



UNC
CONSUMATORI.IT

Roma, Gennaio 2018

I clienti domestici dopo la soppressione del Mercato Tutelato

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

L'Unione Nazionale Consumatori intende porre all'attenzione delle forze politiche la preoccupazione per la situazione di difficoltà che creerà ai clienti domestici la soppressione del Mercato Tutelato a partire dal 1° luglio 2019, come previsto dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124.

Anche alla luce della nostra attività di ascolto della cittadinanza, i principali problemi lasciati irrisolti dalla "Legge sulla Concorrenza" sono i seguenti.

1. Dal 1° luglio 2019, l'Autorità per l'energia non fisserà più i prezzi di riferimento per elettricità e gas per il Mercato Tutelato. L'eliminazione di questo *benchmark* faciliterà comportamenti collusivi fra le stesse Società energetiche, libere di fissare i prezzi secondo la propria opportunità.

2. La cessazione dell'acquisto sul mercato all'ingrosso dell'elettricità per i clienti del Servizio di Maggio Tutela da parte dell'Acquirente Unico implica l'eliminazione di un importante concorrente nel mercato elettrico che oggi garantisce ai piccoli consumatori, in termini di prezzo, di poter beneficiare della concorrenza sui mercati all'ingrosso; eliminare questa funzione non è quindi un elemento di maggiore liberalizzazione bensì una grave penalizzazione della concorrenza.

3. Circa l'80% dei volumi di vendita di energia per i clienti domestici è appannaggio dei primi 4 gruppi societari italiani, tutti verticalmente integrati. Per l'elettricità, su circa 23 milioni di clienti nel Servizio di Maggio Tutela, oltre 20 milioni sono serviti da Servizio Elettrico Nazionale (già Enel Servizio Elettrico). Questa concentrazione di clienti in poche Società non è compatibile con una situazione concorrenziale.

4. Gli oltre 23 milioni di famiglie attualmente servite nel Servizio di Maggio Tutela, perderanno il proprio fornitore il 1° luglio 2019: è facile prevedere che una parte significativa di questi clienti non provvederà a scegliersi un nuovo contratto di fornitura sul Mercato Libero entro questa data. La Legge 124 non prevede quale debba essere il destino di queste famiglie. Le tre opzioni possibili sono:

- a) obbligarli a rimanere con il proprio fornitore, ma con un nuovo contratto nel Mercato Libero scelto dal fornitore stesso;
- b) inserirli nel servizio di salvaguardia ad un prezzo del 20/30% superiore a quello pagato nel Servizio di Maggio Tutela;
- c) assegnare questi clienti (tramite un'asta) ad un fornitore che non hanno scelto liberamente.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNCconsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Si tratta in tutti e tre i casi di soluzioni molto penalizzanti che non rispondono in alcun modo all'obiettivo di una liberalizzazione che favorisca i consumatori.

5. Infine, la Legge 124 non prende neppure in considerazione le tutele per i *clienti vulnerabili* (famiglie economicamente disagiate e/o socialmente deboli). Infatti, l'individuazione delle famiglie interessate è ancora tutta da definire.

Per questi motivi è evidente che la fine del Mercato Tutelato, senza importanti interventi correttivi, anziché una maggiore concorrenza, produrrà una situazione sostanzialmente oligopolistica, con la inevitabile conseguenza di provocare un aumento dei prezzi dell'elettricità e del gas per i clienti domestici.

Esprimere queste preoccupazioni non significa che Unione Nazionale Consumatori è contraria ad un corretto sviluppo del mercato libero nel settore energetico; anzi vediamo con favore che un sempre maggior numero di clienti domestici possa fare una scelta libera e consapevole, ma ciò deve avvenire in un mercato realmente libero, concorrenziale, adeguatamente regolato ed in grado di evitare che operatori senza scrupoli facciano sottoscrivere ai clienti domestici meno esperti contratti di fornitura acquisiti con false informazioni e talvolta con truffe e raggiri.

Unione Nazionale Consumatori è impegnata, invece, a favorire l'adesione delle famiglie ad un Mercato Libero, ben regolato ed effettivamente concorrenziale, anche eventualmente dopo aver negoziato con le Società di Vendita particolari condizioni contrattuali.

In questa prospettiva, gli interventi da adottare dovrebbero essere i seguenti.

1. Acquirente Unico

La cessazione dell'acquisto sul mercato all'ingrosso dell'elettricità da parte di Acquirente Unico, rappresenta una grave regressione della concorrenza: è necessario pertanto ridefinire l'attività ed il ruolo di Acquirente Unico, quale soggetto attivo del mercato energetico.

Si propone di affidare a questa Società il compito di acquistare tutta l'energia (elettricità e gas) occorrente per i clienti vulnerabili e per la Pubblica Amministrazione.

Ciò permetterà anzitutto di salvaguardare i *clienti domestici vulnerabili* da aumenti incontrollati del prezzo dell'energia, a cui sarebbero esposti per la loro grande disparità di potere contrattuale rispetto alle Società di Vendita. In questo quadro, va previsto che l'Autorità per l'energia continui a fissare periodicamente i ***Prezzi di Riferimento per i clienti vulnerabili***, sulla base dei costi di acquisto dell'energia (gas e elettricità) da parte di Acquirente

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

facebook.com/UNCconsumatori
twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Unico: prezzi di riferimento che potrebbero così continuare a rappresentare anche un importante *benchmark* per il mercato libero.

L'affidamento ad Acquirente Unico del compito di acquistare l'energia per le esigenze della **Pubblica Amministrazione**, rappresenta altresì un evidente risparmio economico ed una razionalizzazione importante rispetto al criterio attualmente utilizzato per le forniture energetiche della PA.

Infatti, concentrando gli acquisti energetici in un unico soggetto capace di operare nei mercati all'ingrosso (sia spot che di medio termine) si realizzerebbero certamente significative economie rispetto ai contratti di fornitura stipulati sia da Consip (che non ha certo dimostrato grande efficienza visti i contenziosi ancora in corso), sia dalle singole Amministrazioni Pubbliche.

In questa ottica si dovrebbe prevedere la separazione delle attività attualmente svolte da Acquirente Unico (Sportello del consumatore, Servizio Conciliazione, Sistema Informativo Integrato, Sistema Indennitario), da quelle attinenti alla fornitura di energia per i clienti vulnerabili e la pubblica amministrazione.

E' opportuno anche costituire un **Organismo interno all'Acquirente Unico**, formato da soggetti rappresentativi dei consumatori e della Pubblica Amministrazione, per la determinazione delle strategie di acquisto dell'energia e per la realizzazione di sinergie tra lo Sportello per il consumatore e le stesse Associazioni dei consumatori.

2. Regolamentazione delle Società di Vendita

Le carenze della regolamentazione vigente hanno permesso l'iscrizione di un numero esorbitante di Imprese all'Elenco delle **Società abilitate alla Vendita di Elettricità e Gas** ai clienti domestici.

Molte di queste, prive dei necessari requisiti tecnico-organizzativi, finanziari e di correttezza commerciale, hanno provocato numerosi disagi ai clienti domestici per i loro comportamenti commerciali aggressivi e scorretti, utilizzati per acquisire, talvolta con raggiri e opacità informative, i contratti di fornitura sul mercato libero. Aspetti che hanno contribuito allo scarso successo del mercato libero fra i clienti domestici.

Per superare questa situazione è necessaria una nuova regolamentazione finalizzata a rinnovare l'albo delle Società abilitate alla vendita di energia ai clienti domestici, con l'obiettivo di sfoltire il numero dei soggetti, attraverso la individuazione e la verifica dei requisiti che le Società di vendita debbono possedere per svolgere l'attività di vendita ai clienti domestici.

Le Società di Vendita devono pertanto possedere i seguenti requisiti imprescindibili.

1. Un portafoglio minimo di clienti domestici (almeno 60-70.000) e un livello di capitale sociale proporzionato al volume di affari.
2. Adeguate fideiussioni a garanzia del pagamento dell'energia acquistata.
3. Limiti predefiniti, In relazione al proprio capitale sociale, in termini di numero di clienti e di quantità di energia che può commercializzare, al fine di evitare che piccole imprese tentino di acquisire grandi quantità di clienti senza averne i requisiti patrimoniali.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

4. Chiara esplicitazione della tipologia dei servizi offerti sul mercato libero (oltre al contratto di fornitura), limitando tali servizi a quelli attinenti il settore energetico.
5. Standard minimi relativi a condotta e qualità commerciale, regolarità della fatturazione, ecc., nonché a procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie come la Conciliazione Paritetica e il Servizio Conciliazione.
6. Completa responsabilizzazione delle Società per i disagi/danni provocati ai clienti dai comportamenti scorretti degli operatori esterni per l'acquisizione dei contratti sul mercato libero.

L'Autorità per l'energia dovrebbe, infine, stabilire che ciascun cliente abbia il diritto di essere informato con una comunicazione in bolletta, e tramite una sorta di "rating" (da pubblicare, ad esempio, sul portale di confrontabilità delle offerte) circa il grado di "rischiosità" del proprio venditore, in modo che possa decidere per tempo di cambiarlo.

Andrà regolamentata anche la tutela per i clienti delle Società eventualmente radiate dall'Elenco, applicando temporaneamente a questi i Prezzi di Riferimento fissati dall'Autorità.

3. Clients vulnerabili

La prima norma riguarda la definizione della platea dei clienti vulnerabili e le tutele che ad essi debbano essere riservate, così come suggerito anche dalle direttive europee.

Le famiglie da considerare vulnerabili dovranno essere quelle che la Relazione Istat sulla Povertà considera in stato di povertà relativa (circa 4 milioni e mezzo di famiglie, delle quali oltre 1 milione e mezzo in condizione di povertà assoluta). A queste bisogna aggiungere quelle socialmente deboli, cioè le persone anziane poco scolarizzate, quelle disabili, ecc.

Adottando questi criteri, il numero dei clienti vulnerabili dovrebbe attestarsi attorno a **5,5 milioni di famiglie**.

Riguardo alle tutele da assicurare a questi clienti, appare logico e congruo che siano analoghe a quelle attualmente in atto per il Mercato Tutelato e cioè l'acquisto di energia elettrica da parte di Acquirente Unico e prezzi di riferimento fissati dall'Autorità per l'energia.

Per consentire che i clienti vulnerabili individuati possano effettivamente usufruire delle tutele a loro riservate occorre inoltre individuare un meccanismo per il riconoscimento automatico delle famiglie aventi diritto alla tutela (v. punto n. 5).

4. Bonus Sociale e Gas

Per contrastare la Povertà Energetica è urgente rivedere la struttura e gli importi dei Bonus Elettrico e del Gas.

A fronte di almeno 4 milioni e mezzo di famiglie povere, nel 2016 hanno usufruito del Bonus Elettrico appena 650.418 famiglie e del Bonus per il gas solo 448.496.

Dal 1 gennaio 2017 l'importo del Bonus Elettricità corrisponde a circa il 30% della spesa media annua di una famiglia tipo, mentre quello del gas è calcolato su circa il 15% della medesima spesa media.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

facebook.com/UNCconsumatori
twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Bisogna considerare altresì che, dalla sua istituzione ad oggi, le famiglie che hanno usufruito dei bonus almeno una volta sono state circa 2,6 milioni. Ciò significa che l'esiguo importo dei Bonus e l'iter burocratico per il loro riconoscimento, ne ostacolano l'ottenimento: quindi va semplificata la procedura per richiederli (v. punto n. 5) e aumentato sostanzialmente l'importo dei Bonus.

La nostra proposta per adeguare l'importo dei Bonus prevede di:

- **aumentare l'importo sino a coprire almeno il 50% della spesa media annua e per il gas e l'elettricità;**
- **rivedere gli scaglioni ISEE, sia proporzionandoli in modo più coerente rispetto al numero dei componenti le famiglie, sia elevandoli in modo da ricomprendere tutte le famiglie in stato di povertà relativa.**

5. Procedure per la concessione del Bonus

Gli interventi proposti per l'individuazione dei Clienti Vulnerabili aventi diritto al sistema di tutele indicato, insieme alle proposte per il miglioramento del Bonus Elettrico e del Gas, non saranno efficaci se non collegati al **riconoscimento automatico di tali diritti** alle famiglie interessate, superando l'attuale farraginoso iter burocratico.

Si propone, pertanto, di **adottare una norma che, superando le problematiche collegate alla tutela della privacy, affidi ad Acquirente Unico, tramite una convenzione con l'INPS, il compito di individuare automaticamente le famiglie aventi il diritto ad usufruire della tutela prevista per i clienti vulnerabili e per il godimento dei Bonus consentendo l'erogazione automatica del Bonus nelle fatture di energia elettrica e gas.**

In conclusione Unione Nazionale Consumatori auspica una attenta valutazione delle proposte espone in questa nota, finalizzate al miglioramento della concorrenza e della regolamentazione del Mercato dell'energia: si tratta di questioni concrete che riguardano milioni di consumatori e che dovrebbero essere al centro dell'attenzione di tutti coloro che si candidano a guidare il Paese nella prossima legislatura.

Unione Nazionale Consumatori rimane a disposizione per ogni ulteriore approfondimento utile ad individuare soluzioni concrete.

Cordiali saluti

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Prof. avv. Massimiliano Dona
Presidente

Unione Nazionale Consumatori

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNCconsumatori
 twitter.com/consumatori