 <p>Via A. Picco 22 – 19124 La Spezia</p> <p><b>HSE Q</b> Health, Safety, Environment, Quality BSOHSAS 18001-ISO 14001- ISO 9001</p>	PCL011	<b>FATTURAZIONE GAS</b>			
	EDIZIONE 2013	Agosto 2013	EMISSIONE	QAS	
	Rev. 00		APPROVAZIONE	Redazione Lorenzo Galazzo	Approvazione Giovanni Bertelà
				Resp.li Area	Datore di lavoro
			Resp.le Fatturazione e gestione crediti Marilisa Sogari	Amministratore Delegato Filippo Mantovani	
			Coordinamento operativo, contratti di servizio Paola Corona		

N.B.: Questa procedura è di proprietà di Acam Clienti. Ogni divulgazione e/o riproduzione e/o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dall'ufficio Q.A.S. di Acam S.p.A

## 1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di descrivere le responsabilità e le modalità operative seguite in Acam Clienti nella gestione del processo di fatturazione per quanto riguarda il processo di fornitura del servizio di gas naturale e GPL.

In questa procedura sono, quindi, contenuti:

- ✚ le metodologie ed i criteri seguiti nello sviluppo del processo;
- ✚ i criteri seguiti per la gestione della documentazione;
- ✚ i documenti di supporto a tale procedura.

## 2. CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente procedura è applicabile all'intero processo di fatturazione che inizia dalla sua pianificazione, passando per le attività di elaborazione dei consumi e controllo dei dati, per arrivare alla stampa e all'invio delle fatture.

## 3. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- ✚ Delibera AEEG N° 164/08 - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale
- ✚ Delibera AEEG N° 229/01 - Direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali
- ✚ Delibera AEEG N° 138/04 - Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione del codice di rete.
- ✚ Delibera AEEG N° 120/08 - Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG): approvazione della Parte I "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)"
- ✚ Delibera ARG/gas 64 - 2009 (TIVG) - Testo integrato attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)
- ✚ D. Lgs. 81/2008 - Tutela della salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro

### 3a) RIFERIMENTI NORMATIVI

- ✚ UNI EN ISO 9001/2008 - Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti

### 3b) RIFERIMENTI DOCUMENTI DI SISTEMA

- ✚ Procedure del sistema QAS

Nota:

1. L'elenco sopra riportato potrebbe non essere esaustivo. Nell'espletamento del processo potrebbero anche essere applicabili altre norme tecniche UNI e CIG di riferimento, Leggi, codici e delibere cogenti non espressamente citate.
2. Le suddette norme, leggi e delibere di riferimento sono applicabili nella loro ultima edizione valida.

<b>Codice Documento</b>	<b>Anno/Rev.</b>	<b>Titolo</b>
Delibera A.E.E.G. N. 42	1999	Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas distribuito a mezzo di rete urbana) e successive modifiche ed integrazioni
Del. AEEG N° 229	2001	Condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali e successive modifiche ed integrazioni Testo coordinato con le integrazioni e le modifiche apportate dalla delibera n. 21/02, dalla delibera n. 29/03, dalla delibera ARG/gas 69/09, dalla delibera ARG/gas 85/10, dalla delibera ARG/gas 104/10, dalla delibera ARG/gas 145/10, dalla delibera ARG/com 147/10, dalla deliberazione 22 novembre 2010, ARG/gas 206/10
Del. AEEG N° 138	2003	Criteri per la determinazione delle condizioni economiche di fornitura del gas naturale ai clienti finali e successive modifiche ed integrazioni Come modificata dalle deliberazioni nn. 121/04, n. 69/05, 205/05, 193/06 e 206/06, 240/07, 346/07 e 347/07, ARG/gas 14/08, 140/08 e ARG/gas 40/09.
Del. ARG/gas 159	2008	TUDG – Testo Unico delle disposizioni della regolamentazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas (2009/2012)
Del.ARG/gas 92	2009	Richiesta di informazioni e documenti ai fini dell’attuazione delle disposizioni di cui all’articolo 3 del decreto legge 1 luglio 2009, n. 78/09
Del.ARG/com 202	2009	Approvazione della Direttiva per l’armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana
Delibera ARG/gas 99/11	2011	Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG). Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica
196/2013/R/gas	2013	Seconda fase della riforma delle condizioni economiche applicate ai clienti finali del servizio di tutela nel mercato del gas naturale a partire dall’1 ottobre 2013. Modifiche al TIVG
280/2013/R/gas	2013	Cessazione dell’applicazione del servizio di tutela
293/2013/R/com	2013	Modalità di esposizione transitoria dei corrispettivi relativi alle condizioni economiche applicate ai clienti finali del servizio di tutela nel mercato del gas a partire dall’1 ottobre 2013 e modalità di applicazione della componente Cpr
306/2013/R/gas	2013	Disposizioni in tema di obblighi informativi e comunicazioni ai clienti finali domestici del mercato libero del gas naturale

Nota:

1. L’elenco sopra riportato potrebbe non essere esaustivo. Nell’espletamento del processo potrebbero anche essere applicabili altre norme tecniche UNI e CIG di riferimento, Leggi, codici e delibere cogenti non espressamente citate.
2. Le suddette norme, leggi e delibere di riferimento sono applicabili nella loro ultima edizione valida.
3. Nella colonna “Anno/Rev.” è indicata l’ultima revisione valida al momento della redazione del presente documento.

## 4 RESPONSABILITÀ

I soggetti in vario modo responsabili delle diverse attività di cui alla presente procedura sono:

- ✚ L'Amministratore Delegato;
- ✚ Il Resp.le Coordinamento Operativo;
- ✚ Resp.le Fatturazione e Gestione Crediti;
- ✚ gli addetti alla fatturazione;

i cui principali compiti e responsabilità sono sommariamente descritte nel presente paragrafo.

L'Amministratore Delegato ha il compito di:

- ✚ definire le linee strategiche aziendali sulla base delle quali procedere alla gestione ed all'organizzazione dell'intero processo di fatturazione.

Il Resp.le Coordinamento Operativo ha il compito di:

- ✚ monitorare costantemente il processo verificando il perseguimento e le modalità di attuazione delle linee definite;
- ✚ verificare ed analizzare la documentazione periodica di monitoraggio del processo.

Il Resp.le Fatturazione e gestione crediti ha il compito di:

- ✚ monitorare costantemente il processo di fatturazione supportando gli addetti operativi nella gestione e nella risoluzione delle problematiche emerse;
- ✚ riportare alla Direzione lo stato di avanzamento delle attività opportunamente sintetizzate in report operativi;
- ✚ mantenere attivi e costanti rapporti con le altre Società di fatturazione;
- ✚ rilevare ed rendere attuabili le "Opportunità di miglioramento" così come definito dalle procedure del Sistema Qualità aziendale.

Gli addetti alla fatturazione hanno il compito di:

- ✚ attenersi scrupolosamente a quanto definito nella presente procedura;
- ✚ apportare suggerimenti indirizzati a migliorare la gestione del processo;
- ✚ informare il proprio diretto responsabile di ogni anomalia rilevata.

## 5 TIPOLOGIA CLIENTI

I clienti vengono raggruppati in lotti per caratteristiche comuni, quali la periodicità di fatturazione, il Punto di Fornitura situato nello stesso comune o parte di esso, etc.

La principale suddivisione è in linea con quanto previsto dalla delibera A.E.E.G. n. 229/01 e precisamente:

- a. per i clienti con consumi fino a 500 mc/anno, la periodicità di fatturazione è quadrimestrale;
- b. per i clienti con consumi superiori a 500 mc/anno e fino a 5.000 mc/anno, la periodicità di fatturazione è bimestrale;
- c. per i clienti con consumi superiori a 5.000 mc/anno, la periodicità di fatturazione è mensile ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili (es. condomini).

## 6 AGGIORNAMENTO TARIFFE

Le variazioni di valori tariffari da applicare vengono comunicate al Responsabile Fatturazione dai seguenti settori:

- ✚ tariffe gas metano mercato libero: Ufficio Marketing/Vendite<sup>1</sup> Acam Clienti
- ✚ tariffe gas metano e gpl mercato vincolato, accisa, addizionale regionale, tasso di interesse: ufficio tariffe di ACAM S.p.A.

In seguito a tali comunicazioni, l'ufficio Fatturazione inserisce a sistema i nuovi valori in vigore, eventualmente avvalendosi del supporto dei sistemi informativi, nel rispetto delle tempistiche richieste da Acam Clienti e dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

<sup>1</sup> I listini ufficiali GAS e EE da applicare approvati dall'Amministratore Delegato, sono archiviati a cura del Resp.le Vendite. La scansione dell'ultimo listino (Revisione e data di applicazione) è disponibile invece nella rete aziendale all'indirizzo: **fserver2k3/Listini Acam Clienti**.

## 7 PROCESSO DI FATTURAZIONE

### 7.1 Acquisizione letture

L'intera attività di organizzazione, pianificazione ed esecuzione delle letture dei misuratori gas è oggi in capo alle società di distribuzione ai sensi di quanto definito dalla delibera n. 159/08 dell'A.E.E.G.

Per tali letture Acam Clienti si limita ad acquisire e verificare la registrazione nei sistemi informatici mentre per quelle provenienti dal servizio di autolettura contatori o da quelle pervenute attraverso il Call Center ed il Font Office procede direttamente all'inserimento nel data base di gestione utenza.

Sono da considerare *casì particolari* i clienti che richiedono una fatturazione a "rate costanti" per i quali, Acam Clienti, fatturando cinque rate in acconto, ha bisogno per il conguaglio finale, di una lettura effettiva, in un periodo ben preciso dell'anno.

In questo caso il *Resp.le* Fatturazione, sulla base di un ordine dedicato o contratto di servizio, incarica una società terza specializzata di eseguire un giro completo di letture su tutti i clienti che rientrano nella categoria delle rate costanti.

### 7.2 Pianificazione del processo di fatturazione

Annualmente, l'Ufficio Fatturazione predispone un calendario di fatturazione per programmare la cadenza dei lotti di fatturazione.

Generalmente vi sono le seguenti periodicità di fatturazione:

 Servizio Gas naturale:

- **Mensile:** clienti che presentano consumi maggiori a metri cubi 5.000/anno;
- **Bimestrale:** clienti con consumi compresi tra 500 e 5000 metri cubi annui;
- **Quadrimestrale:** clienti con consumi inferiori a metri cubi 500/anno.
- **Rate Costanti:** clienti che richiedono per iscritto, in deroga a quanto prevede la delibera dell'A.E.E.G. 229/01, di ripartire il loro consumo annuo in cinque rate costanti bimestrali con un conguaglio finale.

 Servizio Gas GPL:

- **Bimestrale:** tutte le tipologie di consumo.

L'ufficio Fatturazione emette anche fatture che comprendono periodi inferiori a 30 giorni e si riferiscono alle bollette di apertura/chiusura utenza/e.

#### 7.2.1 Calcolo degli interessi di mora e compensazione del debito/credito

Prima di iniziare il processo di fatturazione si procede con l'effettuare le seguenti operazioni:

- ✚ calcolo degli interessi di mora sia sulle partite aperte che su quelle chiuse;
- ✚ compensazione di fatture a credito precedentemente emesse con quelle di nuova emissione, saldandole parzialmente o totalmente.

In entrambi i casi il sistema crea dei documenti di calcolo che verranno conteggiati in fattura.

#### 7.2.2 Fasi di controllo del processo di fatturazione

La fatturazione si svolge anche in assenza di lettura, in quanto per il servizio gas è possibile effettuare una stima calcolata per utenza su base storica e/o sull'andamento dei prelievi alle cabine REMI o sulla base di stime concordate col Cliente.

Il conguaglio avviene ogni qualvolta una lettura reale entri nel data base tramite comunicazione da parte della società di distribuzione o del cliente (autolettura, posta, sportello, etc.).

1. Validazione letture: la prima fase del processo di fatturazione consiste nel controllo di tutte le letture *anomale* perché si discostano, in positivo o negativo, dai limiti inseriti a sistema;
2. Acquisizione e stima consumi: accertata la validità della lettura viene acquisita e, contestualmente, viene stimato il consumo dal giorno successivo alla lettura all'ultimo giorno di competenza del periodo in fatturazione. In mancanza di lettura tutto il periodo di competenza da fatturare viene stimato;
3. Calcolo: durante tale fase, sulla base delle letture e/o stime acquisite, vengono creati i documenti di calcolo che scaturiscono dal prodotto dei metri cubi per i rispettivi prezzi (tariffe) compresa l'applicazione delle imposte (accisa e addizionale regionale);
4. Esclusione dal calcolo: alla fine del calcolo i documenti che presentano vari tipi di *irregolarità* (ritorno a zero, eventuali blocchi inseriti a sistema, incongruenza

di tariffa, etc.) vengono esclusi per consentire la singola gestione e successivo calcolo;

5. Esecuzione della fatturazione: in questa fase vengono emesse le fatture definitive comprensive dell'imposta sul valore aggiunto ed eventuali spese (interessi di mora, spese della distribuzione, deposito cauzionale, etc.);
6. Esclusione della fatturazione: alla fine della fatturazione i documenti che presentano un importo < o > rispetto ai limiti inseriti a sistema vengono esclusi e gestiti singolarmente;
7. Post fatturazione: in quest'ultima fase si attribuiscono le modalità di pagamento (Bollettino di c.c.p., domiciliazione bancarie o postale, etc.) a ogni fattura.

### 7.3 Spese ed indennizzi della società di distribuzione

Mensilmente, precedentemente al processo di fatturazione, tutte le spese e gli indennizzi previsti dalle delibere dell'A.E.E.G. vengono importate sul sistema di fatturazione SAP I\_SU pronte per essere processate.

### 7.4 Emissione fatture

A conclusione del processo di fatturazione, l'ufficio predispone i files da inviare alla società incaricata alla stampa delle bollette.

Per le fatture domiciliate presso gli Istituti di Credito si invia un file in forma telematica al CED CARISPE e/o alle Poste Italiane.

### 7.5 Stampa delle fatture

Per la stampa delle fatture, ACAM Clienti si avvale di società specializzate in virtù di un apposito contratto di fornitura prestazioni.

Il Responsabile Fatturazione trasmette i dati elaborati e le comunicazioni da inserire in bolletta (es: variazioni tariffarie) alla società incaricata alla stampa delle bollette che procede ad elaborare il tutto e ad anticipare all'Ufficio Fatturazione di ACAM Clienti, tramite posta elettronica, un campione di fatture per consentire un ultimo controllo, sia sui dati che sul layout della fattura.

Ad approvazione avvenuta da parte del Responsabile Fatturazione, la società incaricata provvede alla stampa e predispone il ritiro delle fatture a cura delle poste.

La società di stampa invia ad ACAM Clienti una e-mail con la quale viene comunicato la data in cui le fatture sono state prese in consegna per la postalizzazione dai rispettivi centri di smistamento postale.

Per tutto quanto inerente le fatture non recapitate e riconsegnate ad ACAM Clienti si veda quando definito nella procedura PCLI008 – “Gestione del cliente Gas naturale e GPL”.

## 7.6 Rettifiche di fatture

Il processo di rilevazione delle letture e di elaborazione delle fatture prevede la possibilità di porre rimedio ad eventuali errate attribuzioni di consumo ai Clienti finali. Tale possibilità, denominata “rettifica di fatturazione”, può essere generata da una richiesta da parte del Cliente a mezzo telefonico, verbale tramite sportello o corrispondenza/fax.

L’ufficio Fatturazione Recupero Crediti può registrare direttamente a sistema la modifica dei dati di lettura oppure disporre una nuova lettura da parte del personale preposto e successivamente, in base all’esito della verifica, rettificare la fattura.

Qualora il cliente abbia già provveduto al pagamento, l’ufficio risolve l’anomalia di fatturazione nei seguenti modi:

- ✚ conguagliando nella fattura di prossima emissione;
- ✚ predisponendo un rimborso a favore del Cliente che viene inviato tramite bonifico o assegno.

## 8 RISCONTRO PAGAMENTI

La gestione incassi si svolge sul Sistema informativo SAP IS\_U e riguarda tutte le fasi della gestione pagamenti (delle bollette e dei documenti emessi da sportello); è integrata con il Sistema Informativo Contabile SAP R/3 mediante apposita interfaccia di contabilizzazione.

## 9 DESCRIZIONE BOLLETTINO POSTALE

Nel bollettino di CCP, presente sia nella “Stampa bollette” che nella funzione di “Ristampa Interna”, vengono predisposti una sequenza di caratteri (ovvero una



'stringa') da utilizzare con le apparecchiature di riscontro automatico (nel nostro caso Bancobol o Servibanco), composta da caratteri numerici o da codice a barre. Il tracciato della stringa può variare in funzione dell'apparecchiatura prevalentemente usata dall'azienda.






Si precisa che viene sempre inclusa nel bollettino di CCP l'apposita stringa in uso presso l'Amministrazione Postale, per le relative apparecchiature, denominata "V° Campo".

## 10 FLUSSI ELETTRONICI E RISCONTRI





Con flussi elettronici, possiamo definire, gli archivi che contengono le informazioni dell'avvenuto pagamento, da parte del cliente finale, a fronte di un documento emesso dall'azienda erogante il servizio.

Attualmente distinguiamo i flussi elettronici in **due** categorie:

### 1. Generati dal pagamento di Bollettini Premarcati :

-  Incassi da Poste (PPTT)
-  Incassi da Banche non domiciliati
-  Incassi da sportello automatico Bancobol
-  Incassi da carte di credito pagamento da sportello web Acam Clienti
-  Incassi da lottomatica

### 2. Generati dal pagamento mediante Rapporti Interbancari Diretti:

-  Domiciliazioni Bancaria RID
-  Domiciliazioni Postale RID
-  Insoluti Bancari
-  Insoluti Postali

### 10.1 Incassi da Poste PPTT - BOLLETTINI PREMARCATI

Provenienza	Sito delle Poste /web / Bancoboll / lottomatica
Periodicità di Scarico	Settimanale in base alla data Allibramento dal ... al ...
Data Registrazione	= Data Fine Periodo Scaricato (D.F.P.S.)
Generazione Anomalie	Elenco di riscontri ritenuti anomali dal Sistema
Riscontri manuali	Bollettini scartati dalle Poste o Gestione Anomalie
Contabilizzazioni Transitorio	Trasferimento dati in contabilità SAP R/3

### 10.2 Incassi da banche non domiciliate - BOLLETTINI PREMARCATI

Provenienza	Inviati mediante e-mail dalla casa di Risparmio della Spezia
Periodicità di Scarico	Settimanale ( viene messo a disposizione dalla banca)
Data Registrazione	= Data di acquisizione
Generazione Anomalie	Elenco di riscontri ritenuti anomali dal Sistema
Riscontri manuali	Bollettini scartati in fase di acquisizione Automatica
Contabilizzazioni Transitorio	Trasferimento dati in contabilità SAP R/3

### 10.3 Incassi da sportello automatico BANCObOLL - BOLLETTINI PREMARCATI

Provenienza	Dischetti - floppy provenienti da due sportelli automatici
Periodicità di Scarico	Settimanale ( viene scaricato al nostro interno )
Data Registrazione	= Data fine periodo di scaricato (D.F.P.S.)
Generazione Anomalie	Elenco di riscontri ritenuti anomali dal Sistema
Riscontri manuali	Bollettini scartati in fase di acquisizione Automatica
Contabilizzazioni Transitorio	Trasferimento dati in contabilità SAP R/3

### 10.4 Incassi da altre banche (no CARISPE)

Raccolta premarcati e settimanalmente gestiscono accredito del monmtante ad Acam Clienti.

## 11 GESTIONE MANUALE INCASSI

Oltre ai flussi elettronici esiste la "gestione manuale" di alcune tipologie di pagamento che sono suddivise come segue:

- ✚ Incassi da P.O.S.
- ✚ Bonifici bancari e postali
- ✚ Bollettini CCP compilati manualmente
- ✚ Cassa (contanti e/o assegni)

L'addetto al riscontro pagamenti procede con la ricerca del pagamento sull'estratto conto delle banche o della posta, quindi utilizza le informazioni rilevate per effettuare la registrazione sul partitario del cliente in SAP I\_SU.

## 12 GESTIONE ANOMALIE INCASSI

Le anomalie scaturite da ogni tipologia di pagamento devono essere sistemate manualmente.

Questo permette di monitorare le anomalie in entrata, a livello di numero e tipologia, e di conseguenza dare la possibilità agli operatori di verificare l'effettiva sistemazione. Tendenzialmente, per non far crescere il numero delle anomalie e per aver la possibilità di rintracciare qualsiasi informazione sul pagamento effettuato, mediante individuazione del bollettino, si effettua il riscontro manuale delle anomalie.

Nel caso in cui questi sono scarti del sistema vengono registrati e risolti al momento in cui si generano o comunque nel brevissimo termine.

I doppi pagamenti come le altre anomalie, vengono sistemati manualmente, inserendo correttamente le date di competenza e le contabili corrette.

## 13 RIMBORSO FATTURE

I clienti che vantano un credito relativo ad un'utenza cessata richiedono il pagamento dello stesso che può avvenire tramite assegno o bonifico.

L'addetto al riscontro pagamenti effettua la chiusura della partita aperta in SAP I\_SU compilando contestualmente un elenco dei clienti suddiviso per tipologia di rimborso che viene trasmesso, dopo l'approvazione dell'Amministratore Delegato, all'Amministrazione e Finanza di Acam S.p.A. che procede con la trasmissione dei dati anagrafici alla Tesoreria.

## **14 ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI**

I documenti richiamati in questa procedura sono archiviati secondo la tabella seguente:

<b>Documento</b>	<b>Responsabile conservazione</b>	<b>Modalità di conservazione</b>	<b>Luogo di Archiviazione</b>	<b>Tempi di conservazione</b>
Fatture	Resp.le billing	Informatica	SAP	illimitata