

Digitalizzazione dell'intero ciclo di fatturazione: sogno o utopia per le piccole multiutility?

Vi sono diverse grandi multiutility italiane ed europee che nel corso dell'ultimo quinquennio hanno dematerializzato bollette e contratti di fornitura per milioni di clienti, generando i documenti in formato pdf ed archiviandoli poi in modalità sostitutiva.

I benefici in termini di riduzione dei costi, di controllo su processi e flussi documentali, nonché di miglioramento del customer service sono notevoli.

La prima spinta verso l'approccio alla dematerializzazione deriva dalla necessità di ridurre i costi dei processi: stampa, spedizione, archiviazione.

Anche in presenza di volumi 'piccoli', 100 mila clienti, ad esempio, il processare le corrispondenti bollette in modalità tradizionale richiede per la sola conservazione analogica disponibilità di grandi e costosi archivi fisici, con i relativi limiti di ricerca delle informazioni e dei documenti.

La conservazione sostitutiva delle fatture è una soluzione a questa criticità.

Fondamentale in tema di conservazione sostitutiva è la scelta dei tempi di invio in conservazione.

Per volumi medio-alti di documenti, è consigliabile la cadenza giornaliera di invio in conservazione, unitamente all'archiviazione elettronica della singola bolletta, che contiene tutti i requisiti stabiliti dal Garante per l'Energia e Gas, oltre che i dati necessari per la conservazione elettronica (c.d. metadati).

Il corretto iter di conservazione prevede che tutti i documenti in formato pdf vengano processati con l'apposizione di firma digitale massiva dei soggetti titolari dei dati di fatturazione dell'emittente, e della firma digitale del responsabile della conservazione sostitutiva, apposta sul lotto documenti periodico (giornaliero, ad. Es.), unitamente alla marca temporale (che a breve sarà sostituita dal c.d. 'sigillo').

A questo punto i metadati del documento e del lotto vengono inviati al sistema di conservazione sostitutiva adottato ed il pdf della bolletta è archiviato in un apposito archiviatore.

Va da sé che i software di fatturazione adottati, siano essi custom o di mercato, devono essere adeguati, e l'output che devono generare è un file pdf unito ad un tracciato che contiene i metadati della fattura (sia quelli legalmente imposti per la conservazione sostitutiva, sia altri utili per facilitare la ricerca degli utenti).

Altro obiettivo della dematerializzazione è di fornire un servizio a maggior valore aggiunto al cliente, in termini qualitativi e tecnologici, consentendo, ad esempio, un accesso di consultazione alle fatture attraverso un archivio personale cliente su un portale web.

La bolletta può essere inviata al cliente in pdf a mezzo e-mail, per poi pubblicarla nel web portal aziendale nella pagina riservata del cliente.

Il pdf già creato per l'invio delle fatture viene dunque utilizzato anche per la conservazione sostitutiva.

Inviando le fatture in formato pdf via e-mail, è opportuno dotarsi di un archiviatore dedicato alla corrispondenza commerciale, che per legge va custodita con i noti requisiti di immutabilità ed

inalterabilità per un tempo di 10 anni. Ciò vale anche per la corrispondenza PEC, ad esempio in caso di solleciti di pagamento, sospensioni di erogazione etc.

Il miglioramento del servizio verso il cliente finale si traduce anche in un miglioramento di reperibilità delle informazioni aziendali. Nel caso di reclami di clienti, sia consumer che business, avere in tempo zero una chiara situazione delle comunicazioni intercorse, dei servizi attivati e fatturati, fa davvero la differenza e riduce il contenzioso.

Oltre alla fatturazione attiva e passiva ed i registri contabili, la dematerializzazione è utile ed efficace per i documenti commerciali, come i contratti attivi e passivi oltre che alla già citata corrispondenza PEC.

Il processo di conservazione sostitutiva può essere svolto in house ovvero affidato a terzi.

La responsabilità della correttezza del processo, ossia la [responsabilità della conservazione](#), può restare in capo all'azienda oppure essere delegata all'outsourcer che si occupa direttamente del processo, o ancora al consulente che, in possesso dei dovuti requisiti, supporta il progetto di dematerializzazione.

La responsabilità della conservazione va assunta da chi effettivamente ha la possibilità di 'vigilare' e monitorare il corretto processo di conservazione: difficilmente un direttore generale o un amministratore delegato avrebbe tempo e competenza specifica per farlo.

L'obbligo di [fatturazione elettronica verso la P.A.](#) anche locale dal prossimo 31 marzo 2015, funge da spinta accelerante dei processi di dematerializzazione per le realtà aziendali medie e piccole.

Tra i punti di attenzione per prepararsi alla fatturazione elettronica, vi sono:

- Il già citato adeguamento dei sistemi di fatturazione, con inserimento dei dati previsti dall'agenzia delle entrate per il tramite di Sogei, anche ai fini della generazione delle fatture nel formato xml;
- L'attenzione sia a quanto richiesto dalla normativa di settore (energia e gas) sia dall'Agid;
- La trasmissione della fattura al Sistema di Interscambio (Sdi) e la scelta di canali dedicati all'interazione con lo Sdi per i messaggi di notifica.

Funzionalmente all'implementazione del processo di archiviazione elettronica, conservazione sostitutiva e fatturazione elettronica si rendono necessari una mappatura organizzativa e soprattutto una verifica della [sicurezza della rete e dell'infrastruttura informatica](#).

La conservazione sostitutiva 'a norma', infatti, prevede regole rigide in merito ai protocolli di sicurezza dei dati, che devono essere opportunamente documentati anche nel [manuale della conservazione](#).

Tra le condizioni necessarie alla dematerializzazione previste della normativa vigente, rientrano anche efficienti sistemi di backup, disaster recovery, tracciamento e conservazione dei log anche dell'Amministratore di Sistema incaricato (Prov. Garante Privacy del 27/11/2008).

Tali condizioni sono da intendersi necessarie e sufficienti per la corretta dematerializzazione, soprattutto se gestita 'in house'.

Grazie per l'attenzione.