



## 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, 31 ottobre 2014*

### **Osservazioni al DCO 468/2014/R/com "Primi orientamenti per la definizione di misure destinate ai clienti con bonus sociale elettrico e/o gas"**

#### **Premessa**

Pur ovviamente apprezzando la volontà espressa dal DCO di tutelare i clienti economicamente svantaggiati e gli sforzi per gestirne gli effetti in modo il più possibile razionale e ragionevole, visto anche l'attuale complessivo quadro normativo, non possiamo non ribadire **tutta la nostra perplessità verso una sempre più accentuata tendenza a sviluppare all'interno del nostro sistema energetico una specie di sistema di welfare parallelo, con tutte le complessità, macchinosità, costi e oneri complessivi per il sistema che inevitabilmente ne stanno derivando.**

Oggi il sistema sempre più scarica attraverso le bollette e in maniera automatica sui consumatori svariati sovraccosti e oneri sempre crescenti. Le bollette quindi stanno trasformandosi inesorabilmente in strumento per il perseguimento di una sempre più folta molteplicità di obiettivi di carattere variamente politico e/o sociale che, molto più correttamente (e molto più trasparentemente anche nell'ottica di informare i cittadini, che poi li pagano, dei loro relativi costi e benefici...), dovrebbero esser perseguiti attraverso gli ordinari canali del welfare e/o della redistribuzione tramite il sistema fiscale.

Più nello specifico delle proposte avanzate, si auspica in tal senso per esempio che tali interventi non comportino per i venditori (e quindi poi ovviamente giocoforza a cascata per l'intero sistema) aggravii economici e gestionali. **In caso contrario, riterremmo dunque necessario e inevitabile (dato il palese carattere di servizio pubblico e non di libero mercato delle attività proposte) un intervento da parte dell'Autorità che, oltre che per gli extra costi di carattere operativo/finanziario, remunerasse le imprese di vendita per il tramite di un'apposita componente tariffaria anche per il servizio prestato.**

Sempre in tal senso, sarebbe importante garantire che le modifiche ai meccanismi di rateizzazione eventualmente introdotte tutelino nella giusta misura anche il fornitore (e quindi poi di fatto a cascata l'efficienza e l'economicità complessiva del sistema). **In quest'ambito è infatti opportuno sottolineare la preminente necessità di non creare in nessun modo ulteriori sistemi o regolamentazioni che di fatto incentivino in qualsiasi modo la morosità** (come invece avvenuto ad esempio nella disciplina dei contratti di locazione, con l'introduzione del pericoloso concetto di "morosità incolpevole").



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

Vogliamo quindi esser molto chiari e netti sulla **necessità che, anche nell'interesse dell'efficienza e dell'economicità dell'intero sistema (e quindi in ultima analisi di tutti i clienti puntuali e corretti), la morosità in nessun caso possa comunque permettere un accesso privilegiato a facilitazioni (per esempio alle rateizzazioni).**

Cogliamo inoltre quindi 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. Temi in parte affrontati anche nel recente Documento di Consultazione 477/14, all'interno del quale approfondiremo questi spunti.

Tali considerazioni riconducono poi anche alla necessità di rivedere le procedure del cosiddetto "switch con riserva", come noto già esistenti ma purtroppo di fatto poco efficienti. A nostro avviso occorre infatti aumentare le informazioni fornite all'entrante in fase di switch (indicazione della presenza sul POD/PDR di una richiesta di Cmor, indicazione della presenza sul POD/PDR anche solo di una richiesta di sospensione/chiusura e non solo dell'informazione sullo stato di sospensione/chiusura, come avviene oggi), oltre che allentare i vincoli temporali previsti dalle regole attuali, che consentono lo switch con riserva solo con un forte anticipo rispetto allo switch ordinario.

In merito a quanto proposto relativamente all'individuazione del periodo cui associare le misure proposte, riteniamo che le fatture oggetto di ulteriori rateizzazioni dovrebbero essere quelle emesse nel periodo di competenza del bonus. Condividiamo inoltre la possibilità per il venditore di accedere al portale Sgate, purché non sostituisca gli attuali flussi di scambio delle informazioni con i distributori. Riteniamo infatti che l'elenco ufficiale dei clienti titolari di bonus sociale sia quello inviato dal distributore, non volendo rischiare di incorrere in possibili disallineamenti tra le banche dati dei distributori e dei venditori, circostanza che potrebbe generare errori di fatturazione (ricordiamo infatti che oggi il venditore è un soggetto passante per quanto riguarda la disciplina del bonus sociale). Nel momento in cui il SII diventerà l'unica interfaccia per venditori e distributori si potrebbe poi ovviamente prevedere la possibilità di far utilmente transitare anche queste informazioni al suo interno.

### **Considerazioni specifiche**

#### **Ambito di applicazione**

*Q.1 Si concorda con l'estensione della tutela ulteriore anche ai clienti a cui è stato attribuito il solo bonus per disagio fisico? Se no per quali motivi?*

Si concorda con quanto proposto.



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

### **Rateizzazione preventiva alla morosità**

*Q.2 Quali fra gli orientamenti presentati in caso di rateizzazione preventiva alla morosità si ritiene più efficace? Perché?*

Il reale conoscitore della propria capacità di spesa è il consumatore, pertanto riteniamo molto più efficace la proposta 1), che lascia in capo al cliente finale la possibilità di avvalersi della rateizzazione quando lo ritiene necessario (sempre nel rispetto delle tempistiche proposte una sola volta nell'arco dei 12 mesi) indipendentemente dall'ammontare della fattura. Legare le esigenze del cliente a calcoli statistici potrebbe non rispettare le reali necessità del cliente e quindi risultare uno strumento vano nel prevenire la morosità.

*Q.3 Quali possono essere modalità alternative a quelle individuate per semplificare la negoziazione e successiva accettazione da parte del cliente finale del piano di rateizzazione nella prima opzione?*

Non si individuano modalità alternative, riteniamo adeguato quanto proposto.

*Q.6 Si ritiene efficiente definire ex ante un numero massimo di rate? Se no, perché?*

Per ragioni di trasparenza riteniamo corretto che il venditore definisca e proponga il numero massimo di rate in modo da mettere il cliente nelle condizioni accettare o meno il piano rateale.

### **Rateizzazione a fronte di morosità**

*Q.7 Con riferimento alla rateizzazione a fronte di morosità quali fra i due orientamenti presentati in relazione al contenuto della comunicazione di costituzione in mora è preferibile? Perché?*

*Q.8 Si concorda con le caratteristiche del piano di rateizzazione proposto? Se no, quali modifiche potrebbero essere introdotte?*

*Q.9 Si concorda sulla possibilità di estendere per i clienti elettrici titolari di bonus il periodo di riduzione della potenza in caso di fallimento della rateizzazione? Se sì, di quanti giorni dovrebbe essere esteso il periodo già previsto dalla attuale regolazione?*

***Per quanto riguarda il tema si rimanda a quanto già ampiamente riportato in premessa.***

### **Rateizzazione a fronte di distacco**

*Q.10 Nel caso di rateizzazione a fronte di distacco si concorda sul fatto che il periodo di rientro del debito sia comunque fissato dal venditore? Se no, perché?*

*Q.11 Quale dovrebbe essere la quota del debito di cui potrebbe essere richiesto il pagamento con la prima rata ai fini di riattivare la fornitura? Perché?*

*Q.12 Quanti giorni dovrebbero almeno intercorrere tra una rata e quella successiva? Perché?*

*Q.15 Ci sono elementi su cui non si concorda per quanto riguarda i profili attuativi? Se sì, quali e perché?*



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Per quanto riguarda il tema si rimanda a quanto già ampiamente riportato in premessa.*

### **Modalità di erogazione del bonus gas**

*Q.16 Si individuano criticità nella modalità di erogazione proposta? Se sì, quali?*

*Q.17 Si condivide il principio secondo cui la modalità proposta possa aiutare a prevenire la morosità? Se no, perché?*

Si evidenzia come oggi alcuni venditori anticipino la fatturazione del bonus al cliente finale a valle della ricezione dell'elenco dei titolari del bonus e prima della ricezione della relativa fattura da parte del distributore. Tale prassi tutela il cliente da eventuali ritardi gestionali dovuti a possibili verifiche tra venditore e distributore. Pertanto riteniamo opportuno il mantenimento dell'attuale criterio pro quota die per la fatturazione del bonus ai clienti finali per evitare di gravare ulteriormente sui sistemi del venditore.

Tuttavia l'ammontare del bonus gas per alcune tipologie di clienti non rende la proposta un efficace strumento atto a prevenire la morosità.

*Q.18 Si concorda con gli orientamenti presentati per favorire la scelta più conveniente? Se no, quali sono i profili critici individuati?*

*Q.19 Per quanto riguarda le imprese di vendita di gas naturale che servono sia clienti in regime di tutela che clienti del mercato libero si ritiene che le misure individuate per favorire una scelta più consapevole tutelino ragionevolmente il cliente nei confronti di eventuali pratiche commerciali scorrette? Se no, quali altre misure possono essere poste in campo?*

Riteniamo non condivisibile quanto proposto, per i seguenti motivi:

- il venditore stipula con i propri clienti offerte ad hoc: l'individuazione e l'analisi ex post delle singole offerte e la comparazione con la migliore del portafoglio risulterebbe un onere non indifferente per il venditore;
- le offerte non risultano facilmente comparabili tra di loro: le offerte non sono limitate al solo prezzo energia ma spesso sono offerte tutto incluso comprensive ad esempio di assicurazioni richieste e firmate dal cliente.

Restando comunque come sempre a piena disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento ed approfondimento in tema, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.



Paolo Ghislandi