

NOTA UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI – LEGA CONSUMATORI
AUDIZIONI AEEG 2013

Le conseguenze della crisi stanno diventando assai pesanti e, per molte famiglie, ormai insopportabili: il reddito disponibile si riduce continuamente, 5-6 milioni di famiglie sono sotto il livello di povertà, numerose piccole aziende artigiane hanno cessato l'attività e centinaia di migliaia di lavoratori hanno perso il posto di lavoro, sono in mobilità o in cassa integrazione.

Ciascuno, nell'ambito delle proprie possibilità, deve fare la propria parte per superare, o almeno alleviare, questa situazione. Pur nella consapevolezza della ristrettezza dei margini di cui dispone, anche l'Autorità per l'energia deve fare la sua parte, affrontando con urgenza le seguenti questioni.

Bonus sociale

La revisione del Bonus Sociale (e la sua estensione all'Acqua), nel senso di allargare la platea degli aventi diritto e l'entità del contributo previsto, va affrontata con estrema urgenza poiché può contribuire in modo concreto ad assicurare alle famiglie economicamente disagiate la fruizione di servizi essenziali.

Dai dati forniti recentemente dall'Autorità risulta che le famiglie che, nell'anno 2012, hanno usufruito del Bonus sono 929.017 per il Bonus Elettrico e 611.695 per il Bonus Gas. Mentre le famiglie a cui il Bonus è stato riconosciuto almeno una volta sono circa il doppio (2.003.895 per il Bonus Elettrico e 1.060.791 per il Bonus Gas). Questi dati dimostrano che:

- c'è un grave problema nelle procedure, che va rimosso, poiché è impensabile che la metà delle famiglie dopo appena due anni abbiano migliorato la propria situazione economica tanto da non avere più diritto ai Bonus;
- comunque, le famiglie che usufruiscono dei Bonus sono un numero assai inferiore a quelle stimate sotto il livello di povertà.

UNC e Lega Consumatori, a commento del DCO 253/2013/R/COM, hanno già trasmesse all'Autorità proposte concrete per permettere a tutte le famiglie economicamente disagiate di usufruire dei Bonus. Le ricordiamo sinteticamente:

1. riconoscere a tutte le Attestazioni ISEE rilasciate dall'INPS per le agevolazioni sui servizi sociali validità anche per ottenere i Bonus Elettrico, Gas e Acqua, assegnando ai Comuni il compito di trasmetterle automaticamente al sistema SGATe;
2. riconoscere una validità almeno triennale delle Attestazioni ISEE ai fini del mantenimento del diritto ai Bonus;
3. estendere il diritto al Bonus alle famiglie numerose (non soltanto a quelle con più di 4 figli), prevedendo livelli ISEE intermedi fra 7.500 e 20.000 euro, in relazione al numero dei figli;
4. stabilire che le famiglie dei lavoratori che hanno perso il posto di lavoro (licenziati, in mobilità o in cassa integrazione straordinaria) abbiano automaticamente diritto ai Bonus (anche se non rientrano nei livelli ISEE previsti), così da inserire nella platea delle famiglie aventi diritto anche le nuove povertà derivanti dalla crisi economica;
5. aumentare l'ammontare dei Bonus Elettricità, Gas e Acqua sino al 50% della spesa media per ciascun servizio.

Con queste proposte, circa 5/6 milioni di famiglie (quelle sotto il livello di povertà) potrebbero usufruire dei Bonus.

Chiediamo all'Autorità di presentare con urgenza al Governo una proposta che tenga conto delle nostre indicazioni e rinnoviamo la richiesta di fornire alle Associazioni Consumatori i dati dei costi, a tutto il 2012, dei Bonus Gas addebitati in bolletta al fine di poter formulare una proposta precisa anche nei costi.

Oneri Generali di Sistema

Attraverso gli Oneri Generali di Sistema da troppi anni si stanno scaricando sulle bollette elettriche costi impropri e balzelli di ogni tipo, che ormai hanno superato il 19% dell'intera bolletta. Ci riferiamo:

- ai circa 450 ML/€ di sussidio alle FFSS;
- agli incentivi alle imprese c.d. interrompibili, ormai superati, che si sono trasformati in veri e propri sussidi (vietati dalle norme UE);
- agli incentivi ai consumatori energivori (aziende siderurgiche, chimiche, cementiere, della ceramica, ecc.), i quali devono progressivamente essere sostenuti dalla fiscalità generale;
- ai 200 ML/€ trasferiti all'erario dai provvedimenti del Ministro Tremonti;
- ai 300 ML/€ prelevati dalla Cassa Conguaglio e trasferiti all'erario per coprire i costi dell'abolizione dell'IMU;
- all'ingiusto calcolo dell'IVA sugli oneri di sistema del settore elettrico e sulle accise applicate sulle bollette del gas.

Una particolare attenzione va posta nell'esigenza di ridurre il peso in bolletta degli incentivi alle fonti rinnovabili (FV in particolare). Invece, il c.d. Decreto Passera-Grilli è andato nella direzione opposta, mentre la proposta di intervenire sugli incentivi alle fonti rinnovabili con l'emissione di obbligazioni è una vera e propria *bufala* a danno dei clienti elettrici. Infatti, se per i primi quattro anni le bollette potrebbero ridursi, dal quinto anno in avanti aumenteranno di nuovo, maggiorate dagli interessi pagati ai compratori dei Bond. Invece bisogna intervenire per ridurre realmente le rendite che gli attuali incentivi consentono ai produttori di energia fotovoltaica, poiché se è sacrosanto salvaguardare i diritti acquisiti non può esserlo altrettanto per le rendite.

Pur nella consapevolezza che gli spazi di manovra dell'Autorità in questo campo sono assai ridotti, si chiede all'Autorità di formulare pubblicamente adeguate proposte, utilizzando i poteri di segnalazione al Governo previsti dalle leggi.

La liberalizzazione del mercato retail e il ruolo di Acquirente Unico

Nell'indagine conoscitiva sul mercato retail presentata nell'agosto scorso dall'Autorità, si legge che le offerte sul mercato libero sono più care rispetto alle condizioni del mercato tutelato. Anzitutto va rilevato che queste indagini sono assai difficoltose, essendo difficile comparare offerte basate sul prezzo dell'energia consumata (mercato tutelato), con i contratti offerti sul mercato libero che accompagnano il prezzo dell'energia con altre condizioni (prezzo fisso, assicurazioni, bonus, sconti, ecc.).

Tuttavia, le conclusioni dell'indagine sono sostanzialmente veritiere e comunque sono coerenti con il comune sentire dei consumatori. Se si aggiungono i disagi prima denunciati, che i clienti domestici spesso devono sopportare con il cambio del fornitore, si spiega ampiamente la ragione per cui la gran parte delle famiglie resti nel mercato tutelato.

Questa situazione ha indotto le Società energetiche, supportate da numerosi mass media, a richiedere a gran voce la fine del mercato tutelato, in nome della maturità dei consumatori e dell'efficienza della concorrenza. In realtà si vuole la soppressione dell'Acquirente Unico, poiché si ritiene che *"faccia troppo bene il suo mestiere"* acquistando l'energia elettrica ad un prezzo migliore di quello degli altri operatori del mercato libero. In sostanza, per avere una maggiore concorrenza fra gli operatori ed offerte più attraenti, bisognerebbe far aumentare i prezzi dell'energia elettrica.

E' ovvio che questa è una prospettiva inaccettabile, che sarà avversata con forza e decisione dalle Associazioni dei Consumatori, e ci auguriamo anche dall'Autorità e dal Governo.

Bisogna invece consolidare il ruolo dell'Acquirente Unico come un qualsiasi altro soggetto che opera sul mercato all'ingrosso dell'energia elettrica (ed in prospettiva anche sul mercato del gas), acquistando l'energia per i suoi svariati milioni di clienti. Perché, nessuno si illuda, gli attuali clienti del mercato tutelato sono clienti dell'Acquirente Unico e non delle Società che attualmente gestiscono esclusivamente le bollette ed il contenzioso con i clienti.

UNC e Lega Consumatori ritengono che, per consolidare il proprio ruolo, l'attività di operatore sul mercato energetico di Acquirente Unico, debba essere incorporata, anche sul piano societario, dagli altri servizi attualmente affidati ad AU.

Cambio di fornitore e lettura dei consumi

La gestione dei cambi di fornitore (*Switching*) e la incostante lettura dei contatori stanno provocando numerosi disagi ai clienti domestici, che costantemente abbiamo denunciato: contratti non richiesti, doppia fatturazione, bollette stimate, conguagli anomali e spropositati, ecc.

Anzitutto sottolineiamo che l'obiettivo da raggiungere deve essere quello di non avere più né bollette con consumi stimati, né i conseguenti conguagli. Ciò dovrebbe essere garantito del Servizio Informativo Integrato (SII), la cui piena operatività tuttavia non appare molto prossima.

Intanto, con una recente lettera le Associazioni Consumatori hanno formulato all'Autorità precise proposte per ridurre tali disagi. In particolare si chiede di intervenire con decisione verso una maggiore responsabilizzazione delle Società di Distribuzione, per ottenere una più corretta lettura periodica dei consumi ed una più tempestiva trasmissione dei dati di consumo ai Venditori.

Rinviando per i dettagli delle proposte alla nostra lettera, vogliamo qui richiamare l'esigenza di:

- obbligare i Distributori ad effettuare le letture periodiche (non i meri tentativi di lettura) dei contatori accessibili, superando la distinzione fra contatori accessibili e parzialmente accessibili e comprendendo nella categoria dei contatori accessibili quelli installati lungo le strade e quelli negli androni dei condomini, considerando di conseguenza non accessibili soltanto i contatori installati all'interno dell'abitazione del cliente;
- imporre alle Società di Vendita di acquisire i nuovi contratti di fornitura completi della lettura del contatore, fatta alla presenza del cliente e asseverata da fotoletura, pena la invalidità del contratto;
- verificare l'andamento del contenzioso relativo ai contratti non richiesti e di conseguenza l'efficacia della Delibera 153, dopo un anno dalla sua emanazione;
- riprendere il confronto con le Associazioni Consumatori e le Imprese per riprogrammare la sostituzione dei contatori del gas, con nuovi misuratori elettronici, in modo da superare l'emissione di bollette stimate e dei conseguenti conguagli. Per consentire ai clienti una efficiente gestione dei consumi, i nuovi contatori dovrebbero altresì essere dotati di tecnologie atte a consentire al cliente di conoscere in tempo reale i propri consumi, direttamente dalla propria abitazione. Queste tecnologie dovrebbero essere previste anche per i contatori elettrici.

Reclami e Conciliazione Paritetica

Il contenzioso fra clienti domestici e le Società di Vendita è tuttora ampio e complesso, i tempi per la sua risoluzione sempre troppo lunghi, anche per la difficoltà dei rapporti tra Distributori e Venditori. Ciò genera una sostanziale sfiducia nei consumatori e costringe le strutture locali delle Associazioni Consumatori a svolgere una grande attività assistenziale, tra l'altro non riconosciuta né compensata.

Recentemente le Associazioni Consumatori hanno chiesto all'Autorità di intervenire per superare i disagi sopportati dalle famiglie, rivedendo le norme che regolano la gestione dei Reclami:

- i. riducendo a 20 giorni il tempo di risposta;
- ii. prevedendo quale unico interlocutore della Società di Vendita, l'Associazione Consumatori mandataria del reclamo;
- iii. avviando un attento monitoraggio dei reclami presentati dagli Uffici delle Associazioni, al fine di evidenziare l'effettivo lavoro svolto dalle Associazioni medesime;
- iv. fissando un contributo per il lavoro svolto dagli operatori delle Associazioni nella gestione dei reclami.

Inoltre, si chiede di costituire presso l'Autorità per l'energia un Organismo di Conciliazione di secondo livello, al quale le parti possano rivolgersi in caso di mancato accordo nella Commissione di Conciliazione Paritetica, rispondendo così all'istanza espressa dalla Direttiva CE.

Servizio Idrico

UNC e Lega Consumatori apprezzano la decisione del Governo di assegnare all'Autorità per l'energia la regolamentazione del Servizio Idrico Integrato. Il primo approccio dell'Autorità alla regolazione del SII appare corretto e condivisibile. Si tratta di un compito certamente impegnativo per l'Autorità e sicuramente difficoltoso per le Associazioni Consumatori, chiamate a gestire problematiche complesse e articolate.

Per ovviare a queste difficoltà, nelle scorse settimane le Associazioni Consumatori hanno chiesto formalmente all'Autorità:

- di costituire un Osservatorio Nazionale sul Servizio Idrico Integrato, ritenendo che l'Autorità abbia i poteri e le competenze per dare attuazione alla legge 244/2007, che prevede la partecipazione civica nell'erogazione dei servizi pubblici, attraverso il coinvolgimento delle Associazioni Consumatori;
- di destinare una parte dei finanziamenti provenienti dalle sanzioni, per la realizzazione di Corsi di Formazione sul Servizio Idrico Integrato per gli operatori delle Associazioni Consumatori, così come si è fatto per i settori elettrico e del gas.

Roma, 18 settembre 2013