

 <p>Via A. Picco 22 – 19124 La Spezia</p> <p>HSEQ Health, Safety, Environment, Quality BSOHSAS 18001-ISO 14001- ISO 9001</p>	PCL012	FATTURAZIONE ENERGIA ELETTRICA			
	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 energia elettrica.

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

- ✚ Del. AEEG N° 200/99 - Trasparenza fatture come modificata dalla deliberazione 14 luglio 2006, n. 148/06 - Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (Deliberazione n. 200/99)
- ✚ Del. 108/2006 e Del. 247/07 - Modifiche ed integrazioni alle deliberazioni 29 luglio 2004, n. 138/04 e 29 settembre 2004, n. 168/04 e approvazione del codice di rete tipo del servizio di distribuzione gas. Codice di rete
- ✚ Del. 168/2003 e Del. AEEG N° 111/2006 - Condizioni per l'erogazione del pubblico servizio di dispacciamento dell'energia elettrica sul territorio nazionale e per l'approvvigionamento delle relative risorse su base di merito economico, ai sensi degli articoli 3 e 5 del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79.
- ✚ Del. AEEG N° 156/2007 - Approvazione del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07 - Maggior Tutela
- ✚ Del. AEEG 333/2007 - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011
- ✚ Delibera 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
- ✚ 583/2012/R/eel - Aggiornamento delle componenti DISPbt, RCV, e RCVi, del corrispettivo pcv applicato ai clienti finali non domestici del servizio di maggior tutela e modifiche al TIV
- ✚ 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.

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**
- ✚ il Resp.le fatturazione;
- ✚ 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 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 e 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

La diversificazione dei clienti del servizio di energia elettrica si basa sul livello della tensione:

- ✚ Bassa Tensione (BT)
- ✚ Media Tensione (MT)
- ✚ Alta Tensione (AT)
- ✚ Illuminazione Pubblica (IP)

Indipendentemente dalla tensione, i clienti si distinguono in base ai consumi fatturati in diverse fasce orarie previste dal contratto:

1. Monoraria
2. Bioraria
3. Multioraria

I clienti vengono raggruppati in lotti per caratteristiche comuni che possono essere: periodicità di fatturazione, gara d'appalto, etc.

6 AGGIORNAMENTO TARIFFE

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

- ✚ tariffe energia elettrica mercato libero: ufficio Marketing/vendite Acam Clienti
- ✚ tariffe energia elettrica mercato vincolato: Delibere A.E.E.G.

- ✚ accisa, addizionale comunale e 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.

7 PROCESSO DI FATTURAZIONE

7.1 Acquisizione letture

L'attività di acquisizione letture è in capo alle varie società di distribuzione che, dopo averle registrate nel loro data base, le trasmettono periodicamente alla società di vendita.

Le letture possono essere comunicate dai clienti attraverso il servizio telefonico dedicato all'energia elettrica, front-office, comunicazioni scritte (fax, e-mail, posta, etc); sarà cura di Acam Clienti trasmetterle, tramite Posta Certificata (P.E.C.), alla società di distribuzione competente che dopo averle validate provvederà a inserirle nel processo di fatturazione.

Qualora le letture forniteci risultassero incongruenti con i consumi e/o le letture precedenti, l'ufficio fatturazione provvede a chiarire le posizioni interpellando il Cliente o, a seconda dei casi, la distribuzione.

Nel caso di consumi anomali ed in particolare qualora l'esigenza sia manifestata direttamente dal Cliente, l'ufficio può contattare la Società di Distribuzione locale per la verifica della lettura.

Dopo l'esito dei controlli si darà corso alla fatturazione.

7.2 Pianificazione del processo di fatturazione

Annualmente, l'Ufficio Fatturazione predispone un calendario per programmare la cadenza dei lotti di fatturazione (gruppi omogenei di clienti); in esso viene fissata la data entro la quale vengono valorizzati i consumi, le date di emissione delle fatture e la relativa data di scadenza.

Generalmente vi sono le seguenti periodicità di fatturazione:

- **Mensile:** clienti che presentano una potenza disponibile maggiore a 30 KW;

- **Bimestrale:** clienti con una potenza disponibile inferiore a 30 KW;
- **Trimestrale:** espressa richiesta dal cliente;
- **Quadrimestrale:** condomini e clienti che ne fanno richiesta.

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

Oltre alle cadenze costanti sopra riportate, è possibile stornare fatture già emesse tramite note di accredito/debito in ogni periodo dell'anno.

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 di energia elettrica è possibile effettuare una stima sui consumi calcolata per utenza su base storica.

Solo dopo aver recepito il conguaglio dalla distribuzione, Acam Clienti procederà conseguentemente nei confronti del cliente finale.

1. Recepimento fatture distribuzione: la prima fase del processo di fatturazione consiste nell'importare in Energy Retail (E.R. = sistema operativo che permette di caricare e di storicizzare le fatture della distribuzione) i files contenenti le fatture di trasporto che vengono scaricati giornalmente dal sito FOUR, appositamente creato dalla distribuzione (Enel Distr.), e gestire le eventuali anomalie.
2. Trasferimento dati: in base al lotto di fatturazione da processare vengono creati in E.R. alcuni files contenenti le informazioni su: consumi, importi della distribuzione e letture, divisi per tipologia di clienti; questi files vengono caricati in SAP I_SU (sistema operativo utilizzato per fatture) e l'addetto alla

- fatturazione effettua i controlli sulle anomalie correggendole e rendendole valide per la fatturazione;
3. Stima consumi: l'addetto alla fatturazione procede a caricare su E.R., in base ai consumi storici, le stime dei clienti per i quali la distribuzione non ha trasmesso i dati. Successivamente si procede come al punto precedente;
 4. Calcolo: durante tale fase, sulla base dei dati inviati dalla distribuzione e sulle stime acquisite, vengono creati i documenti di calcolo che scaturiscono dal prodotto dei kwh per i rispettivi prezzi (tariffe) compresa l'applicazione delle imposte (accisa, addizionale regionale o comunale);
 5. Esclusione dal calcolo: alla fine del calcolo i documenti che presentano *irregolarità* (importi < o > ai limiti inseriti nel S.W., anomalie o incompletezza nel caricamento dati su D.B., incongruenza sulla tipologia tariffa caricata, etc.) vengono esclusi per consentire la singola gestione e successivo calcolo;
 6. 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.);
 7. Esclusione della fatturazione: alla fine della fatturazione i documenti che presentano o un importo maggiore rispetto ai limiti inseriti a sistema oppure quando la competenza fatturata è diversa da quella prevista dal lotto di fatturazione, vengono esclusi e gestiti singolarmente;
 8. Post fatturazione: in quest'ultima fase si attribuiscono le modalità di pagamento (Bollettino di c.c.p., domiciliazione bancaria 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 prepara 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 al § 5.2.11 della procedura PCLI008 – "Gestione del cliente Gas naturale ed Energia Elettrica".

7.6 Rettifiche di fatture

Il processo di elaborazione delle fatture prevede la possibilità di porre rimedio ad eventuali errate attribuzioni di consumo ai Clienti finali.

Tale possibilità è denominata "rettifica di fatturazione" ed è generata da una richiesta da parte del Cliente che può pervenire a mezzo telefonico, verbale tramite lo sportello, o a mezzo lettera/fax.

L'ufficio Fatturazione, ricevuta la richiesta, la inoltra tramite P.E.C. alla società di distribuzione rimanendo in attesa della risposta per poi procedere con l'eventuale rettifica della fattura contestata.

L'ufficio quindi procede o con lo storno della fattura precedente e l'emissione di una nuova fattura o predispone il conguaglio per la successiva emissione.

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 una 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

Si rimanda a quanto definito nella PCLI011

11 GESTIONE MANUALE INCASSI

Si rimanda a quanto definito nella PCLI011

12 GESTIONE ANOMALIE INCASSI

Si rimanda a quanto definito nella PCLI011

13 RIMBORSO FATTURE

Si rimanda a quanto definito nella PCLIO11

14 ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI

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

Documento	Responsabile conservazione	Modalità di conservazione	Luogo di Archiviazione	Tempi di conservazione
Fatture	Resp.le fatturazione	Informatica	SAP	illimitata