interventi dell'Autorità.

## **2. Articolazione degli interventi proposti e tempi di attuazione**

L'Autorità intende emanare linee guida che definiscano i requisiti minimi che tutti gli esercenti il servizio di distribuzione del gas attraverso rete urbana dovranno rispettare nella fatturazione ai propri utenti. L'intervento dell'Autorità ha l'obiettivo di garantire che le informazioni fondamentali per la garanzia dei diritti degli utenti vengano trasmesse con chiarezza. Gli esercenti restano tuttavia liberi di fornire ulteriori informazioni e di scegliere il formato ritenuto più adatto per comunicarle.

I requisiti minimi che vengono proposti come comuni ed inderogabili riguardano sia il *contenuto* che la *forma* della comunicazione.

Per quanto riguarda il *contenuto* della bolletta i requisiti minimi vengono definiti sia per la parte della bolletta che contabilizza i consumi sia per quella in cui sono contenute alcune informazioni generali per l'utente.

Per quanto riguarda la *forma* l'Autorità ritiene, che indipendentemente dal formato che gli esercenti adottano per la loro bolletta (formato tradizionale su modulo continuo o formato UNI A4), ci sia la necessità di intervenire sulle modalità con cui le informazioni vengono presentate e di dare rilievo, anche grafico, a quelle più importanti per gli utenti, utilizzando adeguati strumenti di comunicazione grafica.

Le conclusioni (capitolo 4) contengono una sintesi delle proposte illustrate nel presente documento.

Considerando l'eterogeneità degli attuali documenti di fatturazione e i necessari tempi tecnici di attuazione, è previsto che gli esercenti adeguino i loro documenti di fatturazione dei consumi entro 6 mesi dall'adozione di linee guida da parte dell'Autorità.

## **3. Promozione della trasparenza nei documenti di fatturazione del consumo di gas distribuito attraverso rete urbana**

Le bollette del gas presentano attualmente vari formati e sono sostanzialmente organizzate per documentare i consumi e i relativi importi richiesti e fornire alcune informazioni sulle modalità ed i tempi di pagamento. Si può quindi distinguere una parte della bolletta dedicata alla fatturazione dei consumi e delle imposte, che per semplificare verrà indicata in questo documento come parte I della bolletta (normalmente il primo lembo o la prima pagina), ed una parte più specificatamente dedicata ad altre informazioni a cui si farà riferimento come parte II.

### **3.1 Informazioni relative alla fatturazione dei consumi di gas (parte I della bolletta)**

Considerato che la parte I della bolletta deve contenere le informazioni previste dalla normativa generale sulla fatturazione, in assenza di previsioni specifiche relative al

contenuto dei documenti per la fatturazione dei consumi di gas, l'Autorità propone che nella parte I delle bollette del gas debbano obbligatoriamente essere riportate le seguenti informazioni di base:

- tipo di tariffa applicata
- periodo di riferimento della fatturazione e lettura dei misuratori (iniziale e finale del periodo)
- consumo in mc
- addebiti per quote fisse riferiti al periodo di fatturazione
- addebiti per imposte
- situazione dei pagamenti relativi alle bollette precedenti
- altri oneri o spese non soggetti a fatturazione separata

Qui di seguito vengono illustrati i contenuti e i criteri minimi di trasparenza individuati dall'Autorità rispetto a tutti i punti elencati.

### *3.1.1 Tariffe e codici d'utenza*

L'attuale struttura tariffaria è articolata in relazione ai seguenti utilizzi del gas da parte dell'utenza finale:

- cottura cibi e produzione acqua calda (codice d'utenza T1);
- riscaldamento individuale e uso promiscuo (codice d'utenza T2);
- altri usi (riscaldamento centralizzato, artigiani e piccole industrie con consumi fino a 100.000 mc/anno, terziario, raffrescamento estivo, ecc) (codice d'utenza T3);
- artigiani e piccole industrie con consumi da 100.000 a 200.000 mc/anno (codice d'utenza T4).

Tale classificazione è stabilita dalla normativa e resta in vigore fino al momento in cui non verrà eventualmente modificata da un nuovo provvedimento tariffario. Gli esercenti, quando pongono in evidenza il tipo di tariffa applicata, non sempre fanno riferimento in bolletta agli utilizzi così come definiti e codificati dalla normativa, utilizzando invece codici e destinazioni d'uso di carattere aziendale. Tale comportamento può confondere gli utenti e non rendere trasparente neppure il prelievo fiscale che attualmente è differenziato a seconda degli utilizzi. Si propone quindi che tali codici aziendali non possano essere utilizzati nella fatturazione.

Poiché si ritiene che tutti gli esercenti debbano rispettare la denominazione e la codificazione delle tariffe previste dalla normativa vigente, l'Autorità propone che nella parte I della bolletta le tariffe vengano individuate con i codici di utenza stabiliti, mentre nella parte II della bolletta codici e denominazioni vigenti vengano indicati per esteso. Una eventuale revisione dell'attuale ordinamento tariffario comporterà semplicemente la sostituzione del codice identificativo della tariffa applicata.

### *3.1.2 Periodo di riferimento e lettura misuratori*

Gli esercenti il servizio del gas fatturano i consumi con una periodicità che varia da azienda ad azienda, essi inoltre ricorrono a modi di rilevazione o di stima dei consumi che comprendono letture effettive dei misuratori periodiche (con periodicità variabile da azienda ad azienda), la possibilità per gli utenti di autoleggere i propri misuratori (in un periodo di tempo predeterminato dall'azienda o senza limitazioni), il ricorso a stime dei consumi basate sui consumi storici dell'utente.

L'Autorità propone che sia indicato in bolletta il periodo a cui si riferisce la fatturazione, il tipo di rilevazione dei consumi che è stato adottato dall'esercente, e la data delle due ultime rilevazioni (effettive, stimate o effettuate dall'utente). Sulla bolletta deve essere anche chiaramente indicato se si tratta di una fattura a consuntivo o di acconto.

### *3.1.3 Unità di misura: semplificazione ed omogeneizzazione*

Attualmente le bollette del gas riportano consumi misurati in metri cubi (mc), tariffe stabilite in lire per megacalorie (L/Mcal) o in lire per kilowattora (L/kWh) o in lire per metri cubi (L/mc), o contemporaneamente in L/Mcal e L/mc, e infine imposte contabilizzate in L/mc. Questo avviene perché da una parte il provvedimento CIP del 23 dicembre 1993 n. 16 (e successive modifiche), che definisce il metodo per la determinazione e la revisione delle tariffe del gas distribuito a mezzo di rete urbana, fa riferimento a tariffe espresse in L/Mcal, mentre dall'altra l'utente vede, attraverso il contatore che è installato presso la sua abitazione o ufficio, il proprio consumo di gas misurato in metri cubi.

In realtà all'utente viene fornita energia, che verrà liberata dal gas nel processo di combustione attraverso le apparecchiature utilizzatrici. Poiché il contenuto energetico del metro cubo di metano varia in funzione della pressione, della temperatura e della composizione del gas distribuito, la fornitura dovrebbe essere misurata in unità energetiche, ad esempio in Mcal oppure in kWh. Ciò vale anche per altri tipi di gas distribuiti con reti urbane, come il GPL.

Ai fini della conversione tra unità di misura energetiche (ad esempio Mcal o kWh) e unità di misura di volume (mc) è importante il valore del potere calorifico superiore (PCS)<sup>1</sup>. Questo valore, espresso in Mcal/mc o in kWh/mc deve essere riferito al metro cubo misurato in condizioni standard di temperatura e di pressione (mc standard). Il potere calorifico dipende dalla composizione del gas fornito all'utente o al consumatore. Tuttavia la misurazione del PCS presso l'utente finale sarebbe complessa e costosa, in quanto i controlli sulla corrispondenza tra potere calorifico dichiarato dal distributore e potere calorifico del gas effettivamente erogato richiedono strutture specializzate.

---

<sup>1</sup> Il potere calorifico è la quantità di calore prodotta dalla combustione completa di un quantitativo unitario di combustibile, in peso o in volume, in condizioni standard di pressione e di temperatura. Il potere calorifico superiore (PCS) fa riferimento alla quantità di calore prodotta se il calore latente di condensazione dell'H<sub>2</sub>O da vapore a liquido viene interamente recuperato.

La normativa tariffaria attualmente vigente ha affrontato questo problema fissando un valore convenzionale di riferimento per il PCS, pari a 9,2 Mcal/mc per il metano e a 24 Mcal/mc per il GPL, nell'ipotesi che il valore medio ponderato, su base annua e su scala nazionale del PCS, rientri in una fascia di tolleranza prefissata. Infatti, il provvedimento CIP 23 dicembre 1993, n.16 prevede che, per le aziende che distribuiscono metano relativamente agli usi civili, il totale delle calorie vendute nell'anno si ottenga moltiplicando i mc venduti per il valore di riferimento di 9,2 Mcal/mc standard, qualora il valore medio ponderato del potere calorifico superiore del metano acquistato nell'anno solare precedente non abbia superato il  $\pm 5\%$  del potere calorifico superiore di riferimento.

Ai fini della semplicità e della trasparenza l'Autorità propone che nella bolletta i consumi vengano espressi in mc e le tariffe e le imposte in L/mc. L'Autorità propone inoltre che nella parte II della bolletta, per completezza di informazione, venga inserita una nota che spiega il fattore di conversione in Mcal/mc. L'utente sarà pertanto informato del valore di riferimento del potere calorifico superiore, attualmente definito convenzionalmente come media ponderata su base annua e su scala nazionale, che il distributore dichiara corrispondere al gas distribuito in rete.

Una eventuale revisione dell'attuale metodologia tariffaria potrebbe comportare cambiamenti nel valore di riferimento del PCS riportato nella nota informativa della parte II della bolletta. Il provvedimento dell'Autorità con cui verranno stabiliti i requisiti minimi delle bollette gas citerà esplicitamente la deroga, ai soli fini di fatturazione, a quanto contenuto nel provvedimento CIP n.16/1993 e nel decreto del Ministero dell'industria del commercio e dell'artigianato 4 agosto 1994 dove le tariffe vengono definite in L/Mcal.

#### *3.1.4 Addebito per la quota fissa*

Le tariffe del gas distribuito attraverso rete urbana sono binomie, cioè composte da una quota fissa e da una quota variabile. Per gli utenti che utilizzano il gas per cottura cibi e produzione di acqua calda o per riscaldamento individuale la quota fissa è determinata direttamente dai provvedimenti tariffari ed espressa in lire, mentre nel caso di utenti che utilizzano il gas per riscaldamento centralizzato ed altri usi è definita come proporzionale all'ammontare dei consumi effettuati ed espressa in L/Mcal.

Per i motivi illustrati nel paragrafo 3.1.2, l'Autorità propone che le quote fisse per queste ultime categorie di utenti vengano indicate nella bolletta in L/mc.

#### *3.1.5 Addebito per imposte*

La normativa in vigore prevede che sui documenti di fatturazione le imposte siano espressamente distinte dalla tariffa e che siano chiaramente indicate le aliquote per ciascuna tipologia di imposta (titolo II, art.21 punto 5 del DPR 26 ottobre 1972, n.633). Poiché non tutti i soggetti esercenti rispettano correttamente questi requisiti, l'Autorità propone che essi vengano riaffermati e ne venga verificato il rispetto.

Esempio: Per un utente con tariffa T1 localizzato a Milano e che consuma 100 mc il quadro che illustra le imposte dovute dovrebbe avere i seguenti contenuti:

<i>addizionale regionale</i>	<i>10 L/mc</i>	<i>100mcx10 L/mc</i>	<i>Tot Lire 1.000</i>
<i>imposta di consumo</i>	<i>86 L/mc</i>	<i>100mcx86 L/mc</i>	<i>Tot Lire 8.600</i>
<i>calcolo dell'IVA</i>			
<i>Tot. consumi</i>			<i>Lire 56.000</i>
<i>Tot. imposte</i>			<i>Lire 9.600</i>
<i>Tot. imponibile IVA</i>			<i>Lire 65.600</i>
<i>IVA al 10%</i>			<i>Lire 6.560</i>
<i>Totale dovuto</i>			<i>Lire 72.160</i>

### *3.1.6 Situazione dei pagamenti relativi alle bollette precedenti*

La morosità comporta costi sia per l' esercente che per l' utente. L' utente moroso, oltre al pagamento di un interesse sul proprio debito o di una penalità, incorre nel rischio di distacco della fornitura. L' Autorità propone che sulla prima bolletta successiva a quella non pagata venga adeguatamente segnalata la situazione di morosità dell' utente, indipendentemente dalle prassi ordinariamente messe in opera dall' esercente con riferimento al trattamento della morosità.

### *3.1.7 Separazione della fatturazione dei consumi dalla fatturazione di altri oneri o spese*

In bolletta accanto alla fatturazione dei consumi appaiono anche altri importi che vengono a vario titolo fatturati all' utente, come ad esempio anticipi, pagamenti di prestazioni specifiche (interventi per riparazioni guasti, verifiche del contatore, ecc.), spese per sollecito.

L' Autorità propone che le prestazioni specifiche (interventi per riparazioni guasti, verifiche del contatore, interventi per verifiche e spostamenti contatore, ecc.) vengano fatturate con un documento separato, per consentire che una eventuale contestazione di questi addebiti non comporti un distacco per morosità.

L' Autorità propone che spese di sollecito, importi dovuti per interessi di mora o indennità di mora (esplicitando il tasso di interesse applicato, il periodo di applicazione e il totale), importi dovuti per anticipi o adeguamento anticipi sui consumi siano nettamente separati da quelli imputati per i consumi e siano chiaramente evidenziate le voci soggette all' imposta sul valore aggiunto da quelle che risultano non imponibili o esenti da imposta.

Qualora, al momento della firma del contratto, all'utente venga richiesto un anticipo sui consumi o un deposito di garanzia, l'ammontare e la denominazione dovranno essere riportati in bolletta.

### **3.2 Altre informazioni (parte II della bolletta)**

Le informazioni contenute nella parte II della bolletta presentano, allo stato attuale, un grado di variabilità ed una sostanziale indeterminatezza. L'Autorità ritiene necessario che l'utente sia posto nelle condizioni di conoscere con certezza le informazioni che attengono ai doveri e diritti di utente e hanno immediata rilevanza in termini di sicurezza nell'erogazione del servizio.

Le informazioni che vengono di seguito proposte come requisiti minimi per la parte II della bolletta possono essere riportate anche parzialmente nella parte I della bolletta.

#### *3.2.1 Modalità di pagamento*

Nella bolletta devono essere indicate le diverse modalità di pagamento (presso gli sportelli dell'esercente, presso gli uffici postali o le banche o con accredito bancario) e l'eventuale orario di apertura degli uffici dell'esercente deputati a raccogliere i pagamenti ed il loro indirizzo.

#### *3.2.2 Interessi di mora e indennità di mora*

Nella parte II della bolletta deve essere indicato il tasso di interesse che viene applicato sul debito in presenza di un pagamento oltre il termine di scadenza. Tale tasso, calcolato su base annua, deve essere esplicito e, qualora risulti collegato a un tasso variabile, ne deve essere indicata la caratteristica di variabilità.

Se invece che il pagamento di un interesse sulla cifra di cui l'utente risulta debitore, l'esercente richiede il pagamento di una indennità (o penale) sul debito, oltre all'ammontare della penale, va specificato il periodo a cui tale penale si riferisce (ad esempio il XX% per i primi YY giorni successivi a quello di scadenza, il XY% dal YX° al ZZ° giorno, ecc.).

#### *3.2.3 Informazioni relative ai ritardi nei pagamenti e ai distacchi*

Nelle bollette deve essere chiaramente specificato, nel caso in cui l'esercente lo richieda come misura per prevenire distacchi di fornitura a fronte di pagamenti già effettuati, se l'utente deve comunicare all'esercente il pagamento nel caso in cui questo avvenga dopo la data di scadenza. Vanno altresì indicate le modalità di comunicazione e le eventuali sanzioni in cui incorre l'utente se, pur avendo provveduto in ritardo al pagamento, questo non è stato comunicato all'esercente.

Nella parte II della bolletta l'Autorità propone che vengano chiaramente indicate le procedure che l'azienda erogatrice segue prima di arrivare al distacco dell'utente, il

tempo di distacco e il costo dell'operazione. Il rinvio a quanto contenuto su questi temi nel contratto o nel regolamento utenti non risulta infatti sufficiente, in quanto questi documenti non sono spesso facilmente reperibili, né di facile consultazione.

#### *3.2.4 Chiarimenti sulla fatturazione e richieste di rettifica*

Deve essere fornito all'utente un riferimento (normalmente un numero di telefono) che gli consenta di risolvere prima della scadenza del termine di pagamento della bolletta stessa gli eventuali dubbi sulla correttezza della fatturazione. Oltre a migliorare la trasparenza del rapporto di utenza la possibilità di ottenere chiarimenti può consentire di ridurre il fenomeno della morosità e dei distacchi che nascono dalla contestazione degli importi relativi ai consumi.

Esempio: Quanto proposto ai paragrafi da 3.2.1 a 3.2.4 potrebbe essere espresso nel modo seguente:

*La fattura può essere pagata con bollettino postale presso gli uffici postali, con addebito in conto corrente presso qualsiasi banca o presso i nostri sportelli di via XX dalle ore YY alle ore ZZ.*

*La fattura deve essere pagata entro il termine indicato; trascorso tale termine l'utente dovrà corrispondere una indennità di mora pari all'XY % sul valore complessivo della fattura per i primi YX giorni di ritardo e all' XZ % per il periodo successivo.*

*Trascorsi ZX giorni dalla scadenza dei termini di pagamento la fornitura potrà essere interrotta e all'utente saranno addebitate spese di distacco e riallaccio pari a lire WW. L'utente sarà comunque avvertito...*

*Se l'utente dovesse provvedere al pagamento prima del termine previsto per il distacco, dovrà immediatamente comunicarlo all'esercente o a mezzo telefono o a mezzo fax. Gli sarà comunque addebitata l'indennità di mora.*

*Chiarimenti sull'ammontare dei consumi fatturati potranno essere ottenuti al numero 00/000.*

#### *3.2.5 Pronto intervento sicurezza*

Nel settore della distribuzione del gas ha particolare rilevanza la sicurezza. L'Autorità ritiene che l'utente debba avere a disposizione un numero di pronto intervento a cui rivolgersi in situazioni di potenziale pericolo e che tale numero debba sempre essere chiaramente riportato sulla bolletta. Inoltre, l'Autorità raccomanda che il soggetto esercente, compatibilmente con il formato di bolletta prescelto, richiami le principali norme di sicurezza, attuando così un'azione di informazione e promozione.

#### *3.2.6 Assicurazione*

Gli utenti allacciati alle reti urbane di distribuzione del gas metano rifornite dalla Snam Spa godono di una copertura assicurativa che li tutela contro i danni derivanti da

incidenti o eventi lesivi che abbiano origine negli impianti e apparecchi a valle del punto di consegna del gas. Tale copertura assicurativa, gratuita per l'utente e derivata da un accordo siglato fra Snam Spa e le associazioni rappresentative dei soggetti esercenti (Anig, Assogas, Federgasacqua, Anci), è in generale sconosciuta agli utenti.

L'Autorità propone che gli esercenti del servizio gas interessati diano una chiara informazione al riguardo nella parte II della bolletta.

*Esempio: L'utente allacciato alla rete urbana di distribuzione del gas ha una copertura assicurativa gratuita contro i danni e gli incidenti che abbiano origine negli impianti ed apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). Per informazioni ci si può rivolgere .....*

### 3.2.7 Carta dei servizi

Per gli utenti "civili" la qualità del servizio dovrebbe essere dichiarata dal soggetto esercente nella Carta dei servizi (direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994). Molti esercenti gas non si sono dotati di una Carta dei servizi e pochi utenti ne conoscono l'esistenza. Dalla "Indagine sulla soddisfazione e le aspettative degli utenti domestici di energia elettrica e gas" condotta dall'Autorità nel corso del 1997, risulta che soltanto il 21% in media degli utenti conosce l'esistenza della Carta dei servizi e solo il 9,6% degli utenti gas dichiara di aver visto o letto una Carta dei servizi.

L'Autorità propone che tutti gli esercenti che hanno adottato una Carta dei servizi ne diano esplicita comunicazione in bolletta indicando le modalità con cui l'utente può ottenerne una copia e che tutte le imprese che ancora non l'hanno adottata diano l'informazione sulla normativa che la prevede ed i tempi in cui l'esercente provvederà a dotarsene.

### 3.2.8 Ulteriori dati e specificazioni

Informazioni ulteriori che l'Autorità propone di inserire nella parte II della bolletta sono: la definizione per esteso dei codici e delle denominazioni relativi alle tariffe vigenti (si veda il paragrafo 3.1.1), la nota sul rapporto tra volume erogato ed energia fornita espresso dal potere calorifico (paragrafo 3.1.3), l'indicazione della pubblicazione delle tariffe applicate dall'esercente sul Bollettino ufficiale della regione o della provincia autonoma ovvero sul Foglio annunci legali delle province interessate.

## 3.3 Evidenza grafica delle principali informazioni

Alcune informazioni richiedono di essere poste in una particolare evidenza, data la loro rilevanza per l'utente. Tale evidenza può essere ottenuta utilizzando anche un'impostazione grafica che valorizzi l'informazione stessa. Indipendentemente dalle soluzioni grafiche o dal formato che il singolo esercente vorrà adottare, l'Autorità

propone che nella parte I della bolletta siano poste in evidenza, attraverso l'uso di riquadri, colori o caratteri speciali, le seguenti informazioni:

- importo complessivo da pagare (in lire e in Euro)
- data di scadenza del pagamento
- eventuale presenza di precedenti bollette non pagate

Nella parte II si propone che vengano evidenziati:

- numeri di telefono attivi per il pronto intervento sicurezza
- numeri di telefono a cui possono essere richieste informazioni sulla fatturazione.

### **3.4 Estensione delle proposte ai soggetti esercenti multiservizio**

Alcuni soggetti esercenti il servizio di distribuzione del gas gestiscono anche altri servizi pubblici. Tali soggetti esercenti, denominati multiservizio, hanno la possibilità di ricorrere a due diverse modalità di fatturazione dei consumi: l'emissione di documenti di fatturazione separati per ogni servizio o una fatturazione congiunta. In quest'ultimo caso viene inviato un solo documento di fatturazione che, pur illustrando nel dettaglio quanto imputato ai singoli servizi, presenta un unico totale ed un unico termine di pagamento.

Le linee guida proposte nel presente documento si applicheranno anche ai soggetti esercenti multiservizio, relativamente alla fatturazione del gas distribuito attraverso rete urbana.

Inoltre l'Autorità, tenendo conto degli eventuali disagi che possono conseguire agli utenti dalla fatturazione congiunta di più servizi e dalle penalità in cui essi incorrono in caso di ritardato pagamento (interessi di mora commisurati all'intera somma dovuta e minaccia di distacco per più servizi), propone che, nei tempi previsti per l'adeguamento ai criteri minimi di trasparenza indicati in questo documento, gli esercenti che ricorrono a questa modalità di fatturazione introducano la possibilità per gli utenti di provvedere al pagamento degli importi relativi ai servizi gas ed elettrici in maniera disgiunta.

Sulla bolletta che riporta congiuntamente quanto dovuto dall'utente per i diversi servizi prestati, la società erogatrice dovrà pertanto indicare la possibilità per l'utente di pagare gli importi che si riferiscono ai consumi di gas e a quelli di elettricità separatamente e le relative modalità di pagamento.

*Esempio: L'utente potrà provvedere al pagamento di quanto complessivamente fatturato utilizzando l'allegato bollettino postale. E' tuttavia data facoltà all'utente di provvedere al pagamento separato dei servizi di gas ed elettricità utilizzando un normale bollettino di conto corrente postale in cui dovrà essere indicato nella causale di versamento il numero utente ed il servizio pagato. Per quanti hanno la domiciliazione bancaria l'utente dovrà dare indicazioni al proprio istituto bancario.*

## 4. Conclusioni: sintesi delle proposte dell'Autorità

### *Parte I della bolletta: fatturazione dei consumi*

#### **Tariffe e codici d'utenza**

- Le tariffe vanno citate solo ricorrendo alle denominazioni e ai codici d'utenza previsti dalla normativa vigente

#### **Periodo di riferimento e lettura misuratori**

- Va indicato il periodo a cui si riferisce la fatturazione, le date in cui sono state effettuate le letture o le autoletture, il tipo di lettura

#### **Unità di misura**

- I consumi vanno indicati in mc
- Le tariffe vanno indicate in lire per mc (L/mc)

#### **Addebito quota fissa**

- La quota fissa va indicata in lire, se fissata indipendentemente dai consumi, e in L/mc nel caso in cui venga definita con riferimento ai consumi

#### **Addebito per imposte**

- Le imposte devono essere chiaramente distinte dalle tariffe e ne devono essere indicate le aliquote per mc per ciascun tipo di imposta

#### **Pagamenti relativi alle bollette precedenti**

- Va evidenziata la presenza di bollette non ancora pagate

#### **Separazione della fatturazione dei consumi da altri oneri o spese**

- Interessi di mora, spese di sollecito o altre spese vanno distinte dal calcolo dei consumi e delle imposte
- Per gli interessi di mora deve essere esplicitato il tasso di interesse di riferimento, il periodo di applicazione e il totale
- Ammontare e denominazione di anticipi sui consumi o depositi di garanzia devono essere riportati in bolletta
- Prestazioni specifiche di altra natura (interventi per guasto, verifiche contatori, interventi per spostamento contatore, ecc) devono essere fatturate con un documento di fatturazione separato

## ***Parte II della bolletta: altre informazioni***

### **Informazioni sulle modalità di pagamento**

- Indicazione delle modalità di pagamento della bolletta
- Descrizione analitica dei tassi di interesse ed indennità applicate sui pagamenti ritardati
- Eventuali modalità di comunicazione all'esercente dei pagamenti dopo la data di scadenza
- Procedure e costo dei distacchi per gli utenti morosi
- Numeri di telefono per informazioni sulle fatture e sui pagamenti

### **Informazioni sui diritti degli utenti**

- Numeri di telefono di pronto intervento sicurezza
- Nota sull'esistenza di una copertura assicurativa
- Richiamo alla Carta dei servizi
- Indicazione del documento ufficiale in cui sono pubblicate le tariffe del soggetto esercente
- Procedure, tempi e costi dell'eventuale distacco dell'utente in caso di morosità

### **Informazioni sulle caratteristiche della fornitura**

- Definizione per esteso dei codici relativi alle tariffe
- Nota sul rapporto tra mc e potere calorifico del gas erogato

## ***Per i soggetti esercenti multiservizio***

- Obbligo di adeguarsi alle linee guida nella fatturazione del gas
- Introduzione della possibilità per gli utenti che ricevono una fattura complessiva per tutti i servizi di pagare l'ammontare relativo ai servizi di gas ed elettricità in maniera disgiunta

## Appendice

### Principali provvedimenti relativi ai documenti di fatturazione

#### 1. NORME GENERALI RELATIVE AI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE

##### **Decreto del Presidente della Repubblica, 26 ottobre 1972, n. 633** ***Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto***

###### ***TITOLO II Obblighi del contribuente***

Art. 21: La fattura si ha per emessa all'atto della sua consegna o spedizione all'altra parte.

La fattura deve essere datata e numerata in ordine progressivo e deve contenere:

1. *denominazione e ragione sociale, residenza o domicilio della ditta e del destinatario e n. P.I. dell'emittente*
2. *natura, qualità e quantità del bene o servizio fornito*
3. *corrispettivi per la determinazione della base imponibile, compreso il valore dei beni ceduti a titolo di sconto, premio o abbuono*
4. *valore normale degli altri beni ceduti a titolo di sconto, premio o abbuono*
5. *aliquota e ammontare dell'imposta, con arrotondamento alla lire delle frazioni inferiori*

*se l'operazione cui si riferisce la fattura comprendono beni o servizi soggetti all'imposta con aliquote diverse le indicazioni di cui ai p.ti 2,3,5 devono essere indicati distintamente secondo le aliquote applicabili.*

*La fattura deve essere emessa in duplice copia. Le spese di emissione della fattura non possono essere addebitate.*

###### ***TITOLO VI Disposizioni varie***

Art. 73: *Il Ministero delle Finanze può determinare le modalità e i termini:*

*- per l'emissione, numerazione, registrazione della fatture, le liquidazioni periodiche e i versamenti relativi alle somministrazioni di acqua, gas, energia elettrica e simili*

##### **Decreto legislativo 26 ottobre 1995, n.504**

###### ***Imposta di fabbricazione***

Art. 56: *Ogni bolletta rilasciata dal fabbricante ai consumatori deve riportare i quantitativi di energia elettrica forniti e la liquidazione dell'imposta e relative addizionali, con le singole aliquote applicate.*

## **2. NORME RELATIVE AI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE DEL SERVIZIO ELETTRICO**

**Provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi, 29 agosto 1961, n.941**

### **Cap. VIII – Disposizioni generali**

Art. 4: *Le bollette e le fatture devono essere compilate in modo che l'utente possa agevolmente verificare l'esatta applicazione delle norme che disciplinano i prezzi di vendita dell'energia elettrica. Esse perciò devono contenere almeno i seguenti elementi:*

- *indicazione del tipo di fornitura*
- *indicazione del tipo di tariffa applicata*
- *periodo di riferimento della fatturazione (mese o bimestre)*
- *lettura dei misuratori (iniziale e finale del periodo)*
- *consumo di energia in kWh*
- *addebiti per quote fisse riferiti al periodo di fatturazione*
- *addebiti per energia, imposte e tasse. Se non indicati separatamente gli addebiti predetti nella bolletta devono essere specificate le rispettive aliquote per kWh*
- *addebiti per basso fattore di potenza o gli elementi necessari per ricavarli*

**Provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi, 31 dicembre 1981, n.47**

### **Cap X - Modalità di addebito e fatturazione**

*Le imprese elettriche sono tenute ad emettere fatture con periodicità non superiore a quella bimestrale. E' in facoltà delle imprese elettriche provvedere agli addebiti d'acconto, il cui importo dovrà essere determinato sulla base dei consumi pregressi dell'utenza, senza le indicazioni di dettaglio del cap VIII del citato CIP (941/61), se non per le fatture di conguaglio.*

## **3. NORME SUGLI AGGIORNAMENTI DELLE TARIFFE DEL GAS**

**Provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi, 9 dicembre 1988, n.24**

### **Punto 3.1.6**

*...le variazioni delle tariffe dovranno essere applicate dalle aziende distributrici sulle bollette emesse dopo la data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuiti al periodo successivo a detta data. Tale attribuzione avverrà su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo.*