



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati
Piazza Cavour 5
20121 Milano*

Milano, 30 Settembre 2015

Osservazioni al DCO 388/2015/R/com "Orientamenti finali per la definizione di misure ulteriori destinate ai clienti titolari di bonus sociale elettrico e/o gas"

Premessa

Condividiamo fortemente l'obiettivo perseguito dal presente Documento di Consultazione di offrire maggiori tutele ai clienti la cui situazione di disagio economico e/o fisico sia attestata dall'assegnazione del bonus. Tuttavia non possiamo non ribadire ancora una volta **tutta la nostra perplessità verso il sempre più palese trasferimento di politiche di welfare, che dovrebbero molto più correttamente essere di diretta competenza istituzionale e statale, in capo a soggetti privati e in assenza di una specifica remunerazione** in tal senso (remunerazione che riteniamo infatti debba riconoscersi nelle componenti relative alla commercializzazione al dettaglio, PCV e QVD).

Riteniamo difatti in tal senso che la disciplina del bonus, così come oggi disegnata, non sia sufficiente a offrire un sostegno veramente significativo a quelle persone che ne hanno diritto, e crediamo che il principale intervento da realizzare al fine di raggiungere detto obiettivo debba piuttosto semmai riguardare l'aumento degli importi relativi al bonus gas ed elettrico. Le proposte avanzate sembrano invece comportare notevoli costi ed investimenti a carico degli operatori, senza però andare a migliorare di fatto la situazione economico-finanziaria dei clienti aventi diritto alla compensazione.

Valutiamo in tal senso con favore la volontà dell'Autorità, espressa anche nelle più recenti segnalazioni al Governo, di rendere più incisivo lo strumento del bonus attraverso un ampliamento della platea degli aventi diritto e una semplificazione amministrativa della procedura per avervi accesso. Auspichiamo pertanto l'avvio e la conclusione in tempi rapidi di un più ampio processo di riforma della disciplina del bonus ed apprezziamo il riconoscimento da parte dell'Autorità della **necessità di contenere al massimo gli oneri economici e organizzativi a carico dei venditori che gli interventi proposti possono comportare, ma riteniamo che tale obiettivo potrebbe essere meglio raggiunto lasciando ai venditori la libertà di definire e di gestire i piani di rateizzazione, senza introdurre modalità rigide e vincoli stringenti che comporterebbero oneri organizzativi e**



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

gestionali addizionali. Gli operatori tendono infatti già oggi a concedere la dilazione dei pagamenti su richiesta dei clienti finali e con criteri il più possibile rispondenti alle necessità da questi presentate.

In attesa di una riforma più ampia della materia, riteniamo inoltre che offrire ai clienti titolari di bonus la possibilità di rateizzare alcuni tipi di fatture sia poco incisivo rispetto alla necessità di effettivo risparmio del cliente disagiato.

Nell'interesse dell'efficienza e dell'economicità dell'intero sistema (e quindi anche dell'interesse di tutti i clienti puntuali e corretti) crediamo che in nessun caso la morosità possa comunque permettere un accesso privilegiato a facilitazioni (come le previste rateizzazioni).

Le richieste di rateizzazione o di piani di rientro dovrebbero semmai essere formulate dai clienti prima di incorrere in situazioni di morosità consolidata, **proprio al fine di evitare un utilizzo strumentale della morosità ed addirittura una sua indiretta incentivazione.** La rateizzazione a seguito di morosità potrebbe infatti tra l'altro risultare un palliativo temporaneo, che rischierebbe anzi di provocare un accumulo di ulteriore indebitamento per i consumatori che hanno già altre forme di finanziamento o di rateizzazione.

Le modifiche ai meccanismi di rateizzazione eventualmente introdotte dovrebbero inoltre tutelare nella giusta misura anche il fornitore e quindi poi di fatto a cascata l'efficienza e l'economicità complessiva del sistema.

Cogliamo dunque nuovamente l'occasione per ribadire che tra gli strumenti idonei a limitare il sempre più pericoloso fenomeno della morosità restano importanti il congelamento dello switching per clienti morosi (salvo i casi in cui i clienti abbiano in corso reclami effettivamente non pretestuosi) e un'informativa immediata al venditore entrante sul cliente moroso.

Considerazioni specifiche

Q1 Si condivide l'estensione al mercato libero delle previsioni dell'art 13 bis del TIV e 12 bis del TIVG. Se no per quali motivi?

Pur condividendo l'obiettivo generale di estendere le tutele per i clienti in situazione di disagio fisico e/o economico, l'estensione delle stesse modalità finora riservate ai clienti in tutela, così come descritte negli articoli 13 bis del TIV e 12 bis del TIVG, ci appare limitativa della libertà del venditore di disciplinare tali casi di rateizzazione.

La previsione di modalità così stringenti per strutturare i piani di rientro può comportare costi ingenti per molti operatori che già oggi prevedono forme di agevolazione su misura per clienti in temporanea difficoltà economica. Tali operatori sarebbero così costretti a rivedere i propri processi e sistemi interni per implementare prassi differenti rispetto a quelle già in essere. **Per questo riteniamo preferibile che sia lasciata maggiore discrezionalità ai venditori di strutturare i**



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

piani di rientro, coerentemente con quanto proposto nell'orientamento riguardante le rateizzazioni a fronte di morosità.

Riteniamo poi necessario introdurre, qualora si decida di mantenere le modalità invariate:

1. un obbligo per i clienti di comunicare ai venditori almeno un'autolettura ogni sei mesi. Questo ridurrebbe il numero di fatture anomale emesse, **considerato che tra le principali cause all'origine di fatturazioni anomale vi è la necessità per la società di vendita di utilizzare dati di consumo stimati in assenza di dati effettivi forniti dal distributore;**
2. una formalizzazione del **decadimento del beneficio della rateizzazione del pagamento a fronte del rifiuto del cliente di aderire al piano di rateizzazione o del mancato pagamento delle rate.**

Q 2 Si condividono le nuove regole fissate per il piano di rateizzazione a fronte di morosità? Se no per quali motivi?

Riguardo all'orientamento in oggetto apprezziamo che sia prevista per il venditore libertà di decidere la modalità di comunicazione al cliente, il numero di rate e le tempistiche di scadenza delle rate, diversamente da quanto previsto per le fatture anomale.

Riteniamo però che **l'obbligo di offrire la rateizzazione a fronte di morosità ai clienti titolari di bonus, se confermato nonostante le controindicazioni evidenziate, dovrebbe essere previsto solo ad alcune condizioni:**

- solo fintanto che i clienti restano in fornitura presso l'esercente verso il quale è maturato il credito scaduto (qualora il cliente messo in mora cambi fornitore, questo privilegio dovrebbe decadere);
- solo per somme sopra un certo tetto minimo (quanto già previsto dagli art. 12 bis del TIVG e 13 bis del TIV, ovvero che il cliente possa richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 € parrebbe una soluzione adeguata).

Al fine comunque di evitare comportamenti opportunistici (difatti l'impossibilità di provvedere al pagamento potrebbe essere comunicata dal cliente finale prima della costituzione in mora), reputiamo necessario che il venditore possa mantenere le attuali facoltà di valutare la possibilità di concedere o meno una rateizzazione nei casi di morosità.

Q 3 Quali potrebbero essere i costi associati all'implementazione della modalità di erogazione proposta per i venditori e i distributori? Si possono ipotizzare soluzioni alternative? Se sì, quali?

Riteniamo preferibile non modificare l'attuale modalità di erogazione del bonus gas. Il criterio basato su un pro die piatto, infatti, rispetto al pro die stagionalizzato proposto, è sicuramente di più facile comprensione da parte del cliente che attualmente vede accreditata una cifra costante



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

piuttosto che un ammontare differenziato per stagioni. In linea di principio si ritiene inoltre che i costi che dovrebbero essere sostenuti dagli operatori non siano giustificati da un corrispondente beneficio per il cliente finale. La traslazione di quota parte del bonus gas dal periodo estivo a quello invernale sulla base del profilo di prelievo comporterebbe infatti una redistribuzione degli importi relativi alla compensazione pari a poche decine di euro. Tale variazione della modalità di erogazione del bonus gas potrebbe tradursi infatti in un beneficio molto limitato per il cliente beneficiario a fronte di costi di implementazione non irrilevanti.

Q 4 Si concorda sui tempi di attuazione? Se no, per quali motivi?

Riteniamo che la scadenza del 1° gennaio per l'implementazione dei nuovi obblighi in materia di rateizzazioni sia troppo ravvicinata, considerando anche le numerose modifiche ai sistemi informativi che i venditori sono nel frattempo già chiamati a operare per l'implementazione di altre delibere, come la Bolletta 2.0.

Auspichiamo semmai invece un'armonizzazione delle tempistiche di entrambi gli orientamenti alla revisione organica dell'intera disciplina sul bonus sociale, nella speranza che questa possa trovare una rapida realizzazione.

Si consideri comunque che **dalla data di pubblicazione della Delibera agli operatori saranno necessari almeno 6 mesi circa per poter implementare le misure proposte.**

Restando comunque come sempre a disposizione per qualsiasi chiarimento nonché futura occasione di confronto in merito, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.


Paolo Ghislandi