

DCO 1/10

**RINNOVO DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI
ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI
DEL GAS DISTRIBUITO A MEZZO DI GASDOTTI LOCALI
E RETI DI TRASPORTO**

Documento per la consultazione

nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 10 dicembre 2009, ARG/gas 189/09

Mercato di incidenza: gas

25 febbraio 2010

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula proposte in materia di assicurazione a favore dei clienti finali civili del gas distribuito a mezzo di gasdotti locali e reti di trasporto, attualmente regolata dalla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 12 dicembre 2003, n. 152/03 (di seguito: deliberazione n. 152/03) così come integrata e modificata dalle deliberazioni dell'Autorità 19 dicembre 2005, n. 277/05 e 20 marzo 2007, n. 62/07.

Il presente documento per la consultazione, emanato nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 10 dicembre 2009, ARG/gas 189/09, viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il **9 aprile 2010**.*

Come previsto dalla deliberazione 30 ottobre 2009, GOP 46/09, scaduto il termine per la consultazione, le osservazioni e le proposte pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità. I partecipanti alla consultazione che intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni devono farne motivata richiesta, contestualmente alla presentazione delle suddette osservazioni e proposte e separare in apposite appendici le parti riservate, che non saranno pubblicate.

Saranno prese in considerazione soltanto le osservazioni e proposte argomentate e rese in forma non anonima.

I soggetti interessati possono inviare le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio telematico interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità: <http://www.autorita.energia.it>.

In alternativa, i soggetti interessati possono inviare osservazioni e commenti tramite e-mail, con allegato il file contenente le osservazioni, all'indirizzo consumatori@autorita.energia.it

INDICE

1. Introduzione	4
2. Le disposizioni vigenti in tema di assicurazione	5
3. Gli incidenti da gas	7
4. Gli effetti dell'assicurazione	8
5. I possibili ambiti di miglioramento	10
<i>Massimale per la responsabilità civile verso terzi</i>	10
<i>Aiuti di primo intervento</i>	11
<i>Accesso ad anticipazioni sul risarcimento</i>	11
<i>Tempestività dei rimborsi da parte della Compagnia di Assicurazione</i>	11
<i>Clausole di salvaguardia: disdetta e monitoraggio</i>	11
6. Le proposte in tema di assicurazione	12
<i>Contraente dell'assicurazione</i>	12
<i>Durata della copertura assicurativa</i>	13
<i>Massimale per la responsabilità civile verso terzi</i>	13
<i>Aiuti di primo intervento</i>	14
<i>Accesso ad anticipazioni sul risarcimento</i>	15
<i>Tempestività dei rimborsi da parte della compagnia di assicurazione</i>	15
<i>Clausole di salvaguardia: disdetta e monitoraggio</i>	16
<i>Costi per il cliente finale</i>	16
7. I tempi di attuazione del provvedimento	17

1. Introduzione

- 1.1 La legge 14 novembre 1995, n. 481, istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità), prevede:
- a) all'articolo 1, comma 1, che l'Autorità promuova la tutela degli interessi di utenti e consumatori;
 - b) all'articolo 2, comma 12, lettera c), che l'Autorità emani direttive in grado di assicurare nell'erogazione dei servizi da essa regolati il rispetto dell'ambiente, la sicurezza degli impianti e la salute degli addetti;
 - c) all'articolo 2, comma 12, lettera e), che l'Autorità stabilisca ed aggiorni, in relazione all'andamento del mercato, la tariffa base, i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe nonché le modalità per il recupero dei costi eventualmente sostenuti nell'interesse generale.
- 1.2 A partire dal 1991, in concomitanza con l'adeguamento da parte del Comitato interministeriale dei prezzi della quota fissa della materia prima utilizzata ai fini del calcolo delle tariffe per il mercato civile, la società Snam Spa (di seguito: Snam) ha stipulato con un istituto assicurativo un contratto denominato "Polizza di assicurazione responsabilità civile incendio infortuni – Utenti civili gas metano" (di seguito: contratto di assicurazione); il contratto di assicurazione:
- a) aveva per oggetto l'assicurazione per gli infortuni, per i danni materiali diretti da incendio che possono colpire beni mobili od immobili e per tutte le conseguenze della responsabilità civile derivanti nei confronti di terzi ai clienti finali assicurati in relazione all'uso di gas naturale fornito tramite imprese distributrici;
 - b) era a favore di tutti i clienti finali alimentati a gas naturale da rete di distribuzione urbana (con esclusione dei clienti finali industriali ed ospedalieri, rispettivamente con consumi superiori ai 200.000 e 300.000 standard metri cubi annui, e dei consumatori di gas naturale per autotrazione).
- 1.3 In conseguenza dell'incorporazione di Snam nella società Eni Spa, quest'ultima è succeduta nella posizione contrattuale di Snam ed ha provveduto a rinnovare il contratto di assicurazione sino al 31 dicembre 2002. L'Eni, per evitare che venissero a cadere le coperture assicurative a favore dei clienti finali del gas naturale, ha provveduto a rinnovare il contratto di assicurazione alle stesse condizioni di un ulteriore anno, il 2003, e lo ha ceduto alla società Stoccaggi Gas Italia Spa, che ne è diventata il contraente a tutti gli effetti. L'Autorità ai fini della copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale dei clienti finali civili del gas naturale dall'Eni per tale rinnovo, ha emanato la deliberazione 13 marzo 2003, n. 21/03, individuando un meccanismo di copertura dei costi transitorio e valido per il solo anno 2003.
- 1.4 Con la deliberazione 12 dicembre 2003, n. 152/03 (di seguito: deliberazione n. 152/03), emanata a seguito di una ampia consultazione con tutti i soggetti interessati, l'Autorità ha disposto il mantenimento, negli anni 2004 e seguenti, di una forma di assicurazione per responsabilità civile, incendio e infortuni in relazione ai rischi connessi con l'uso del gas, naturale o di altro tipo, a valle del punto di consegna a favore dei clienti finali civili del gas distribuito a mezzo di reti di gasdotti locali.

- 1.5 La deliberazione 19 dicembre 2005, n. 277/05 ha successivamente esteso anche ai clienti finali civili alimentati direttamente dalle imprese di trasporto l'obbligo di assicurazione, così come richiesto dal decreto 29 settembre 2005 del Ministro delle attività produttive, ed ha integrato la deliberazione n. 152/03 con misure miranti ad informare capillarmente e periodicamente tutti i consumatori sull'esistenza a loro favore di una assicurazione a copertura di eventuali danni conseguenti ad incidenti per l'uso del gas.
- 1.6 Alla luce dei buoni risultati ottenuti nel primo triennio termico di applicazione della normativa, l'Autorità ha proceduto con la deliberazione 20 marzo 2007, n. 62/07 (di seguito: deliberazione n. 62/07), ad una sostanziale conferma della disciplina introdotta con la deliberazione n. 152/03.
- 1.7 Con la deliberazione n. 62/07, l'Autorità ha deciso di integrare i compiti affidati al Comitato Italiano Gas (di seguito: Cig) con il mandato di individuare, contestualmente alla scelta mediante gara pubblica della compagnia di assicurazione, eventuali condizioni aggiuntive o diverse rispetto a quelle vigenti purché migliorative delle stesse, fermo restando il costo massimo per cliente finale civile di 40 centesimi di euro all'anno. È stato inoltre affidato al Cig un mandato esplicito ad effettuare periodiche campagne di divulgazione nei confronti dei clienti finali civili mirate in particolare al miglioramento dei canali di contatto dei clienti finali coinvolti in incidenti da gas ed alla diffusione della conoscenza delle coperture previste dal contratto di assicurazione.
- 1.8 Il 30 settembre 2010 si concluderà il secondo triennio termico di applicazione della normativa introdotta dall'Autorità con la deliberazione n. 152/03.
- 1.9 Il presente documento per la consultazione viene emanato nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 10 dicembre 2009, ARG/gas 189/09, che ha stabilito, previa consultazione di tutti i soggetti interessati, di modificare ed integrare la regolazione vigente con disposizioni specifiche relative almeno ai seguenti aspetti:
 - a) i massimali previsti dall'assicurazione;
 - b) l'eventuale somministrazione di aiuti di primo intervento in caso di incidente rilevante;
 - c) le modalità di accesso ad anticipazioni sul risarcimento;
 - d) la tempestività dei rimborsi;
 - e) le clausole di salvaguardia;
 - f) il ruolo del sottoscrittore del contratto di assicurazione.

2. Le disposizioni vigenti in tema di assicurazione

- 2.1 L'Autorità, con la deliberazione n. 152/03 ha disposto che a partire dall'1 ottobre 2004 tutti i clienti finali civili debbano essere garantiti da un contratto di assicurazione per gli infortuni, gli incendi e la responsabilità civile derivanti dall'uso del gas loro fornito tramite un impianto di distribuzione o una rete di trasporto. Il cliente finale civile ottempera all'obbligo attraverso l'unico contratto di assicurazione nazionale stipulato dal Cig.
- 2.2 La soluzione individuata dall'Autorità è caratterizzata dai seguenti aspetti:

- a) l'assicurazione riguarda i clienti finali civili di tutti i tipi di gas alimentati da una rete di gasdotti locali o direttamente dalla rete di trasporto dove per "clienti finali civili", ai soli fini dell'assicurazione stessa, si intendono i clienti che acquistano il gas per alimentare un impianto di utenza con l'esclusione di:
- clienti finali di gas per usi industriali con un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi di gas naturale alle condizioni standard (temperatura 15° C e pressione assoluta 1,01325 bar);
 - clienti finali di gas per utilizzi ospedalieri con un consumo annuo superiore a 300.000 metri cubi di gas naturale alle condizioni standard;
 - consumatori di gas naturale per autotrazione;

sono esclusi pertanto dall'assicurazione tutti i clienti finali che utilizzano il gas fornito attraverso bombole o serbatoi (ad esempio il Gpl fornito in bombole per alimentare piani di cottura);

- b) al Cig vengono assegnati, oltre alla stipula del contratto nazionale di assicurazione, anche compiti di raccolta delle denunce di sinistro, di informazione nei confronti degli esercenti e dei clienti finali coinvolti in sinistri, di istituzione di un numero verde gratuito a disposizione dei clienti finali civili per richiedere informazioni sull'assicurazione, di informazione generale sull'assicurazione mediante il proprio sito internet, di rendicontazione all'Autorità della gestione del contratto di assicurazione;
- c) alla Cassa conguaglio del settore elettrico vengono assegnati compiti di riscossione dei contributi versati dai distributori e dai trasportatori per la copertura dei costi di assicurazione, di versamento al Cig degli importi stabiliti dalla deliberazione n. 152/03, di rendicontazione all'Autorità delle attività svolte in relazione all'assicurazione;
- d) ai distributori ed ai trasportatori di gas vengono assegnati obblighi in merito al versamento dei contributi raccolti mediante l'addebito di una addizionale alla tariffa di distribuzione o di trasporto a tutti i soggetti che utilizzano il servizio e di informazione in merito all'assicurazione attraverso il proprio sito internet;
- e) ai venditori di gas vengono assegnati obblighi di pagamento degli addebiti del distributore o del trasportatore, di informazione in merito all'assicurazione ai propri clienti finali in forma diretta in bolletta o indiretta tramite il proprio sito internet e di comunicazione del numero dei clienti finali civili agli esercenti delle reti alle quali tali clienti sono allacciati;
- f) gli importi pagati al distributore o al trasportatore non possono essere riaddebitati dal venditore di gas naturale al proprio cliente finale, in quanto tale cliente finale già paga, dal 1991, il costo dell'assicurazione nel prezzo del gas naturale;
- g) nel contesto liberalizzato del mercato del gas, i venditori possono comunque offrire ai propri clienti migliori condizioni integrative (per esempio, maggiori massimali) senza far venir meno le coperture minime stabilite dall'Autorità.

2.3 Il contratto di assicurazione vigente ha un costo per il cliente finale di 40 centesimi di euro all'anno, pari al costo pagato dai clienti finali dal 1991, e prevede i seguenti massimali / capitali / limiti di indennizzo:

- a) per responsabilità civile verso terzi, 6.500.000,00 euro per ogni sinistro per danni a persone, beni immobili e cose;

- b) per incendio, 110.000,00 euro per sinistro per danni a immobili o porzioni degli stessi e 45.000,00 euro per sinistro per danni a cose;
- c) per infortuni, 130.000,00 euro per il caso morte e invalidità permanente totale.

3. Gli incidenti da gas

- 3.1 Ai fini di un puntuale monitoraggio di tutti gli incidenti da gas avvenuti in Italia, l'Autorità ha imposto ai distributori di gas l'obbligo, in caso di incidente, di inviare al Cig due rapporti dei quali uno sintetico ed uno dettagliato (rispettivamente entro 5 giorni ed entro 30 giorni dalla data di accadimento dell'incidente). È stato inoltre richiesto al Cig di inviare all'Autorità entro il 30 giugno di ogni anno un Rapporto di tutti gli incidenti accaduti nell'anno precedente.
- 3.2 La statistica redatta dal Cig sugli incidenti presso le utenze finali civili da gas canalizzato a mezzo reti di distribuzione e trasporto (coperti dall'assicurazione) e da gas in bombole e piccoli serbatoi (non coperti dall'assicurazione) è riassumibile nei dati in tabella 1.

Tabella 1 – Andamento degli incidenti da gas nel periodo 1999-2008

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Incidenti gas canalizzato	175	138	132	137	188	196	202	170	160	175
- di cui mortali	24	22	27	17	26	12	20	14	18	16
decessi	34	33	43	21	33	22	28	26	25	19
Incidenti bombole	229	205	159	138	162	139	135	127	152	142
- di cui mortali	33	16	24	14	21	10	6	9	13	19
decessi	39	22	29	17	28	13	7	10	19	24
TOTALE Incidenti	404	343	291	275	350	335	337	297	312	317
- di cui mortali	57	38	51	31	47	22	26	23	31	35
TOTALE decessi	73	55	72	38	61	35	35	36	44	43

- 3.3 Nel 2008 si sono verificati 317 incidenti (5 in più rispetto all'anno precedente); di questi 35, sono risultati mortali (4 in più), determinando 43 decessi (1 in meno).
- 3.4 Il quadro delle cause che hanno determinato gli incidenti nel 2008 risulta confermato rispetto a quello messo in evidenza dall'analisi delle statistiche prodotte negli ultimi anni.
- 3.5 Per il gas canalizzato a mezzo reti gli eventi sono stati determinati da insufficiente ricambio d'aria per difetti nei sistemi di ventilazione e/o evacuazione fumi (39% degli incidenti e 47% dei decessi) e carenza di manutenzione (18% e 11% rispettivamente). In aggiunta, da installazione non conforme, utilizzo improprio degli apparecchi e utilizzo di apparecchi o materiali difettosi.
- 3.6 Per il gas in bombole e piccoli serbatoi, invece, si evidenziano le seguenti cause: carenza di manutenzione (36% degli incidenti e 13% dei decessi), disattenzione o errata manovra (28% e 17% rispettivamente) e, a seguire: insufficiente ricambio d'aria, utilizzo di apparecchi o materiali difettosi e installazione non conforme.

- 3.7 Il Cig ritiene di poter ricondurre le cause degli incidenti da gas, in ultima analisi, a tre grandi tipologie: distrazione o cattiva utilizzazione degli apparecchi a gas, cattiva realizzazione o installazione degli apparecchi stessi e non corretta manutenzione. Le principali criticità individuabili a partire da tali tipologie sono in sintesi: l'insufficiente livello di informazione di utenti e operatori del settore, l'insufficiente livello di preparazione di molti operatori addetti alle attività di installazione e manutenzione, la persistenza di un numero molto rilevante di impianti e apparecchi che non rispettano le norme.
- 3.8 Per quanto sopra esposto si può in conclusione affermare che, nonostante i dati presentati collochino l'Italia tra i paesi europei con le migliori condizioni di sicurezza nella distribuzione di gas e pur in presenza di notevoli e continui sforzi di miglioramento attuati dal sistema gas italiano, permane l'impossibilità di eliminare del tutto il rischio di incidenti da gas. È quindi di tutta evidenza la necessità che l'Autorità disponga il mantenimento di una copertura assicurativa a tutela di quanti siano coinvolti negli incidenti stessi.

4. Gli effetti dell'assicurazione

- 4.1 Dall'analisi dei dati contenuti nei rendiconti trasmessi da parte del Cig all'Autorità in attuazione di quanto previsto dalla deliberazione n. 152/03 si evidenzia che relativamente al periodo dall'1 ottobre 2004 al 30 settembre 2009 i sinistri denunciati sono stati 393 a fronte dei quali la compagnia di assicurazione ha liquidato rimborsi per 10,6 milioni di euro.
- 4.2 I rendiconti del Cig dimostrano la gravità degli effetti sociali ed economici derivanti dagli incidenti da gas che coinvolgono di norma più famiglie. Si può presumere con ragionevole certezza, che, in assenza dell'intervento regolatorio dell'Autorità, la quasi totalità degli effetti economici dei sinistri denunciati non avrebbero trovato alcuna copertura assicurativa.
- 4.3 Dalla rilevazione degli incidenti da gas elaborata dal Cig risulta una consistente differenza tra il numero di incidenti avvenuti e quello dei sinistri denunciati anche se tale differenza registra un trend in diminuzione. Resta quindi confermata la necessità di informare direttamente i clienti finali coinvolti in un incidente da gas della possibilità di attivare la copertura assicurativa.
- 4.4 In attuazione di quanto disposto dalla delibera 21 febbraio 2006, n. 34 (di approvazione della copertura degli oneri a carico del Cig per l'attuazione della delibera n. 152/03 per l'anno termico 2004-2005), il Cig ha inviato all'Autorità una relazione contenente alcune proposte per la divulgazione dell'assicurazione nazionale a favore dei clienti finali del gas definita dall'Autorità. Il piano di divulgazione, approvato dall'Autorità in data 18 luglio 2006 e attuato dal Cig, ha previsto:
- a) la diffusione ai clienti finali di volantini e cd rom, contenenti le informazioni essenziali sull'assicurazione, con la collaborazione, in particolare, degli enti locali, degli esercenti gas, degli amministratori di condominio, delle associazioni dei consumatori, dei costruttori di apparecchi e dell'Istituto per il marchio di qualità (IMQ);
 - b) la predisposizione di una lettera informativa sull'assicurazione con l'intento che essa possa essere consegnata agli amministratori di condominio e ai

sindaci perché ne informino la cittadinanza e, previo accordo con il Ministero della salute agli ospedalizzati per incidenti da monossido di carbonio all'atto della loro dimissione dalla struttura ospedaliera.

- 4.5 La campagna del Cig si è aggiunta, oltre agli obblighi di informazione in capo ai distributori e venditori di gas in caso di incidente nei confronti dei clienti finali coinvolti, alla sempre più capillare azione informativa dell'Autorità nei confronti dei clienti finali culminata con la deliberazione 14 maggio 2008, GOP 28/08 (di seguito: deliberazione GOP 28/08) che ha istituito lo Sportello per il consumatore di energia (di seguito: lo Sportello) attivato poi dall'1 dicembre 2009 mediante l'avvalimento di Acquirente Unico Spa; lo Sportello ha tra i suoi compiti:
- a) lo svolgimento delle attività materiali, informative conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dai clienti finali (attraverso l'Unità Reclami); la deliberazione GOP 28/08 ha approvato un apposito Regolamento nel quale sono analiticamente elencate le attività dell'Unità reclami;
 - b) un servizio informativo tramite call center al fine di fornire ai clienti finali informazioni generali sulla liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, sulla regolazione introdotta dall'Autorità e sui diritti dei consumatori, sui bonus elettrico e gas nonché sulla procedura per l'invio del reclamo o sullo stato dell'eventuale reclamo o segnalazione inviata (attraverso il call center).
- 4.6 Il call center dello Sportello (numero verde 800.166.654), che dispone 12 operatori specializzati ed 1 team leader (oltre alla possibilità di attivare un co-sourcer per fare fronte a picchi elevati di telefonate), nasce per dare informazioni ed assistenza ai clienti finali di energia elettrica e gas, mettendo a disposizione un canale di comunicazione diretto, in grado di fornire risposte su tutte le materie regolate dall'Autorità e quindi anche sulla regolazione in materia di assicurazione.
- 4.7 L'Autorità, inoltre, con la deliberazione 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09 di approvazione della direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana ha ribadito che la bolletta gas deve riportare, almeno una volta l'anno, le informazioni sull'assicurazione previste dalla deliberazione n. 152/03.
- 4.8 Nel corso dell'anno termico 2008/09 sono stati chiusi 159 sinistri, di cui 13 relativi a incidenti avvenuti nel corso dell'anno e 146 relativi ad anni precedenti. I nuovi sinistri aperti sono stati 164, 84 dei quali si riferiscono a incidenti avvenuti nell'anno termico medesimo, mentre i rimanenti 80 sono relativi a incidenti avvenuti in anni precedenti, per i quali è stata avanzata richiesta di risarcimento anche grazie ad una puntuale azione informativa svolta dal Cig nei confronti dei singoli soggetti interessati.
- 4.9 Rispetto al totale dei clienti finali civili del gas che beneficiano dell'assicurazione (circa 20,7 milioni al 30 settembre 2009), il numero di clienti finali civili edotti nel merito della copertura assicurativa è in costante aumento. La maggior parte di essi dichiara di esserne venuto a conoscenza soprattutto da articoli di giornali e dalle informazioni periodicamente rese dal Cig ai media. Altri dichiarano di avere saputo dell'esistenza dell'assicurazione grazie alle informazioni rese loro disponibili dai venditori e/o da altri operatori del settore quali gli installatori e i manutentori degli impianti. I clienti finali civili che dichiarano di essere venuti a

conoscenza dell'assicurazione dagli avvisi in bolletta risultano ancora in netta minoranza.

- 4.10 È migliorata anche l'integrazione sinergica, già da tempo creatasi, tra l'attività informativa del Cig per l'assicurazione e quella relativa alla sicurezza nelle utilizzazioni del gas combustibile. Un buon numero di clienti finali che hanno chiamato il numero verde dell'assicurazione, sono stati infatti messi in contatto con le funzioni tecniche per chiarimenti inerenti lo stato di sicurezza dell'impianto. In alcuni di questi casi, ritenuti particolarmente gravi, il Cig è intervenuto presso il distributore interessato e le istituzioni competenti.
- 4.11 Nell'ultimo anno il Cig ha lavorato allo sviluppo di un nuovo programma informatico per la classificazione statistica degli incidenti da gas, allo scopo di renderlo maggiormente fruibile, anche in funzione sinergica con le necessità dell'assicurazione, nonché per consentire di tracciare meglio le singole situazioni e permettere l'incrocio di notizie e dati con l'obiettivo primario di far presentare la richiesta di rimborso a tutti coloro che, vittime di incidenti, ne abbiano il diritto. Il programma è attualmente in fase di test per le necessarie verifiche e dovrebbe completarsi nel corso del 2010.
- 4.12 Pur in presenza di qualche lieve miglioramento permane la difficoltà, dovendosi tenere conto della normativa vigente in materia di privacy per la tutela dei dati personali sensibili, di contattare persone vittime di incidenti o loro eredi che non hanno avanzato richiesta di apertura della pratica di rimborso per i danni derivanti dagli incidenti e di reperire dati attendibili circa i presunti intossicati da riflusso in ambiente dei prodotti della combustione, quando ospedalizzati, soprattutto nei frequenti casi di intervento della magistratura.

5. I possibili ambiti di miglioramento

- 5.1 Alla luce di quanto evidenziato nei precedenti capitoli si può attribuire al bilancio dei primi due trienni di applicazione della disciplina in materia di assicurazione introdotta dall'Autorità con la deliberazione n. 152/03 una valutazione sostanzialmente positiva.
- 5.2 L'1 dicembre 2009 il Cig ha trasmesso alla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità una approfondita relazione nella quale, oltre a riportare in dettaglio un bilancio complessivo dei primi due trienni di applicazione, ha individuato, sulla base dell'esperienza maturata, alcuni possibili ambiti di ulteriore miglioramento della disciplina vigente con particolare riferimento ai massimali, alla somministrazione di aiuti di primo intervento, all'accesso ad anticipazioni sul risarcimento, alla tempestività dei rimborsi, alle clausole di salvaguardia ed al ruolo del sottoscrittore del contratto di assicurazione.

Massimale per la responsabilità civile verso terzi

- 5.3 Il massimale attualmente previsto per la responsabilità civile verso terzi (6,5 milioni di euro per sinistro) potrebbe in futuro rivelarsi troppo basso rispetto al rischio potenziale associato agli incidenti più rilevanti per i quali il risarcimento ottenuto potrebbe di conseguenza risultare non adeguato.
- 5.4 A titolo di esempio si può riscontrare come nell'incidente verificatosi nel 2006 in via Lomellina a Milano, gli importi riservati dalla compagnia di assicurazione, pur non superando i massimali previsti dalla polizza, vi si avvicinino molto (la

situazione completa relativa ai sinistri più rilevanti è riportata nel precedente capitolo “Gli effetti dell’assicurazione”).

Aiuti di primo intervento

- 5.5 La polizza attualmente in vigore non prevede la somministrazione di aiuti di primo intervento (specialmente di tipo medico e logistico) nel caso di incidenti rilevanti che determinino, ad esempio, la necessità di rilocalizzazione immediata per i sinistrati a causa della inagibilità dell’immobile in cui si è verificato l’incidente.
- 5.6 Attualmente sono gli Enti Locali, il sistema sanitario pubblico ed il volontariato dei familiari e dei vicini di casa ad assicurare agli incidentati il primo sollievo, fornendo in particolare l’alloggio di emergenza e gli elementi essenziali di sussistenza e di cura.

Accesso ad anticipazioni sul risarcimento

- 5.7 L’accesso ad anticipazioni sul risarcimento è una forma di tutela dell’incidentato già prevista dalla polizza attualmente in vigore nella seguente formulazione: “*il danneggiato ha il diritto di richiedere, e di ottenere, prima della liquidazione del danno, il pagamento di un acconto fino al massimo del 50% dell’importo presumibilmente liquidabile del danno medesimo, che dovrà essere superiore a € 25.000,00. L’obbligazione della Compagnia dovrà essere soddisfatta entro 60 giorni dalla data di richiesta dell’anticipo.*”.
- 5.8 Si è tuttavia riscontrato che solo sporadicamente il soggetto che ne ha diritto chiede di accedere ad anticipazioni sul risarcimento, anche se informato e sollecitato in tal senso dal Cig. Tale resistenza è a volte motivata dal timore che la richiesta di un anticipo possa in qualche modo pregiudicare l’ottenimento di un congruo risarcimento finale.

Tempestività dei rimborsi da parte della Compagnia di Assicurazione

- 5.9 La tempistica di erogazione dei rimborsi da parte della Compagnia di Assicurazione titolare della Polizza è regolamentata dall’Articolo 8, “Liquidazione”, ove si conviene che “*la Società si impegna alla liquidazione dei danni e/o al pagamento degli indennizzi, rinunciando alla firma del contraente sulla quietanza di pagamento, entro un termine di 90 giorni dal momento della richiesta documentata, dalla possibilità dell’accertamento materiale del danno e per la sezione infortuni, dalla stabilizzazione dei postumi invalidanti.*”.
- 5.10 Il resoconto del Cig sulla gestione della polizza dimostra una significativa efficienza raggiunta dal processo di rimborso dei danni dovuti ai soggetti incidentati. Tuttavia in tale ambito si ravvisano importanti spazi di miglioramento. Infatti, nella pratica, a causa dell’intervento dell’Autorità Giudiziaria al fine di accertare le eventuali responsabilità, l’erogazione del rimborso, specie in caso di incidente rilevante, viene congelata dalla compagnia di assicurazione in attesa dell’esito degli accertamenti giudiziari i quali, possono richiedere tempi anche molto lunghi.

Clausole di salvaguardia: disdetta e monitoraggio

- 5.11 Con la deliberazione n. 62/07 l’Autorità ha confermato l’assicurazione a favore dei clienti finali civili del gas, prolungandola fino al 30 settembre 2010; pertanto il

Cig ha provveduto ad aggiudicare, tramite gara pubblica, il contratto per il triennio termico 2007-2010. A seguito dell'avvenuta acquisizione della compagnia aggiudicataria da parte di altro gruppo assicurativo, la compagnia stessa ha comunicato al Cig, nel giugno 2009, la disdetta della polizza assicurativa dei clienti finali civili del gas a partire dalle ore 24 del 30 settembre 2009.

- 5.12 Il Cig ha quindi proceduto ad una nuova gara urgente ad evidenza pubblica per individuare una nuova compagnia di assicurazione che garantisse la copertura assicurativa per il periodo dall'1 ottobre 2009 al 30 settembre 2010. A seguito dell'espletamento della gara il contratto di assicurazione è stato assegnato, per il periodo dall'1 ottobre 2009 al 30 settembre 2010, ad una nuova compagnia. Il nuovo contratto replica il precedente ad eccezione dell'eliminazione della clausola che prevedeva la possibilità di recesso incondizionato da parte dei contraenti.
- 5.13 Nella polizza attualmente in vigore l'Articolo 9. "Disdetta in caso di sinistro" stabilisce che *"dopo ogni sinistro e fino al 60° giorno dal pagamento o rifiuto dell'indennizzo, è facoltà delle parti recedere dall'Assicurazione con preavviso di 90 giorni. Nel caso la disdetta sia data dalla Società, la stessa, entro 15 giorni dalla data di efficacia del recesso, dovrà rimborsare la parte di premio, al netto delle imposte, relativa alla parte di rischio non corso."*
- 5.14 L'attuale polizza, infine, mostra alcune debolezze nell'azione di monitoraggio sull'andamento della gestione della polizza stessa ed in particolare sulla tipologia e articolazione delle informazioni che la compagnia di assicurazione deve rendere disponibili al sottoscrittore nonché la frequenza dell'erogazione delle stesse.

6. Le proposte in tema di assicurazione

- 6.1 L'Autorità, con il presente documento, intende verificare attraverso la consultazione di tutti i soggetti interessati e fermo restando l'obbligo di assicurazione introdotto dalla deliberazione n. 152/03 quali siano gli aspetti della disciplina in tema di assicurazione dei clienti finali civili del gas che possono essere ulteriormente migliorati con particolare riferimento a quelli segnalati nel precedente capitolo.

Contraente dell'assicurazione

- 6.2 Come evidenziato nei precedenti capitoli, la scelta dell'Autorità di individuare il Cig come contraente del contratto di assicurazione si è rivelata molto utile a creare un'integrazione sinergica tra l'attività informativa per l'assicurazione e quella relativa, più in generale, all'uso sicuro degli impianti di utenza a gas. L'Autorità, valuta inoltre positivamente i risultati fino ad ora ottenuti dal Cig nella gestione dell'assicurazione ed intende confermarlo quale contraente anche per il prossimo triennio.
- 6.3 L'evoluzione normativa degli ultimi anni impone tuttavia di proporre alla consultazione anche l'ipotesi di individuare un nuovo contraente diverso dal Cig. Si ritiene in particolare opportuno valutare la possibilità di affidare il ruolo di contraente all'Acquirente Unico Spa, in linea con quanto previsto dall'articolo 27, comma 2, della legge n. 99 del 2009.
- 6.4 L'avvalimento dell'Acquirente Unico Spa da parte dell'Autorità per attività connesse con la tutela dei consumatori è già avvenuto anche ai sensi della

deliberazione 28 dicembre 2009, GOP 71/09, per lo Sportello (di cui si è detto nel precedente capitolo “Gli effetti dell’assicurazione”) ed è proprio la sua esistenza che potrebbe portare all’individuazione dell’Acquirente Unico Spa quale nuovo contraente dell’assicurazione.

- 6.5 È d’altra parte evidente come tale scelta impedirebbe l’integrazione sinergica tra l’attività per l’assicurazione e quella relativa, più in generale, all’uso sicuro degli impianti di utenza a gas che costituisce il punto di forza del Cig e potrebbe disperdere l’esperienza specifica nella gestione della polizza accumulata dal Cig stesso negli ultimi anni.
- 6.6 Una soluzione intermedia che consenta di mantenere l’esperienza e la capacità sinergica del Cig ma permetta nel contempo di sfruttare la più adeguata struttura organizzativa dell’Acquirente Unico Spa potrebbe consistere nel confermare il Cig come contraente della polizza e affidare allo Sportello il ruolo di punto di contatto informativo.

Spunto di consultazione Q.1: Contraente dell’assicurazione

Condividete la posizione dell’Autorità sulla riconferma del Cig quale contraente del contratto di assicurazione ? Se no, per quali motivi?

Come valutate l’ipotesi di affidare il ruolo di contraente all’Acquirente Unico?

Siete favorevoli ad una ipotesi di soluzione mista che preveda il Cig come contraente e lo Sportello come punto di contatto informativo?

Durata della copertura assicurativa

- 6.7 L’Autorità ritiene che la base triennale, pur garantendo un’adeguata stabilità alla copertura assicurativa, consenta al contempo di verificare con cadenze non eccessivamente lunghe il funzionamento del contratto in essere e l’evoluzione del mercato assicurativo alla luce della tecnologia al momento disponibile. Si propone quindi di confermare che i rinnovi della copertura assicurativa avvengano ogni tre anni.
- 6.8 Alla luce della nuova impostazione della regolazione gas, si propone inoltre di passare dal riferimento temporale dell’anno termico (ormai superato) a quello dell’anno solare. A causa dell’attuale disallineamento temporale il prossimo rinnovo dovrà tuttavia avvenire per un periodo di tempo di poco superiore ai tre anni, cioè per il periodo dall’1 ottobre 2010 al 31 dicembre 2013.

Spunto di consultazione Q.2: Durata della copertura assicurativa

Condividete la posizione dell’Autorità sulla durata della copertura assicurativa? Se no, per quali motivi?

Massimale per la responsabilità civile verso terzi

- 6.9 L’Autorità, al fine di cautelarsi dal rischio che incidenti rilevanti possano in futuro non trovare adeguata copertura, ritiene opportuno proporre un aumento a 10-12 milioni di euro del massimale per la responsabilità civile verso terzi. L’aumento del massimale comporterà ovviamente un aumento del premio che, da una prima

stima, si ritiene possa essere compreso tra 0,10 e 0,20 euro per cliente finale all'anno.

- 6.10 Si potrebbe inoltre prevedere che il contraente, nella gara per l'aggiudicazione della polizza, lasci al mercato la definizione dell'equilibrio ottimale premio-massimali, strutturando il bando sulla base di un valore minimo del massimale e di un valore massimo del premio.

Spunto di consultazione Q.3: Massimale per la responsabilità civile verso terzi

Condividete la proposta dell'Autorità di aumentare il massimale attualmente previsto per la responsabilità civile verso terzi? Se no, per quali motivi?

Ritenete adeguata l'ipotesi di fissare il minimo di detto massimale a 10-12 milioni di euro? Se no, quale importo ritenete adeguato?

Ritenete adeguata la stima di incremento del premio annuo di 0,10-0,20 centesimi di euro per cliente finale? Se no, quale incremento ritenete adeguato?

Ritenete adeguati gli altri massimali? Se no, quali importi ritenete adeguati?

Aiuti di primo intervento

- 6.11 La risoluzione delle problematiche legate alla necessità di garantire aiuti di primo intervento ai sinistrati potrebbe passare attraverso l'ampliamento dello scopo della polizza e/o la sottoscrizione di una specifica polizza complementare. Una possibile soluzione potrebbe consistere nell'introduzione di un programma di tipo assistenziale specificatamente rivolto alle esigenze derivanti dalla perdita della dimora e dalle immediate necessità di carattere sanitario. Si potrebbe prevedere, ad esempio, la messa a disposizione di un "call center" specializzato e dedicato, operativo 24 ore su 24 / 7 giorni su 7, che effettui la ricerca e la messa a disposizione di dimore sostitutive in idonee strutture alberghiere o residenziali per un periodo da determinarsi e fornisca assistenza e trasporto sanitario.
- 6.12 Si potrebbe affidare al contraente il mandato di individuare, tramite gara ad evidenza pubblica, una società specializzata, anche diversa dalla compagnia con la quale si sottoscrive la polizza principale, dotata delle adeguate competenze strutturali (centro operativo e rete di fornitori di servizi), a cui affidare l'implementazione del programma di primo intervento.
- 6.13 Tuttavia, il possibile beneficio derivante dall'introduzione del programma di tipo assistenziale di cui sopra comporterebbe un significativo aumento del costo del premio che risulterebbe dalle prime stime compreso tra 0,10 e 0,15 euro per cliente finale all'anno.

Spunto di consultazione Q.4: Aiuti di primo intervento

Ritenete che debbano essere previsti aiuti di primo intervento? Se no, per quali motivi?

Ritenete adeguata la stima di incremento del premio annuo di 0,10-0,15 centesimi di euro per cliente finale? Se no, quale incremento ritenete adeguato?

Accesso ad anticipazioni sul risarcimento

- 6.14 L'Autorità ritiene importante che, almeno nei casi più rilevanti, sia garantita l'erogazione di un anticipo che consenta di far fronte almeno alle necessità più urgenti e fino a un massimo del 50% dell'importo presumibilmente liquidabile, limitatamente ai soggetti per i quali siano escludibili a priori responsabilità nell'incidente. La risoluzione di questa problematica potrebbe avvenire, previa specifica previsione in fase di gara e opportunamente valutate le conseguenti implicazioni formali, in alternativa:
- a) mediante l'inserimento di una clausola nella polizza che renda obbligatoria l'erogazione dell'anticipazione da parte della compagnia di assicurazione per un ammontare funzione della rilevanza del danno stimato (es. sussistenza di decessi, coinvolgimento di più unità abitative, danno stimato superiore a un dato ammontare, ecc.);
 - b) l'affidamento al contraente del compito di richiedere alla compagnia di assicurazione l'erogazione dell'anticipazione per conto dell'utente danneggiato, in applicazione di una apposita clausola da prevedersi all'interno del nuovo contratto di polizza;
 - c) l'inserimento del servizio di anticipazione all'interno del programma di aiuti di primo intervento, con facoltà del prestatore di tale servizio di rivalersi poi sulla compagnia di assicurazione titolare della polizza principale.
- 6.15 Si ritiene che l'introduzione tale clausola comporti un aumento del premio che, da una prima stima, possa essere compreso tra 0,03 e 0,05 euro per cliente finale all'anno.

Spunto di consultazione Q.5: Accesso ad anticipazioni sul risarcimento

Condividete la proposte dell'Autorità in materia di accesso ad anticipazioni sul risarcimento? Se no, per quali motivi?

Ritenete adeguata la stima di incremento del premio annuo di 0,03-0,05 centesimi di euro per cliente finale? Se no, quale incremento ritenete adeguato?

Tempestività dei rimborsi da parte della compagnia di assicurazione

- 6.16 Per quanto riguarda i possibili ritardi nel pagamento dei rimborsi da parte della compagnia di assicurazione, occorre distinguere il caso in cui il ritardo non sia evitabile perché dovuto alla necessità dell'Autorità Giudiziaria di accertare le eventuali responsabilità, da quello in cui il ritardo sia invece imputabile a scarsa tempestività della compagnia di assicurazione.
- 6.17 Nel primo caso si ritiene che gli unici interventi possibili siano quelli proposti dall'Autorità in materia di aiuti di primo intervento e di accesso ad anticipazioni sul risarcimento.
- 6.18 Nel secondo caso l'Autorità ritiene invece che uno stimolo ad una maggiore efficienza nei rimborsi possa derivare dall'introduzione di penali a carico della compagnia di assicurazione per i casi di ritardo nei rimborsi ad essa imputabile.

Spunto di consultazione Q.6: Tempestività dei rimborsi da parte della Compagnia di Assicurazione

Condividete la proposta dell’Autorità in materia di tempestività dei rimborsi da parte della Compagnia di Assicurazione? Se no, per quali motivi?

Clausole di salvaguardia: disdetta e monitoraggio

- 6.19 In materia di disdetta, al fine di evitare il ripetersi di situazioni nelle quali si debba ricorrere ad una nuova gara in condizioni di urgenza, si ritiene opportuno prevedere una sostanziale modifica dell’Articolo 9 della polizza individuando condizioni contrattuali più favorevoli e garantiste a favore del contraente e comunque ridefinendo opportunamente il tempo di preavviso di recesso da parte della compagnia incrementandolo ad almeno 180 giorni.
- 6.20 Si ritiene inoltre opportuno rafforzare l’azione di monitoraggio sull’andamento della gestione della polizza prevedendo espressamente l’obbligo per la compagnia di assicurazione di fornire entro il 28 febbraio di ogni anno una completa informazione sulla situazione dei sinistri aperti e sulla struttura del pagato-riservato relativa all’anno precedente. Tali dati sono infatti essenziali per consentire al contraente ed all’Autorità una corretta vigilanza e, al termine del periodo di vigenza del contratto, consentono alle compagnie partecipanti alla gara di valutare il rischio e stabilire quindi il valore del premio ritenuto congruo con le proprie strategie di portafoglio.

Spunto di consultazione Q.7: Clausole di salvaguardia

Condividete la proposte dell’Autorità in materia di clausole di salvaguardia? Se no, per quali motivi?

Costi per il cliente finale

- 6.21 Le proposte formulate nel presente documento sono state elaborate considerando sia gli effetti della congiuntura economico-finanziaria sul mercato assicurativo sia la necessità di garantire maggiori benefici ai clienti finali in termini di massimali, di servizi forniti e di efficienza nella gestione della polizza. Tali proposte, se recepite integralmente per il periodo 1 ottobre 2010 – 31 dicembre 2013, comportano un aumento del premio massimo annuo per cliente finale da riconoscere alla compagnia di assicurazioni di ulteriori 0,23-0,40 euro, rispetto ai 0,362 euro attualmente previsti dalla deliberazione n. 152/03. Si ricorda peraltro che tale importo è immutato dal 1991 e che il nuovo importo eventualmente determinato resterebbe bloccato fino al 2013.
- 6.22 L’Autorità ritiene, tuttavia, che l’incremento del premio possa essere in parte coperto, per il prossimo triennio, mediante l’utilizzo degli avanzi disponibili sul Conto per l’assicurazione istituito presso la Cassa conguaglio per il settore elettrico e derivanti dalle efficienze ottenute dal Cig nell’aggiudicazione delle gare, limitando in tal modo per il prossimo triennio il costo massimo per cliente finale civile a 50-60 centesimi di euro all’anno rispetto ai 0,40 euro attualmente previsti dalla deliberazione n. 152/03.

Spunto di consultazione Q.8: Costi per il cliente finale

Condividete la posizione dell'Autorità in materia di costi per il cliente finale? Se no, per quali motivi?

7. I tempi di attuazione del provvedimento

- 7.1 Al fine di consentire al contraente di disporre del tempo sufficiente a finalizzare mediante gara ad evidenza pubblica l'aggiudicazione del nuovo contratto di assicurazione, l'Autorità intende emanare il nuovo provvedimento entro il prossimo mese di maggio.