



Autorità per l'energia elettrica e il gas



Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti



Ministero dello Sviluppo Economico

## COMUNICATO STAMPA



"ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE"

### **Elettricità: 5,6 mln di famiglie già sul *libero mercato* ma restano criticità e necessità di informazione**

*Oltre 25.000 consumatori assistiti grazie al progetto "Energia: diritti a viva voce", promosso dal MISE e realizzato da 17 Associazioni con i fondi delle sanzioni dell'Autorità*

Roma, 9 maggio 2012 – A cinque anni dall'apertura del settore elettrico alla concorrenza, due famiglie italiane su 10 - oltre 5,6<sup>1</sup> milioni in totale- hanno già scelto il *mercato libero*; un dato fra i migliori in Europa e un segnale positivo di crescente dinamicità e consapevolezza. Infatti, sempre più consumatori chiedono informazioni e assistenza per far valere i loro diritti nei mercati di luce e gas. E' quanto emerge dai primi risultati del progetto '**Energia: diritti a viva voce**', promosso dal MISE, realizzato da 17 Associazioni di consumatori e finanziato con le sanzioni dell'Autorità per l'energia, attraverso la Cassa Conguaglio per il settore elettrico: oltre 25 mila contatti -con un costante aumento da settembre ad oggi - per assistenza e segnalazioni al numero verde 800.821. 212, ai 45 sportelli attivati in tutta Italia e a "IEnergia" la APP resa disponibile per Iphone e Ipad.

Il Progetto nato per "dare voce" ai consumatori e garantire assistenza e informazioni vede per la prima volta insieme **17 Associazioni, iscritte al Cncu, il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti: Federconsumatori, Acu, Adoc, Adiconsum, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela consumatori e utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Lega consumatori, Movimento Consumatori, Movimento difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori.**

A presentarne i primi risultati in una conferenza stampa oggi il coordinatore del **Progetto Rosario Trefiletti, il Presidente dell'Autorità Guido Bortoni e il sottosegretario allo Sviluppo economico Claudio De Vincenti che presiede il Cncu.**

---

<sup>1</sup> Dal luglio 2007, data della completa apertura del mercato domestico dell'energia elettrica alla concorrenza, oltre 5,6 milioni di famiglie (2 su 10) e 2,8 milioni di piccole e medie imprese (oltre un terzo del totale) hanno cambiato venditore. Solo nell'ultimo anno sono passate al mercato libero oltre un milione e mezzo di famiglie, circa il 5% e 200mila PMI, circa il 2% del totale.

Dai risultati dei primi sette mesi di attività emerge un quadro in chiaroscuro dei settori di luce e gas: da una lato una crescente richiesta di trasparenza e di informazioni attendibili e corrette e dall'altro criticità da superare su diversi fronti, dai contratti non richiesti alle doppie bollette, dai ritardi nella fatturazione alle difficoltà di cambio di fornitore.

Oltre il 41% delle segnalazioni raccolte attraverso il Progetto ed elaborate su un campione di 5mila contatti, riguarda uno dei temi più sensibili anche a livello europeo, ovvero la **fatturazione** e, in particolare, la scarsa trasparenza su conguagli, rettifiche, rateizzazioni e rimborsi, i ritardi o il mancato invio delle bollette.

Al secondo posto, con il 27% delle segnalazioni, si colloca la **richiesta di informazioni sia tecniche (12%)** - allacciamenti, preventivi, gestione del contatore- **che commerciali (15%)**, come ad esempio il diritto di recesso, i distacchi, la morosità ma anche i bonus per le famiglie in condizioni di disagio economico, il risparmio energetico, l'efficienza e la qualità dei servizi. In terza posizione, con il 22% delle segnalazioni, le tematiche del **mercato libero** e del **rispetto del Codice di condotta commerciale dell'Autorità**, soprattutto per criticità come i contratti non richiesti e la doppia fatturazione. Da ultimo, il 10% delle richieste riguarda la **scarsa trasparenza e la mancanza di comunicazioni su prezzi e tariffe**.

### **La top ten delle criticità**

Da questi dati emerge una vera e propria **top ten delle criticità più evidenti** (vedi tabella n.1 in allegato) per i consumatori, che vede al primo posto la problematica dei **contratti non richiesti ed al mancato rispetto della regolazione prevista dal Codice di Condotta Commerciale dell'Autorità** (13,7% di tutte le richieste di assistenza), al secondo posto i **conguagli e le rettifiche** degli importi da pagare (11,6% del totale di tutte le richieste di assistenza) seguite da **rateizzazioni e rimborsi** (pari al 10% di tutte le richieste di aiuto).

Al quarto posto, la **scarsa informazione su prezzi e offerte commerciali** (7,5% del totale), seguita dal **mancato o ritardato invio delle bollette** (6,3% del totale).

Agli ultimi posti della classifica, la **cessazione della fornitura (4,1%)**, il **cambio di fornitore e l'attivazione di una nuova fornitura** (3,4%), la **lettura dei consumi** (2,8%) e le **doppie fatturazioni** (2,6%), allacciamenti e lavori (2,4).

Rispetto a queste problematiche, negli ultimi 4 anni, l'Autorità ha inflitto sanzioni agli operatori per oltre 24 milioni di euro di cui oltre 14 milioni riguardano le problematiche di fatturazione e circa 10 milioni il mancato rispetto della regolazione sulla qualità commerciale. Inoltre, dallo scorso anno i consumatori hanno ricevuto direttamente in bolletta indennizzi automatici per oltre un milione di euro a 'risarcimento' dei disservizi subiti.

A fine 2011 l'Autorità ha anche approvato un provvedimento che aumenta l'importo degli indennizzi per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità per il servizio di distribuzione dell'elettricità (vedi tabella n. 2 in allegato).

Inoltre, con la delibera 153/2012/R/com dello scorso 23 aprile, sono state introdotte misure per contrastare il fenomeno dei contratti non richiesti.

### **De Vincenti, "per questo governo i cittadini sono i soli referenti"**

"Per questo governo, i cittadini, quelli in carne e ossa, sono gli esclusivi referenti. E la difesa del loro presente e, soprattutto, del loro domani, è l'unica bussola che lo guida nelle acque burrascose di una pesante crisi economica – ha affermato il Sottosegretario **Claudio De Vincenti** -. Questa idea di fondo ci ha spinto a scegliere, senza tentennamenti, la via delle liberalizzazioni in settori come il gas, l'energia, il commercio, il trasporto, le professioni. Nella

convinzione che, grazie all'apertura del mercato, all'aumento della concorrenza e quindi alla riduzione dei prezzi, si produrranno effetti benefici per i cittadini e per il Paese. Ma bisogna avere ben chiaro - ha proseguito - che liberalizzare non è sinonimo di assenza di regole. Anzi, al contrario, liberalizzare significa regole, buone regole, regole valide per tutti e a vantaggio di tutti. Prima, e fondamentale regola, è la trasparenza. Innanzitutto, trasparenza nei rapporti contrattuali tra gestori dei servizi e utenti. Ecco perché tra questo governo (che, appunto, risponde solo ai cittadini) e i consumatori (tutti noi lo siamo) c'è un'alleanza quasi naturale. Dico di più: l'occhio attento dei cittadini-consumatori, e delle loro associazioni, non può che essere di sprone a tenere sempre ben presente la ragione 'sociale' di questo esecutivo tecnico: il bene collettivo".

“L'informazione è uno degli strumenti più efficaci di tutela ed è quindi molto positivo che con le sanzioni dell'Autorità si sostengano iniziative per accrescere la consapevolezza e la capacità di scelta dei consumatori fra le diverse offerte sul mercato libero” ha detto il presidente dell'Autorità **Guido Bortoni**. “L'Autorità - ha detto ancora Bortoni - è già intervenuta e sta lavorando per un mercato sempre più trasparente e concorrenziale che è il primo strumento di tutela. Tutto ciò anche con rafforzati controlli, sanzioni, indennizzi e una regolazione innovativa: ad esempio, rispetto alla criticità maggiormente evidenziata dal Progetto *Energia:diritti a viva voce*, i contratti non richiesti, dal primo giugno diventano operative le nostre misure con interventi di prevenzione, ripristino, nuovi obblighi di verifica da parte dei venditori e nel codice di condotta commerciale. Faremo anche un'operazione sulla 'reputazione', con la pubblicazione della *lista nera* delle società con il maggior numero di contratti non richiesti”.

“Energia:diritti a viva voce è un progetto particolarmente importante, perché è uno strumento efficace per aiutare i cittadini a districarsi nel mercato liberalizzato dell'energia, ma anche perché a realizzarlo sono 17 Associazioni di consumatori tutte insieme –ha dichiarato **Rosario Trefiletti**, coordinatore progetto-. Adesso è importante che vengano sbloccati i fondi delle sanzioni dell'Autorità affinché questa ed altre iniziative a favore dei cittadini possano proseguire. Infatti, il gran numero di segnalazioni e richieste di intervento relative ai cosiddetti contratti truffa, attivati con firme apocrife, contraffatte o false, o ottenuti promettendo vantaggi incredibili ed ingannevoli richiede informazioni ed assistenza. Molte delle criticità segnalate alle Associazioni rispecchiano quanto sta avvenendo sul mercato. Comportamenti inqualificabili da parte delle aziende, contro i quali siamo impegnati da tempo perché vengano contrastati con ogni mezzo”ha concluso.

### **Il progetto 'Energia: diritti a viva voce':**

'Energia: diritti a viva voce' ha preso il via nel settembre 2011 e rientra fra i progetti a favore dei consumatori di energia elettrica e gas realizzati con le sanzioni dell'Autorità, attraverso la Cassa conguaglio per il settore elettrico. Il Progetto è stato selezionato con una procedura ad evidenza pubblica prevista dall'Autorità e gestita dalla Cassa Conguaglio, con l'obiettivo di offrire un insieme di servizi ai consumatori attraverso 45 sportelli 'fisici' sul territorio -con personale appositamente formato- e un call center con numero verde gratuito 800 82 12 12 per chiamate da rete fissa, attivo dal lunedì al venerdì con orario 9-13 e 14-18.

Un'applicazione specifica (APP) per i-Phone e i-Pad consente di accedere ad una serie di servizi, tra i quali: l'elenco di tutti gli sportelli, i contatti dello sportello più vicino e del numero verde, un'area Faq per i casi più frequenti e l'accesso ad un'area dedicata alla normativa vigente. Il finanziamento totale è stato di circa 1,2 milioni di euro.

Attraverso il call center o gli sportelli sul territorio, i consumatori possono ricevere assistenza in caso di problemi con il proprio venditore, per fare un reclamo ed eventualmente attivare la conciliazione stragiudiziale; fra i servizi offerti anche le informazioni per sfruttare al meglio strumenti già esistenti come il "Trova Offerte" o i Bonus elettrico e gas dell'Autorità. Inoltre, gli sportelli e il numero verde si occupano anche di promuovere un consumo consapevole, rendendo disponibili informazioni anche sull'etichettatura energetica degli elettrodomestici o sui nuovi adempimenti per la certificazione degli edifici.

### ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE

#### *"Top Ten" delle Problematiche Segnalate*

1)	<b>Contratti non richiesti e mancato rispetto Codice di Condotta Commerciale dell'Autorità</b>	13.7%
2)	Conguagli e rettifiche	11.6%
3)	Rateizzazioni, rimborsi e pagamenti	10%
4)	Scarsa informazione su prezzi e offerte commerciali	7.5%
5)	Mancato o ritardato invio delle bollette	6.3%
6)	Scarsa informazione su recesso - cessazione della fornitura	4.1%
7)	Cambio di fornitore e attivazione nuova fornitura	3.4%
8)	Lettura dei consumi	2.8%
9)	Doppie fatturazioni	2.6%
10)	Allacciamenti e lavori	2.4%