

Roma, 27 novembre 2023

Prot. 4.1.15/2023/GP

AUDIZIONI PERIODICHE ARERA 2023

Memoria di Federconsumatori - APS

Con riferimento alle audizioni periodiche di ARERA, la Federconsumatori intende evidenziare le osservazioni di seguito riportate, cogliendo tale occasione per portare all'attenzione di codesta Autorità alcune criticità e problematiche a cui è necessario dare soluzione.

1. Fine del Servizio di Maggior Tutela: in vista dell'imminente fine del servizio di maggior tutela, che espone i consumatori a rischi e asimmetrie informative ancora maggiori di quelle esistenti oggi, riteniamo sia quanto mai necessario e urgente aprire un confronto a 360 gradi, per riequilibrare il rapporto tra aziende fornitrici e consumatori, troppo sbilanciato a favore delle prime. Con tale passaggio, infatti, le aziende acquisiranno ancora maggior potere, mentre poco o nulla è stato fatto per creare nuove condizioni di un mercato affidabile e sicuro per i consumatori. Né è stata avviata alcuna campagna di informazione ai cittadini su questo importante cambiamento, che se non affrontato nel migliore dei modi causerà ingenti danni per il portafogli delle famiglie. Gli impegni che il Governo si era assunto, di promozione di campagne sui mezzi di informazione, sono stati completamente disattesi e lo stesso vale per il lavoro di comunicazione che codesta Autorità doveva affidare alle Associazioni dei Consumatori.

A tal fine, chiediamo che venga istituito un Osservatorio partecipato dalle Associazioni dei Consumatori riconosciute e dalle rappresentanze delle aziende del settore, che effettui un monitoraggio oggettivo e condiviso sugli effetti concreti dei provvedimenti adottati al fine, se necessario, di correggere e riorientarne celermente i processi, avendo come parametri la maggiore concorrenzialità delle offerte tra le aziende e i vantaggi complessivi in termini di risparmio economico per i consumatori e di innovazione e qualità dei servizi.

2. Rafforzare le tutele per i consumatori in condizioni di disagio: in ossequio all'Obiettivo Strategico OS2 del Quadro Strategico 2022-2025, in cui codesta Autorità, in considerazione delle più recenti tensioni sul fronte dei prezzi dei mercati energetici, si impegna a perseguire un adeguamento e miglioramento degli strumenti messi a disposizione per i consumatori che versano in condizioni di disagio economico e/o fisico e per coloro che sono colpiti da situazioni emergenziali, si ritiene necessario inserire tra i consumatori da considerarsi clienti vulnerabili di cui all'art. 4 della delibera ARERA n. 100 del 14/2023 ai fini della Legge 104 del 1992 i nuclei familiari in cui:

- il genitore sia convivente di minore ritenuto disabile grave di cui all'art. 3 Legge n. 104/92;
- il coniuge o parte dell'unione civile sia convivente del disabile grave di cui all'art. 3 Legge n. 104/92;
- uno dei figli sia convivente del disabile grave di cui all'art. 3 Legge n. 104/92;
- uno dei fratelli/sorelle siano conviventi del disabile grave di cui all'art. 3 Legge n. 104/92.

Le proposte di Federconsumatori - APS:

- a) Rafforzare le tutele dell'utente in conciliazione (prevedere indennizzi congrui e non meramente simbolici come previsto attualmente).
 - b) Occorre anche prevedere un sensibile incremento del contributo riconosciuto alle AA.CC. per le conciliazioni. Le pratiche sono complesse, il lavoro è lungo e per le AA.CC. si tratta di un'attività antieconomica.
 - c) È necessario e doveroso un intervento regolatorio più deciso, definendo norme più stringenti per i gestori e sanzioni più efficaci in caso di scorrettezze (o allineamenti al rialzo dei prezzi) e istituendo un vero albo dei venditori per far sì che sul mercato operino solo le aziende che rispettano i diritti dei cittadini e dei lavoratori, che assumano impegni per il rispetto dell'ambiente e che siano in possesso di tutti i requisiti necessari sul piano economico, della professionalità e della competenza.
 - d) Informazioni delle aziende agli utenti: in tal senso, è utile ribadire che per i distacchi di morosità, recupero crediti, etc. devono essere definite modalità di invio delle relative comunicazioni agli utenti che siano certificate (raccomandata A/R o PEC). Analogo discorso vale per le modifiche unilaterali del contratto operate dalle aziende di energia.
3. Misure di politica energetica: è più che mai necessario costruire un piano di politica energetica che preveda, nell'immediato, sostegni alle famiglie vulnerabili, lotta alla povertà energetica, aiuto a tutti quei nuclei che hanno difficoltà a sostenere il costo delle bollette e sono costretti a rinunce sempre più severe; nel medio-lungo periodo un disegno di transizione, investimenti, sviluppo, che consenta di abbracciare la sostenibilità e, allo stesso tempo, determinare un prezzo equo per i cittadini. Il primo passo per avviare tale percorso è aprire con urgenza un tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori, in cui avviare una profonda revisione degli oneri di sistema (su cui ancora gravano voci obsolete e ingiustificate), nonché predisporre misure adeguate a sostenere le famiglie in maggiore difficoltà, prevedendo una garanzia per la rateizzazione lunga delle bollette, nonché un Fondo contro la povertà energetica.

4. Pratiche commerciali scorrette ed aggressive: le condotte aggressive ed ingannevoli, ai limiti della molestia, messe in atto dalle agenzie di telemarketing, che fanno leva sulla scarsa informazione dei cittadini sul tema del passaggio al mercato libero e sul rincaro dei prezzi di energia e gas, per indurli, quasi costringerli a scelte affrettate e premature, rappresentano oggi un serio problema da arginare e contrastare fortemente. Riteniamo, pertanto, indispensabile che sia avviata il prima possibile, superando i ritardi già accumulati, la prevista campagna di comunicazione attraverso le associazioni dei consumatori, che possono contribuire a renderla davvero efficace e capillare.
5. Portale Offerte e Portale Consumi: nell'ottica di favorire la comprensione e la consapevolezza dei cittadini e garantire la trasparenza nel passaggio al mercato libero dell'energia e del gas, riteniamo fondamentale implementare gli strumenti messi a disposizione da codesta Autorità (Portale Offerte e Portale Consumi), rendendoli maggiormente fruibili e accessibili dall'utenza.

Fabrizio Ghidini

Dipartimento Energia e Ambiente

Federconsumatori - APS



Roma, 30 novembre 2023
Prot. 4.1.17/2023/GP

Audizioni periodiche ARERA Osservazioni Federconsumatori - APS

Ad integrazione di quanto già inviato con nota del 27 novembre 2023 (Prot. 4.1.15/2023/GP), con il presente contributo, la Federconsumatori intende rilevare alcuni profili di criticità e alcune considerazioni relativamente alla configurazione di eventuali profili discriminatori circa la non inclusione fra i clienti vulnerabili di:

- coloro che hanno una fornitura condominiale per usi domestici;
- coloro che sono invalidi non certificato secondo la disciplina di cui alla L. n. 104/92.

La Delibera Arera n. 100/2023, modificando l'art 4.1 del Testo integrato TIVG a partire dal 1 Gennaio 2024, ha stabilito che sono vulnerabili quei clienti che ne hanno i requisiti e che appartengono alla tipologia di cui al comma 2.3 lettera a): punto di riconsegna nella titolarità di un cliente domestico è il punto di riconsegna nella titolarità di un cliente finale che utilizza il gas naturale per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché:

- l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti;
- il titolare del punto sia una persona fisica;

escludendo dai vulnerabili coloro che, pur avendone i requisiti appartengono alla tipologia di cui al comma 2.3 lettera b): punto di riconsegna relativo a un condominio con uso domestico è il punto di riconsegna che alimenta un intero edificio, diviso in più unità catastali in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di cui alla precedente lettera a), purché:

- il titolare del punto di riconsegna non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio;
- il gas riconsegnato non sia utilizzato in attività produttive, ivi inclusi la commerciali.

Ciò è stato fatto, come indicato nel preambolo del provvedimento, visto il D. Lgs. n. 164/2000 e il Decreto-legge n. 115/2022.

Il Decreto-legge n. 115/2022 che ha inserito nel D. Lgs. n. 164/2000 all'art. 22 il comma 2 bis in cui si stabiliscono dei requisiti soggettivi dei clienti definiti vulnerabili che consistono nel:

- avere più di 75 anni;
- essere in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124, quindi titolari di bonus sociale;
- rientrare tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
- le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;

Il decreto non fa però cenno alla differenza tra i clienti finali che avevano un punto di riconsegna che alimentava una unità catastale o più di una (per esempio 2 appartamenti condominiali), ed a ragione non fa

differenze tra i due casi tanto è vero che anche le utenze condominiali a uso domestico beneficiano dei bonus economici se i beneficiari rientrano nei limiti ISEE stabiliti.

Tale indifferenziazione è necessaria per osservare la direttiva 2009/73/CE per contrastare la povertà energetica recepita per l'appunto con il D. Lgs. n. 164/2000 che all'art 3 comma 3 stabilisce che gli stati adottano misure appropriate per tutelare i clienti finali ed assicurano in particolare ai clienti vulnerabili una adeguata protezione.

Si legge ancora nei considerando 33 della medesima direttiva sopra citata che: *“Ai regolatori dell'energia dovrebbero inoltre essere conferite le competenze per contribuire a garantire un servizio pubblico di qualità elevata in coerenza con l'apertura del mercato, per la tutela dei clienti vulnerabili e per la piena efficacia delle misure per la tutela dei consumatori.”*

Ora questo principio di piena efficacia delle misure adottate per tutelare i clienti vulnerabili è tradito dalla distinzione tra destinazione di uso domestico oppure condominiale per uso domestico perché lascia fuori dalla tutela dei vulnerabili e dal servizio di tutela per i vulnerabili una ampia fetta di clienti finali che hanno la sola colpa di vivere in un edificio con più unità catastali ma hanno la medesima situazione ISEE, o la stessa età o la stessa dichiarazione di invalidità degli altri che vivono in una casa singola. Questa differenza che li esclude dal beneficio di potere continuare a godere del servizio di tutela per la vulnerabilità è una forma grave di discriminazione, quella stessa discriminazione che le direttive europee e le leggi italiane si sono preoccupate di cercare di eliminare introducendo il concetto di povertà energetica con forme di aiuto sia in protezione che in promozione.

2) Altro profilo di discriminazione nei confronti di persone vulnerabili che non vengono considerate tali è determinato dalla scelta di includere fra i vulnerabili solo coloro che hanno i requisiti previsti dalla Legge n. 104/92 e non anche gli altri invalidi con patologie, in alcuni casi, peggiori e più invalidanti che, a titolo esemplificativo, hanno i requisiti previsti dalla Legge n. 118/1971 (invalidi civili), della Legge n. 222/1984 (lavoratori invalidi), della Legge n. 382/1970 (ciechi), dalla Legge n. 381/1970 (sordomuti).

La scelta di non includere tra i vulnerabili, così come invece è stato fatto per i titolari del bonus per il disagio fisico di forniture elettriche, anche i titolari dell'utenza nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto vulnerabile, è fonte anch'essa di ingiustizia sociale, poiché si nega ai clienti finali il medesimo trattamento di cui godrebbe il cliente finale se vulnerabile. Sappiamo che molte persone vulnerabili incapaci di stipulare un contratto di fornitura godono del servizio tramite il familiare titolare della fornitura che li accudisce; quindi, non si comprende la *ratio* secondo la quale si dovrebbero penalizzare tali situazioni negando le agevolazioni e la protezione necessaria alle categorie più svantaggiate.

Fabrizio Ghidini
Dipartimento Energia e Ambiente
Federconsumatori - APS

