

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
468/2014/R/COM**

**PRIMI ORIENTAMENTI PER LA DEFINIZIONE DI MISURE DESTINATE AI
CLIENTI CON BONUS SOCIALE ELETTRICO E/O GAS**

*Primo documento di consultazione nell'ambito del procedimento avviato con
deliberazione 285/2014/R/com*

Mercati di incidenza: elettricità e gas naturale

2 ottobre 2014

Premessa

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità), con la deliberazione 285/2014/R/com ha avviato un procedimento volto all'individuazione di ulteriori misure di tutela per i clienti elettrici e gas titolari di bonus sociale.

Il presente documento per la consultazione illustra i primi orientamenti dell'Autorità nell'individuazione delle misure ulteriori di tutela che possano integrare la normativa in vigore.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o tramite l'apposito indirizzo di posta elettronica (consumatori@autorita.energia.it) entro il 31 ottobre 2014.

I soggetti che intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, in tutto o in parte, dovranno motivare tale richiesta contestualmente all'invio delle osservazioni indicando le parti che si intendano mantenere riservate.

***Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo di posta elettronica:
consumatori@autorita.energia.it***

***Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati***

piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02 65565313-387 fax 0265565230
sito internet: **www.autorita.energia.it**

INDICE

1	Premessa.....	4
2	Il contesto normativo.....	7
2.1	Rateizzazione dei pagamenti	7
2.2	Modalità di erogazione del bonus	9
2.3	Strumenti per favorire una scelta informata dell'offerta commerciale	10
3	Orientamenti dell'Autorità.....	12
3.1	Ambito di applicazione	13
3.2	Rateizzazione dei corrispettivi	14
3.2.1	Rateizzazione preventiva alla morosità	15
3.2.2	Rateizzazione a fronte di morosità	18
3.2.3	Rateizzazione a fronte di distacco nel periodo invernale	20
3.2.4	Profili attuativi.....	21
3.3	Modalità di erogazione del bonus gas.....	25
3.4	Strumenti per contenere ulteriormente la spesa per l'energia.....	27
4	Sintesi degli orientamenti.....	30

1 Premessa

- 1.1 La legge 481/95 affida all’Autorità, tra gli altri, il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo e di contemperare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- 1.2 Con il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 il Governo ha dato attuazione alla previsione di adozione di misure di tutela a favore di clienti vulnerabili, contenute nella direttiva 2003/54/CE¹, istituendo un regime di compensazione sulla spesa per la fornitura di energia elettrica sostenuta dai clienti domestici economicamente disagiati e per quelli in gravi condizioni di salute.
- 1.3 Successivamente il decreto legge 29 novembre 2008, n. 185 ha esteso le misure di cui al decreto 28 dicembre 2007 alle forniture di gas naturale e l’accesso a tali misure è stato differenziato per le famiglie numerose (con almeno 4 figli a carico). Il citato decreto interministeriale del dicembre 2007 prevedeva inoltre che l’Autorità, oltre a rendere operativo il regime tariffario compensativo, cosa che è stata realizzata con successivi provvedimenti a partire dal 2008, monitorasse gli effetti delle disposizioni del medesimo decreto informandone i Ministri competenti.
- 1.4 L’Autorità ha provveduto a dare attuazione ai decreti con propri provvedimenti², rendendo operativo il bonus elettricità a partire da ottobre 2008 e il bonus gas a partire dicembre 2009.
- 1.5 I decreti hanno individuato quale strumento per selezionare i cittadini a cui consentire l’accesso al bonus l’Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), definendo due soglie differenziate per numerosità della famiglia (ISEE non superiore a 7.500 euro, esteso fino a 20.000 euro per soli nuclei famigliari con almeno quattro figli a carico). Hanno inoltre stabilito che la compensazione deve tener conto del numero dei componenti della famiglia anagrafica e deve essere tale da garantire indicativamente una riduzione pari al 20% per il bonus elettrico e 15% per il bonus gas della spesa media al netto delle imposte sostenuta dalla famiglia tipo. Infine per il gas naturale è stabilito che la compensazione deve tener conto anche della necessità di tutelare i clienti che utilizzano impianti

¹ I decreti sono attuativi della legge 23 dicembre 2005, n. 266 e della legge 27 dicembre 2006, n.296.

² Le deliberazioni 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08 e 6 luglio 2009 ARG/gas 88/09), come successivamente modificate e integrate da ultimo con la deliberazione 402/2013/R/com.

condominiali e deve essere riconosciuta in forma differenziata per zone climatiche.

- 1.6 Infine i decreti 28 dicembre 2007 e 29 novembre 2008, n. 185 hanno demandato all’Autorità la definizione di alcuni aspetti di carattere tecnico-applicativo. In particolare, oltre alla determinazione della spesa media della famiglia tipo, l’Autorità deve individuare il soggetto della filiera elettrica e gas deputato a gestire ed erogare la compensazione e le modalità con cui la compensazione è trasferita al cliente finale.
- 1.7 Il bonus elettrico è finanziato dal Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore elettrico in stato di disagio costituito presso Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (di seguito: CCSE), alimentato dalla componente tariffaria AS a carico di tutti i clienti elettrici con l’unica esclusione di quelli agevolati. Il conto viene anche alimentato da una quota parte del Fondo sanzioni dell’Autorità Garante della concorrenza e del mercato (DM 18/12/2006). Un analogo Conto costituito presso CCSE per il bonus gas è alimentato dalla componente tariffaria GS e della componente tariffaria GST rispettivamente a carico dei clienti non domestici e degli utenti del trasporto. Nel conto confluiscono inoltre risorse economiche poste a carico del bilancio dello Stato e rese disponibili dalle leggi finanziarie.
- 1.8 Con la deliberazione 7 febbraio 2013 41/2013/E/com l’Autorità ha avviato una indagine conoscitiva finalizzata a:
 - a) verificare lo stato di attuazione della disciplina;
 - b) individuare la presenza di possibili aree di criticità nel processo di erogazione dei bonus;
 - c) identificare possibili aree di efficientamento nelle modalità di corresponsione;
 - d) raccogliere maggiori informazioni sulla condizione di povertà energetica dei clienti vulnerabili;
 - e) segnalare ai Ministeri competenti eventuali profili di interesse per una possibile revisione delle misure già attuate a tutela dei clienti vulnerabili.
- 1.9 Da tale indagine è tra l’altro emerso che solo una parte dei clienti che avrebbero i requisiti per richiedere il bonus sociale lo fanno effettivamente, e che tali clienti hanno in generale maggiori problemi per riscaldare adeguatamente l’abitazione, sono più facilmente in ritardo con i pagamenti di affitti, mutui e utenze domestiche, stentano ad arrivare alla fine del mese e a fare fronte a spese impreviste, e percepiscono l’insieme delle spese per l’abitazione come eccessivo rispetto alle loro capacità economiche. Sempre dall’indagine è emerso che tra le diverse misure di sostegno che i regolatori possono adottare per le situazioni di temporanea “difficoltà a pagare” le bollette si riscontrano, nelle esperienze internazionali, azioni volte dilazionare le sospensioni delle forniture e ad agevolare i pagamenti (soprattutto nel periodo invernale) o ad incidere sull’

empowerment per migliorare la capacità dei clienti vulnerabili di scegliere l'offerta più vantaggiosa.

1.10 Di conseguenza l'Autorità con la segnalazione del 12 giugno 2014, 273/2014/I/com ha proposto alcune misure per ampliare la platea dei possibili beneficiari dei bonus elettricità e gas e per rendere più incidente il beneficio. Nello specifico la segnalazione ha avanzato le seguenti proposte:

- a) indicizzazione annuale dei livelli di ISEE definiti come soglia affinché sia migliorata la capacità di questo indicatore di intercettare la condizione di disagio economico dei clienti finali;
- b) estensione del bonus anche ai clienti che utilizzano gas diversi dal gas naturale se distribuiti su reti urbane e ai clienti che utilizzano il teleriscaldamento;
- c) perfezionamento del processo di assegnazione di Carta Acquisti³ per rendere praticabile l'automatismo di attribuzione del bonus elettrico ed estenderlo al bonus gas;
- d) campagna informativa istituzionale che coinvolga i Ministeri competenti e che possa raggiungere almeno parte degli aventi diritto che ad oggi non hanno richiesto il bonus, affiancata dalla definizione di modalità più puntuali di comunicazione che sfruttino i canali di rilascio delle stesse attestazioni ISEE;
- e) rivalutazione del bonus calcolando lo sconto sulla spesa al lordo delle imposte anziché sulla spesa al netto delle imposte;
- f) interventi di semplificazione amministrativa nella procedura di richiesta e rinnovo del bonus sociale.

1.11 Fra le misure di sostegno possibili, l'Autorità ha segnalato poi l'opportunità di integrare la normativa sui bonus con una misura che preveda che, nel solo periodo invernale, possa essere dilazionato il ricorso alla sospensione della fornitura per morosità per i clienti titolari di bonus elettrico o gas individuando al contempo modalità di attuazione atte a preservare l'equilibrio economico delle aziende.

1.12 Al di là del necessario intervento del Governo per la modifica della normativa primaria di riferimento, l'Autorità per parte sua ha avviato, in data 19 giugno 2014 con la deliberazione 285/2014/R/com un procedimento per la definizione misure volte ad integrare in alcuni aspetti la regolazione contrattuale e precontrattuale anche al fine di:

- aiutare i clienti titolari di bonus a risparmiare sulla propria spesa energetica anche attraverso la scelta dell'offerta che consenta di minimizzare tale spesa;
- agevolare il pagamento della fatture anche attraverso la possibilità di rateizzare il corrispettivo e le tempistiche di erogazione del bonus.

³ Carta Acquisti è stata regolamentata all'articolo 81, comma 32 del decreto legge n.112/08.

- 1.13 Questo documento contiene i primi orientamenti dell’Autorità per dare attuazione agli obiettivi sopra ricordati anche sulla base delle numerose segnalazioni che sul punto sono arrivate dalle associazioni rappresentative dei clienti finali. Tali orientamenti da una parte rispondono all’esigenza di assicurare una tutela ulteriore di questi clienti e dall’altra tengono conto della necessità di comunque contenere i costi eventualmente a carico degli operatori.
- 1.14 In particolare la struttura del documento prevede un primo capitolo (cap. 2) che fa un breve *excursus* della normativa in vigore su rateizzazione, modalità di erogazione del bonus e individuazione delle offerte commerciali ed un secondo (cap. 3) i cui sono illustrati primi orientamenti per una regolazione integrativa. Chiude il documento (cap. 4) una sintesi schematica degli orientamenti.

2 Il contesto normativo

2.1 Rateizzazione dei pagamenti

- 2.1 L’obbligo di rateizzazione in presenza di alcune condizioni è stato introdotto nel 1999 nel settore elettrico e nel 2001 nel gas⁴ anche a seguito di numerose segnalazioni e reclami dei clienti finali che lamentavano le difficoltà connesse al pagamento di fatture di conguaglio particolarmente onerose. Con la successiva liberalizzazione dei due mercati, l’obbligo è rimasto in capo ai soli venditori che servono clienti in tutela, mentre sul mercato libero la rateizzazione, se presente, è liberamente definita dai singoli contratti di fornitura.
- 2.2 In particolare, per i clienti domestici elettrici serviti in maggior tutela, l’art. 13 della deliberazione 200/99 prevede che l’esercente il servizio di maggior tutela sia tenuto ad offrire la rateizzazione:
- qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al centocinquanta per cento dell’addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
 - a tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
 - in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio e comunque non inferiore a due. Le rate

⁴ Si fa riferimento alla deliberazione 28 dicembre 1999, n.200/99e smi e alla deliberazione 18 ottobre 2011, n. 229/01 e smi.

non possono essere cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione e l'informazione sulla possibilità di ottenere la rateizzazione deve essere fornita al cliente interessato sulla bolletta relativa al pagamento rateizzabile.

2.3 Per i clienti domestici gas in servizio di tutela la deliberazione 229/01 prevede che il venditore sia tenuto ad offrire la rateizzazione:

- qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- a tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
- ai clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio;
- nel caso in cui una fattura contenga un conguaglio relativo a consumi effettivi ed un conguaglio derivante dall'applicazione di variazioni dei corrispettivi afferenti ai servizi di distribuzione e/o di vendita per consumi già fatturati, a seguito di deliberazioni di approvazione e/o modifica di tali corrispettivi anche in esecuzione di decisioni di organi giurisdizionali (conguagli tariffari).

La deliberazione stabilisce inoltre che:

- il cliente che intende avvalersi della rateizzazione ne dia comunicazione all'esercente entro il termine fissato per il pagamento della bolletta, e qualora receda dal contratto per cambio fornitore, l'esercente possa richiedere il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute con una periodicità mensile;
- l'importo sia suddiviso in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio e comunque non inferiore a due. Le rate non possono essere cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione e l'informazione sulla possibilità di ottenere la rateizzazione deve essere fornita al cliente interessato sulla bolletta relativa al pagamento rateizzabile.

2.4 Entrambe le delibere prevedono che le somme relative ai pagamenti rateali siano maggiorate degli interessi calcolati secondo il Tasso Ufficiale di Riferimento (ex Tasso Ufficiale di Sconto).

2.2 Modalità di erogazione del bonus

- 2.5 Il bonus si configura come uno sconto sulla spesa media sostenuta, al netto delle imposte, da una famiglia tipo di diversa numerosità per l'acquisto di energia elettrica e/o gas naturale. Lo sconto è attualmente del 20% per l'energia elettrica e del 15% per il gas.
- 2.6 La compensazione, così individuata, viene applicata al cliente disagiato in quote successive e corrisposta con le tempistiche previste dai cicli di fatturazione. Lo sconto è presente pertanto sulle bollette che contabilizzano i consumi effettuati nei 12 mesi di validità della agevolazione. In particolare ogni bolletta riporta una quota di bonus corrispondente al numero di giorni di consumo contabilizzati (criterio del *pro quota die*). La scelta di questa modalità di erogazione, frutto di consultazioni successive⁵ origina anche dalla preoccupazione, espressa dagli operatori, che la compensazione periodicamente applicata non sia superiore all'importo complessivamente fatturato al cliente finale in relazione al medesimo periodo. Il criterio del *pro quota die*, minimizza inoltre le difficoltà legate alla individuazione della giusta quota da corrispondere nei casi in cui, ad esempio, venga meno il diritto a percepire il bonus prima dello scadere dei dodici mesi di validità.
- 2.7 Per i clienti elettrici e gas (con contratti individuali) in condizioni di disagio economico e fisico (solo elettrico) attualmente il bonus è erogato in bolletta. Per i clienti gas indiretti, cioè per coloro che utilizzano il gas attraverso un impianto di riscaldamento centralizzato o per i clienti che utilizzano accanto alla fornitura centralizzata una fornitura individuale per la cottura cibi e/o la produzione di acqua calda, il bonus viene erogato in una unica soluzione con un bonifico postale domiciliato.
- 2.8 Ai fini dell'erogazione in bolletta il distributore è tenuto⁶ a trasferire l'importo al venditore garantendogli separata evidenza contabile delle compensazioni trasferite con riferimento a ciascun POD/PDR beneficiario della compensazione. A tale fine l'impresa di distribuzione rende disponibile, in formato elettronico, a ciascun venditore l'elenco, aggiornato almeno mensilmente, dei POD/PDR e dei codici fiscali dei clienti a cui sono attribuiti ammessi o non ammessi al regime di compensazione. Inoltre il distributore invia in formato elettronico, almeno in corrispondenza della prima fatturazione utile del servizio di trasporto, una comunicazione che attesti il riconoscimento della compensazione, riporti l'entità e

⁵ In particolare si veda da ultimo il documento Atto n. 56/07.

⁶ TIBEG- Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale di cui all'allegato A della deliberazione 402/2013/R/com e in particolare i commi 6.4 e 10.3.

la tipologia della stessa, e indichi la data di decorrenza e la data di termine del regime di compensazione.

2.3 Strumenti per favorire una scelta informata dell'offerta commerciale

- 2.9 Con deliberazione 366/2013/E/com, l'Autorità ha presentato il rapporto finale a chiusura dell'indagine conoscitiva (avviata con deliberazione 317/2012/E/com), relativa al mercato libero e alle condizioni di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni.
- 2.10 Dai dati rilevati dalla suddetta indagine risulta che nel mercato elettrico negli ultimi 3 anni coperti dall'indagine il 25,3% delle famiglie ha sottoscritto un nuovo contratto, mentre il 72,9% ha mantenuto lo stesso venditore con lo stesso contratto. Per quanto riguarda il settore del gas naturale nel medesimo periodo il 16,1% delle famiglie ha sottoscritto un nuovo contratto, mentre l'82% ha mantenuto lo stesso venditore con lo stesso contratto.
- 2.11 In generale dall'indagine emerge una scarsa conoscenza da parte dei clienti finali del mercato libero e delle offerte commerciali proposte. Da domande più approfondite sulle offerte selezionate⁷ emergono poi perplessità circa il fatto che i clienti siano pienamente consapevoli:
- delle diverse componenti di prezzo incluse nei contratti e dei costi che le diverse componenti di prezzo sono destinate a coprire;
 - della scelta effettuata nel momento della sottoscrizione dell'offerta e della convenienza nel tempo dell'offerta sottoscritta.
- 2.12 Infine, dall'analisi dei comportamenti posti in essere in caso di rinegoziazione delle condizioni di prezzo una volta giunte a scadenza quelle inizialmente sottoscritte, sembra emergere una ancora minore attenzione da parte del cliente finale nello scegliere un'offerta effettivamente adatta alle proprie necessità.
- 2.13 Da questo punto di vista si rileva come, a causa dell'asimmetria informativa che ancora caratterizza i clienti domestici, la presenza di numerose offerte sul

⁷ Chiusura dell'indagine conoscitiva avviata con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 26 luglio 2012, 317/2012/E/com, sulle condizioni di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni, in particolare le Conclusioni (pag. 42).

mercato, tra loro differenti, non sempre è colta come un'opportunità dal cliente finale che non si sente in grado di valutare pienamente tali differenze.

- 2.14 L'Autorità ha nel tempo predisposto, a beneficio soprattutto dei clienti di piccole dimensioni, strumenti atti a permettere una migliore conoscenza del mercato liberalizzato e ad aiutare i clienti nella valutazione delle offerte del mercato libero come ad esempio il Codice di condotta commerciale, le schede di confrontabilità e il Trovaofferte.
- 2.15 La scheda di confrontabilità è uno strumento, introdotto con la deliberazione ARG/com 104/10 di approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali. La deliberazione prevede che la scheda venga consegnata al cliente finale prima della conclusione del contratto e che fornisca una comparazione, al netto delle imposte, tra la stima della spesa annua calcolata sulla base delle condizioni economiche previste dall'offerta proposta al cliente dal venditore e la stima della spesa annua che si avrebbe in ipotesi di applicazione delle condizioni economiche definite dall'Autorità per i servizi di tutela. Il confronto ha l'obiettivo di fornire al cliente una indicazione del risparmio ottenibile sottoscrivendo l'offerta di mercato libero e viene effettuato con riferimento a diversi livelli di consumo annuo, in modo tale che il cliente possa avere un'indicazione quanto più commisurata possibile alle proprie caratteristiche di prelievo. Per l'energia elettrica il confronto viene effettuato anche rispetto a valori della spesa annua calcolati assumendo differenti ripartizioni del consumo per fasce orarie.
- 2.16 Va rilevato che l'indicazione fornita a mezzo della scheda di confrontabilità circa la spesa attesa deve essere correttamente intesa dal cliente finale. Infatti, tale informazione, se da un lato risulta importante per fornire al cliente una misura di quella che potrà essere la sua spesa energetica aderendo all'offerta proposta, dall'altro essa presenta dei limiti nella misura in cui le offerte che vengono confrontate possono avere modalità di aggiornamento dei prezzi non omogenee.
- 2.17 Il TrovaOfferte è un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas rivolte ai clienti domestici. Istituito con la deliberazione ARG/com 151/08 è stato pubblicato sul sito dell'Autorità nell'aprile 2009 con funzionalità limitate alla ricerca di offerte per la fornitura di energia elettrica e nell'aprile 2010 la ricerca è stata estesa alle offerte per la fornitura di gas naturale e alle offerte congiunte.
- 2.18 Lo strumento, a differenza della scheda di confrontabilità, consente una ricerca personalizzata (il cliente effettua la ricerca inserendo i propri livelli di consumo annuo e la località di fornitura) e il confronto fra più offerte commerciali. La partecipazione delle imprese di vendita al TrovaOfferte ha carattere volontario. La ricerca avviene mediante un percorso di interrogazione nel quale il cliente deve

indicare alcune informazioni essenziali anche relative alle caratteristiche della fornitura (ad es. residente o non residente) e può indicare le caratteristiche delle offerte commerciali sulle quali concentrare la ricerca (in particolare, riguardo alle possibili modalità di aggiornamento del prezzo). In esito alla ricerca, si genera una lista delle offerte commerciali ordinate per valori crescenti della spesa annua stimata (al lordo delle imposte) ad esse associata, con valorizzazione separata degli eventuali sconti. Viene inoltre indicata la spesa a condizioni di tutela stimata, determinata sulla base dei corrispettivi in vigore nel trimestre in cui viene effettuata la ricerca. Il confronto effettuato è unicamente riferito al momento in cui avviene l'interrogazione e non tiene pertanto conto delle eventuali variazioni future dei prezzi e delle tariffe.

- 2.19 L'utilizzo del TrovaOfferte ha evidenziato (marzo 2014) che per il profilo di consumo medio del cliente domestico tipo (elettrico 2.700 kWh/anno, e gas 1.400 Smc/anno) nelle maggiori città italiane sono visualizzate per il servizio elettrico più di 35 offerte, in prevalenza a prezzo bloccato, con l'offerta più economica che offre potenziali risparmi di oltre 40 €/anno (-8,5%) rispetto alla fornitura a condizioni regolate, e di oltre 110 €/anno (-19,2%) rispetto all'offerta meno economica. Per il servizio gas sono visualizzate circa 25 offerte, in prevalenza a prezzo bloccato, con l'offerta più economica che offre potenziali risparmi di circa 150 €/anno (-10,8%) rispetto alla fornitura a condizioni regolate e di oltre 390 €/anno (-24,5%) rispetto all'offerta meno economica.
- 2.20 Se poi si prendono in considerazioni le offerte di un singolo operatore si può osservare che, per lo stesso livello di consumo, possono apparire nella lista più offerte e che fra queste si può anche riscontrare una significativa differenza in termini di spesa annua stimata ed un diverso posizionamento con riferimento, ad esempio nel settore elettrico, alle condizioni economiche di maggior tutela. Scegliere l'offerta giusta, all'interno del portafoglio di offerta del medesimo operatore, può dunque anche comportare risparmi compresi fra i 50 ed i 100 euro su base annua. Anche nel caso del TrovaOfferte la comparazione avviene tra offerte che possono incorporare logiche diverse di determinazione e di aggiornamento dei prezzi o che possono avere un contenuto in termini di servizi aggiuntivi non omogeneo. Tale aspetto del confronto, insito nella gran parte dei "comparatori" attivi non solo nel nostro paese, è richiamato al cliente nel momento in cui egli opera la scelta sui criteri con cui evidenziare la lista delle offerte e poi durante la verifica delle condizioni di dettaglio dell'offerta stessa. Tuttavia si tratta di un aspetto che va sempre tenuto presente nel confronto tra offerte, qualunque sia la modalità utilizzata.

3 Orientamenti dell'Autorità

- 3.1 Tenuto conto della regolazione in vigore e per dare attuazione agli obiettivi di tutela ulteriore fissati dalla deliberazione 285/2014/R/com per i clienti a cui è stato riconosciuto il bonus sociale, l’Autorità formula nel seguito orientamenti che riguardano:
- la rateizzazione dei corrispettivi dovuti per il consumo di energia elettrica e gas;
 - alcune modifiche alle attuali modalità di erogazione del bonus gas;
 - la proposta dell’offerta economicamente più vantaggiosa, sulla base dei comportamenti di consumo dei clienti.
- 3.2 Poiché queste misure impattano prevalentemente sui venditori, che nel sistema bonus, sono solo i terminali ultimi di erogazione e dipendono per l’informazione dai distributori, gli orientamenti posti in consultazione, tengono anche conto che occorre consentire ai venditori di individuare con semplicità ed immediatezza i clienti interessati (paragrafo 3.2.4) e che è opportuno contenere in generale gli oneri a loro carico.
- 3.3 L’Autorità auspica tuttavia che gli stessi venditori, come avviene anche in altri paesi, possano accompagnare queste misure con politiche commerciali proprie che tengano in adeguato conto la condizione di disagio economico di molti dei loro clienti contribuendo ad offrire condizioni migliorative ed ulteriori rispetto a quelle prospettate in questo documento.

3.1 Ambito di applicazione

- 3.4 Le misure proposte sono destinate ai clienti titolari di un bonus elettrico e/o gas per disagio economico, la cui condizione di “povertà” è definita dalla certificazione ISEE, ma sono anche estese ai clienti titolari di bonus per disagio fisico. Questi ultimi non sono necessariamente clienti “poveri” (l’ISEE non costituisce un requisito per l’accesso) ma, a parità di condizioni (numerosità familiare ad esempio), hanno consumi di elettricità mediamente superiori agli altri clienti a causa dell’utilizzo di apparecchiature elettromedicali. Il bonus nel loro caso si configura come un aiuto alla copertura di questa extra spesa. I clienti con bonus per disagio fisico godono già di una salvaguardia specifica in quanto sono non disalimentabili⁸, poiché le apparecchiature alimentate ad elettricità che utilizzano devono assicurarne il mantenimento in vita, tuttavia l’Autorità ritiene che, le misure ulteriori proposte in questo documento possano applicarsi anche a

⁸ Definiti dall’art. 18 dell’ Allegato A della deliberazione ARG/elt 4/08.

tali clienti dal momento che sono destinate prioritariamente a prevenire la morosità (e questi clienti hanno fatture più elevate della media) e a facilitare l'individuazione delle offerte commerciali più vantaggiose.

Q.1 Si concorda con l'estensione della tutela ulteriore anche ai clienti a cui è stato attribuito il solo bonus per disagio fisico? Se no per quali motivi?

3.2 Rateizzazione dei corrispettivi

3.5 In considerazione dell'attuale situazione economica e delle difficoltà che le famiglie titolari di bonus possono incontrare nel pagamento della fatture, vengono sviluppate in questo documento tre differenti ipotesi di pagamento rateale che si qualificano come ulteriori (e non sostitutive) rispetto alle previsioni attualmente contenute nei contratti relativi al servizio di maggior tutela e al servizio di tutela gas e nei contratti di mercato libero. In particolare il documento illustrerà i primi orientamenti dell'Autorità in relazione a tre schemi di rateizzazione, rispettivamente:

- a) preventiva alla morosità;
- b) a fronte di morosità;
- c) a seguito di distacco nel periodo invernale.

3.6 Tutti gli orientamenti nel seguito illustrati prevedono che la rateizzazione ulteriore possa essere richiesta dal cliente finale, una sola volta, per ciascun servizio, nell'arco dei 12 mesi di titolarità del bonus elettrico e/o gas, periodo nel quale in media sono emesse 6 fatture elettriche e 4 fatture gas. Per i clienti con bonus per solo disagio fisico si propone che la rateizzazione ulteriore possa essere richiesta una sola volta nel corso di ciascun anno solare, posto che per questi clienti il bonus non "scade", ma viene attribuito con continuità per tutto il periodo di utilizzo delle apparecchiature.

3.7 L'individuazione di un limite alla possibilità di richiedere una rateizzazione ulteriore è coerente da una parte con il fatto che possono essere comunque presenti altre modalità di rateizzazione contrattualmente disponibili e dall'altra con la necessità di non gravare troppo sulle fatture successive. Le rate infatti, se possono essere utili per alleviare una condizione di difficoltà economica temporaneamente più acuta, non risolvono una condizione di disagio economico prolungato perché comunque ricadono sulle fatture successive. Il ricorso alla rateizzazione va valutato anche in questa prospettiva.

3.8 Per tutti gli schemi di rateizzazione proposti, in considerazione soprattutto della particolare condizione di disagio economico dei clienti titolari di bonus sociale,

l’Autorità propone che sulle rate venga applicato il solo tasso di interesse legale di cui all’articolo 1284 del Codice civile⁹ (come già previsto dalle deliberazioni 200/99 e 229/01 per i clienti cosiddetti “buoni pagatori”), se più basso del Tasso Ufficiale di Riferimento (previsto per la rateizzazione dall’attuale regolazione).

- 3.9 Gli orientamenti di seguito illustrati prefigurano interventi che tengono conto, da un lato della condizione di disagio economico che contraddistingue più di 1,5 milione di famiglie che hanno ottenuto il bonus elettrico e/o gas e dall’altro della necessità di contenere al massimo gli oneri economici ed organizzativi che questi stessi interventi possono comportare a carico dei venditori. L’Autorità ritiene infatti che il contenimento di tali oneri sia atto a meglio assicurare che anche i clienti disagiati traggano vantaggio effettivo dalle offerte del mercato libero.

3.2.1 Rateizzazione preventiva alla morosità

- 3.10 Questo primo orientamento prevede che il venditore sia tenuto ad offrire al cliente finale la possibilità di rateizzare almeno una fattura emessa nell’arco dei 12 mesi di vigenza del bonus sociale.
- 3.11 Questa misura si pone l’obiettivo di consentire al cliente di far fronte al pagamento di una fattura senza incorrere in una condizione di morosità. Poiché i clienti a cui sono destinate le misure illustrate sono al contempo caratterizzati da vulnerabilità economica e da ridotta informazione, sono stati individuati due orientamenti alternativi: uno più flessibile che tiene in maggior conto le possibili valutazioni del cliente finale sull’impatto del pagamento di una determinata bolletta sul suo vincolo di bilancio complessivo, l’altro che assegna al regolatore il compito di individuare *ex ante*, per conto del cliente, le fatture rateizzabili.
- 3.12 In particolare nel primo orientamento che si pone in consultazione è la condizione soggettiva del cliente a prevalere. E’ il cliente finale, che in considerazione della sua condizione economica complessiva, valuta in quale occasione avvalersi della possibilità di rateizzare, indipendentemente dall’ammontare della fattura. Una fattura anche non particolarmente onerosa può infatti cumularsi, in un certo periodo di tempo, ad altri pagamenti risultando “insostenibile”, laddove una fattura più “pesante” può in un diverso periodo di tempo risultare non particolarmente critica. Questa soluzione tiene maggiormente in considerazione le esigenze individuali dei clienti finali (non prevedibili in modo generalizzato) e non richiede che i venditori intervengano a modificare i loro sistemi di fatturazione con riferimento ai soli clienti bonus.

⁹ Dal 1 gennaio 2014 tale tasso ammonta all’1% su base annua alla luce del Decreto del Ministero dell’economia e delle Finanze 12 dicembre 2013 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 292 del 13 dicembre 2013.

Tuttavia comporta che gli stessi venditori siano disponibili a negoziare volta per volta le condizioni di rateizzazione, pur all'interno di uno schema di massima prefissato.

3.13 Date le premesse, con riferimento a questo primo orientamento, l'Autorità ritiene che il regolatore debba fissare a tutela del cliente finale solo alcune regole generali all'interno delle quali rimanga uno spazio affinché gli interessati possano negoziare la soluzione più adatta. In particolare si propone che siano fatte sempre salve le seguenti caratteristiche:

- il piano di rateizzazione deve essere concordato su un periodo di tempo che tenga conto delle esigenze del cliente, ma anche della necessità per il venditore di fissare un tempo di rientro del debito e deve poter prevedere un numero massimo prefissato di xxx rate;
- le rate non si possono cumulare;
- il piano di rateizzazione può essere concordato per telefono, ma deve essere anche accessibile al consumatore per scritto o su supporto durevole;
- l'accettazione da parte del cliente del piano rateale può avvenire anche per atti concludenti. Se allo scadere della prima rata il cliente provvede al pagamento dell'importo indicato dal venditore, secondo le modalità da questo specificate, l'intero piano rateale, di cui il cliente ha preso visione, si intende accettato;
- qualora il cliente non si attenga al piano concordato e non proceda al pagamento o delle rate o della intera fattura per cui era stata negoziata la rateizzazione (anche come saldo dopo il pagamento della prima rata), il venditore può attivare le ordinarie procedure di messa in mora.

3.14 Nel secondo orientamento si prevede invece che le fatture di cui può essere richiesta la rateizzazione siano individuate sulla base di criteri prefissati dall'Autorità e vengano segnalate dal venditore al cliente stesso. In particolare si ipotizza che sia l'onerosità della fattura elettrica o gas in sé ad avere una rilevanza prevalente e si sostituisce al criterio soggettivo del cliente che valuta la sua condizione economica complessiva il criterio oggettivo del regolatore che individua le fatture in sé a rischio di morosità.

3.15 In questo orientamento il venditore ha un ruolo determinante nell'individuare le fatture da proporre al cliente come rateizzabili, mentre il cliente per parte sua, ricevuta l'informazione, valuta se avvalersi o meno dell'offerta nella consapevolezza che la fattura segnalata è probabilmente una delle più onerose del periodo (fatte salve eventuali altre previsioni contrattuali relative alle fatture

di conguaglio che superino una certa soglia). Lo schema di rateizzazione si propone che sia fisso ed anch'esso largamente predeterminato *ex ante*.

- 3.16 Particolare rilevanza assumono in questo contesto i criteri sulla base dei quali una fattura può diventare rateizzabile. Tali criteri, devono essere semplici, ma al contempo ricomprendere ed interpretare una varietà di condizioni. L'Autorità ritiene pertanto che sebbene fissati *ex ante* possano differire almeno a seconda del settore di riferimento o delle informazioni che sono effettivamente disponibili al venditore sui comportamenti di consumo del suo cliente.
- 3.17 A titolo di esempio, per il servizio elettrico, assumendo che il ciclo di fatturazione sia bimestrale, si possono ipotizzare i seguenti criteri:
- a. clienti "storici" (ossia contrattualizzati per un periodo di almeno 12 mesi): il venditore propone il pagamento rateale della prima fattura, emessa nell'arco del periodo di validità del bonus, che superi del 25-30 % la fattura media ricevuta da quel cliente negli ultimi 12 mesi;
 - b. clienti "nuovi" (ossia contrattualizzati per un periodo inferiore ai 12 mesi): il venditore propone il pagamento rateale della prima fattura, emessa nell'arco del periodo di validità del bonus, che superi del 25-30 % la fattura media di quel cliente se il suo consumo fosse coinciso con quello della famiglia tipo ai fini del bonus nella tabella 1 .

Tab. 1 Consumi medi del cliente tipo¹⁰

Ripartizione famiglie	Consumo medio Annuo in kWh	Consumo medio Bimestre in kWh
Nuclei da 1-2 componente	2.200	367
Nuclei da 3-4 componenti	2.700	450
Nuclei oltre 4 componenti	4.000	667

- 3.18 Per i clienti gas, presupponendo invece che i consumi massimi vengano registrati nel periodo invernale, si ipotizza di individuare la fattura rateizzabile in quella che contabilizza i consumi dei mesi centrali del periodo ottobre-marzo (periodo invernale).
- 3.19 In sintesi il secondo orientamento posto in consultazione prevede che:

¹⁰ Questa tabella coincide con la tabella 5 del documento di consultazione Atto n.56/07.

- a. sia l’Autorità a definire i criteri sulla base dei quali una fattura diventa rateizzabile e le caratteristiche del piano di rateizzazione;
- b. il venditore, nella fattura rateizzabile informa il cliente interessato del numero delle rate previste, dell’importo, della modalità di pagamento e del termine di scadenza di ciascuna rata così come definiti dall’Autorità;
- c. l’accettazione da parte del cliente del piano rateale avviene per fatti concludenti. Se allo scadere della prima rata il cliente provvede al pagamento dell’importo indicato dal venditore, secondo le modalità da questo specificate, l’intero piano rateale si intende accettato;
- d. qualora il cliente non proceda al pagamento della prima rata o di una qualsiasi delle rate successive o non paghi l’intera fattura, il venditore può dar corso alle ordinarie procedure di messa in mora.

3.2.2 Rateizzazione a fronte di morosità

- 3.20 Nei casi in cui il cliente finale titolare di bonus sociale venga costituito in mora per il mancato pagamento di una o più fatture, si propone che, prima di procedere al distacco, il venditore offra al cliente la possibilità di rateizzare il debito. In particolare a tal fine si illustrano gli orientamenti dell’Autorità relativi all’opportunità di apportare alcune integrazioni alla comunicazione di costituzione in mora¹¹ e alle caratteristiche del piano di rateizzazione.
- 3.21 Anche in questo caso si rende necessario individuare una modalità semplice e al contempo efficace che contemperì l’interesse del cliente ad avvalersi della misura ulteriore disponibile e quello del venditore di non deve essere gravato di oneri eccessivi, pertanto l’ Autorità sottopone a consultazione due orientamenti alternativi relativi alla modalità con cui il cliente può essere informato, nella comunicazione di costituzione in mora, della possibilità di rateizzare.
- 3.22 Nello specifico il primo orientamento propone di inserire all’interno della comunicazione di costituzione in mora un riferimento alla possibilità, per i soli clienti titolari di bonus sociale, di dilazionare il pagamento della fattura oggetto di sollecito contattando un numero di telefono verde per maggiori informazioni. Al numero verde, che costituisce un punto di contatto universalmente accessibile, possono essere affiancati altri punti di contatto (web, sportello ecc). Questa prima opzione non richiede al venditore alcuna azione di individuazione

¹¹ Attualmente le deliberazioni ARG/elt 04/08, 67/2013/R/com e 173/2013/R/com, stabiliscono nel dettaglio le modalità, i termini e i contenuti della comunicazione con cui il cliente viene costituito in mora.

selettiva dei clienti interessati, né l'utilizzo di più formati di comunicazioni di costituzione in mora, poiché l'informazione relativa alla possibilità di dilazionare i pagamenti dovrebbe essere presente su tutte le comunicazioni di costituzione in mora, ma comporta un possibile potenziamento del servizio commerciale. Appare infatti prevedibile che possano contattare il numero verde anche clienti non agevolabili. Al riguardo però, per contenere tale eventualità, possono anche essere poste in essere modalità selettive di accesso alle informazioni, prevedendo che il cliente bonus sia facilmente identificabile attraverso un codice univoco nella disponibilità sia del cliente che del venditore (si veda il paragrafo 3.2.4). Sulla base di questa prima opzione il cliente deve farsi parte attiva e comprovare di essere titolato al beneficio.

- 3.23 In alternativa, il secondo orientamento ipotizza che il cliente sia già identificato dal venditore come un cliente bonus e riceva una costituzione in mora che riporti direttamente le indicazioni di dettaglio per dar corso alla rateizzazione ed evitare l'eventuale sospensione della fornitura. Alla costituzione in mora dovrebbe essere cioè allegata la proposta di rateizzazione, contenente il piano di rateizzazione, l'importo e il termine di pagamento della prima rata, le modalità di comunicazioni del pagamento nonché i termini entro cui negoziare eventuali aggiustamenti del piano di rateizzazione. Il cliente per non incorrere nella sospensione per morosità o paga l'intera fattura o paga la prima rata indicata nel sollecito di pagamento dandone comunicazione al venditore con le modalità da questo indicate o contatta il venditore per rinegoziare il piano di rateizzazione. Questo percorso agevola il cliente che ha immediatamente disponibile una informazione di dettaglio, ma comporta per il venditore, oltre alla corretta individuazione del cliente interessato, l'utilizzo di comunicazioni di messa in mora differenziate e la predisposizione per tutti i clienti interessati di un piano di rateizzazione a prescindere da quale sarà la decisione finale del cliente di eventualmente avvalersene.
- 3.24 Con riguardo al contenuto del piano di rateizzazione, al fine di semplificare la gestione di questa procedura "straordinaria" si propone che, il piano rateale, comunque comunicato, abbia le seguenti caratteristiche:
- a. il numero di rate così come le tempistiche di scadenza della rate siano negoziate su proposta del venditore;
 - b. le rate non possano essere cumulate;
 - c. qualora il cliente non si attenga al piano concordato e non proceda al pagamento della fattura di cui si era richiesta la rateizzazione (anche come saldo dopo il pagamento della prima rata), il venditore può dar corso alle ordinarie procedure di distacco;

- d. nel caso di clienti elettrici telegestiti, prima di dar corso al distacco, in caso di mancato pagamento delle rate, il periodo di riduzione della potenza possa essere esteso a xxxx giorni.
- 3.25 Nel caso il cliente cambi fornitore successivamente al ricevimento della comunicazione di messa in mora, l'Autorità intende confermare, anche per questi clienti, l'applicazione di quanto già previsto dalla regolazione di settore.¹²

3.2.3 Rateizzazione a fronte di distacco nel periodo invernale

- 3.26 Limitatamente ai casi in cui il cliente finale non abbia usufruito della possibilità di rateizzare una fattura (il cliente potrebbe non aver ricevuto con la costituzione in mora l'offerta di rateizzazione), e subisca una sospensione della fornitura di gas o elettricità nel periodo invernale (tra ottobre e marzo), l'Autorità propone che i venditori siano tenuti ad offrire la possibilità di riattivare la fornitura anche a fronte di un pagamento solo parziale della fattura che ha determinato il distacco.
- 3.27 L'orientamento posto in consultazione propone che in questi casi il cliente possa richiedere al venditore la possibilità di essere riattivato a fronte del pagamento di una quota pari a xxx della fattura che ha generato il distacco e della rimanente parte in rate successive, secondo un piano fissato dal venditore. Il piano deve essere conforme ai seguenti principi:
- a. la prima rata non può essere superiore ad una quota xxx del totale della fattura che ha determinato il distacco;
 - b. le rate non possono essere cumulate;
 - c. salvo diverso esplicito accordo tra le parti, fra due rate devono intercorrere almeno xxx giorni.
- 3.28 Nel caso di accettazione del piano rateale, la riattivazione della fornitura viene effettuata dopo il pagamento della prima rata. In caso di mancato pagamento delle successive, il venditore pone in atto le misure volte al distacco dell'utenza e, in questi casi, decade la possibilità del cliente di accedere nuovamente al piano rateale. I costi di riattivazione restano a carico del cliente.

Segnalazione ai servizi sociali prima di procedere con il distacco

¹² Si veda per l'energia elettrica la deliberazione ARG/elt 219/2010.

- 3.29 Nei casi in cui nonostante la possibilità di accedere alle misure di rateizzazione ulteriore si giunga alla sospensione della fornitura di elettricità e/o gas, resta il problema di contenere il disagio conseguente ad un distacco laddove il cliente sia in condizioni economiche disagiate, specialmente nel periodo invernale o in presenza di soggetti deboli come minori o anziani, per cui è richiesta una particolare cura.
- 3.30 Tale ulteriore profilo esula dalle competenze proprie dell’Autorità attenendo più propriamente alla sfera degli interventi sociali la cui responsabilità resta su altri soggetti. Gli orientamenti illustrati in questo documento non possono infatti risolvere il problema della povertà o della povertà energetica, ma possono solo porsi in un’ottica di semplificazione e sostegno temporaneo al pagamento di fatture di elettricità e gas. Tuttavia, poiché con la segnalazione 273/2014/I/com come già ricordato, si è sottolineata l’urgenza di un intervento più radicale sotto questo profilo, anche in questa sede si ritiene di riproporre il tema alle amministrazioni più direttamente interessate e di sensibilizzare i soggetti a vario titolo coinvolti. Nelle more di una precisa indicazione del Governo, si potrebbe approfondire l’opportunità, prima di procedere alla sospensione per morosità di un POD/PDR nella titolarità di un cliente con bonus sociale, di far pervenire una comunicazione ai servizi sociali del comune interessato affinché quest’ultimo valuti ed eventualmente attivi eventuali misure ulteriori di salvaguardia, che possano anche scongiurare il distacco stesso. L’Autorità è consapevole degli importanti profili di privacy coinvolti e del ruolo prioritario che i Comuni hanno su queste specifiche tematiche, ma ritiene costruttivo e proficuo ricordare in questa sede che già ora SGATE è predisposto per interfacciare in modo informatico sia i Comuni che i distributori.

3.2.4 Profili attuativi

Individuazione del periodo a cui associare le misure proposte

- 3.31 Un fattore che deve essere definito è il periodo temporale per il quale prevedere l’applicazione della rateizzazione ulteriore.
- 3.32 Il bonus elettrico e gas può essere richiesto in qualunque periodo dell’anno e, qualora il cliente lo ottenga, viene attribuito a copertura di un periodo di 12 mesi di fornitura di energia elettrica e gas (per il bonus per disagio economico), rinnovabile anno dopo anno qualora ci siano le condizioni.

- 3.33 Il periodo di attribuzione inizia il primo giorno del secondo mese successivo all'ammissione della domanda a sistema, qualora il distributore confermi le caratteristiche della fornitura. Il cliente può perciò diventare titolare del beneficio in qualsiasi mese dell'anno.
- 3.34 La condizione di disagio economico è prerequisite per l'accesso al bonus, ma si può considerare che qualifichi anche tutto il periodo in cui il cliente riceve il bonus. Nel periodo in cui il cliente è titolare di bonus, viene dunque considerato un cliente economicamente disagiato. Si pone pertanto l'alternativa fra consentire l'accesso alla rateizzazione ulteriore con riferimento alle fatture che contabilizzano i soli consumi dei mesi di competenza del bonus o piuttosto riferirsi alle fatture emesse nel medesimo periodo di competenza e quindi incidenti sulla condizione economica del cliente in disagio economico, ma riferite anche a consumi pregressi.
- 3.35 L'Autorità ritiene di dare prevalenza alla condizione di disagio economico del cliente nel periodo in cui è richiesto il pagamento di una fattura a prescindere dal periodo di consumo che quest'ultima contabilizza. Questo orientamento, rafforza di fatto la protezione di questi clienti che non solo godono dello sconto bonus sulle fatture che contabilizzano i consumi riferiti ai 12 mesi di agevolazione, ma possono usufruire della rateizzazione anche su fatture emesse nel medesimo periodo, ma che contabilizzano consumi precedenti il periodo di agevolazione (conguagli, ritardate fatturazioni, rettifiche ecc.).

Individuazione dei clienti interessati da parte del venditore

- 3.36 Come abbiamo già ricordato la deliberazione 402/13/R/com prevede che l'impresa di distribuzione fornisca al venditore evidenza separata delle somme riconosciute con riferimento a ciascun POD e/o PDR beneficiario della compensazione, rendendo disponibile, in formato elettronico, a ciascun venditore l'elenco, aggiornato almeno mensilmente, dei POD/PDR e dei codici fiscali dei clienti domestici ammessi e non ammessi al regime di compensazione. Tali informazioni vengono di prassi trasmesse da 30 a 45 giorni dopo la data di inizio agevolazione. Ne consegue che di norma il venditore è informato che un suo cliente è fra i beneficiari del bonus successivamente al momento in cui scatta formalmente il beneficio.
- 3.37 La normativa in vigore consente pertanto l'individuazione dei soggetti titolari di bonus in tempi ritenuti congrui ai fini della fatturazione del corrispettivo in bolletta, ma non necessariamente in tempi adeguati ad agevolare il pagamento delle fatture emesse, nel periodo preso a riferimento da questo documento di consultazione. Ad esempio per un cliente il cui periodo di agevolazione è compreso fra il 1 marzo 2013 e il 28 febbraio 2014, il venditore può ricevere la

comunicazione il 30 di marzo e, poiché fattura *ex post*, può correttamente fatturare il periodo di marzo tenendo conto anche del bonus, ma se nel medesimo mese (ad esempio il 15 di marzo) ha emesso un conguaglio per consumi pregressi, non era ancora in grado di sapere che quel cliente era in condizione di disagio economico.

- 3.38 Non va inoltre dimenticato che i flussi attualmente utilizzati dai distributori per le comunicazioni non sono del tutto standardizzati, ed è stato segnalato dai venditori che tale mancata piena standardizzazione potrebbe rendere difficile l'individuazione, dei clienti finali ammessi o non ammessi al bonus.
- 3.39 Gli orientamenti proposti per migliorare la "tracciabilità" del cliente da parte del venditore sono quelli illustrati di seguito e possono essere sviluppati anche in modo complementare:
- a. standardizzare il flusso informativo dal distributore al venditore come flusso a sé. A tal riguardo si ricorda che quanto proposto è già all'attenzione del Gruppo di lavoro per l'elaborazione di proposte in materia di standard di comunicazione tra soggetti operanti nel settore elettrico e del gas naturale¹³ e che nel documento per la consultazione 263/2014/R/eel¹⁴ è stata anche proposta la possibilità di fatturare i corrispettivi relativi al bonus separatamente dalla fattura di trasporto;
 - b. mettere il cliente in condizione di dimostrare il suo diritto ad ottenere la prestazione agevolata presentando al venditore al momento della richiesta della prestazione ulteriore l'attestazione rilasciata da SGAt e attraverso il portale clienti. Ogni cliente riceve già oggi con la comunicazione di ammissione al bonus un "id" e una password di accesso a SGAt e per consentirgli di controllare lo stato della sua pratica. Il portale è aggiornato in tempo reale;
 - c. mettere il venditore nella condizione di informarsi direttamente consentendogli l'accesso a SGAt e attraverso un portale dedicato. Questa proposta era già stata anticipata dai venditori in risposta al documento per la consultazione 253/2013/R/com¹⁵. Da settembre 2014 in ogni record di domanda bonus accettata presente su SGAt e appare anche l'etichetta con il venditore di riferimento. L'inserimento dell'etichetta è progressivo e nel giro di un anno sarà completato. A completamento della mappatura dei venditori che forniscono clienti titolari di bonus, l'Autorità ritiene che potrebbe essere utile rendere disponibile al

¹³ Determinazione DMEG11/2012.

¹⁴ documento per la consultazione 263/2014/R/eel Codice di rete tipo per il servizio di trasporto dell'energia elettrica: fatturazione del servizio e garanzie contrattuali.

¹⁵ documento per la consultazione 253/2013/R/com Bonus elettrico e bonus gas per i clienti domestici economicamente disagiati: prime proposte per una semplificazione della disciplina.

venditore un accesso riservato a SGAt e per estrarre, con la periodicità che ritiene opportuna, l'elenco dei propri clienti che sono titolari di bonus sociale.

3.40 Infine nel caso di forniture gas miste (riscaldamento centralizzato e contratto individuale per la fornitura di gas per cottura cibi e/o acqua calda), poiché il cliente riceve il bonus in un'unica soluzione attraverso un bonifico postale e il venditore non riceve alcuna informazione dal distributore, il venditore attualmente può identificare il cliente soltanto attraverso la modalità sub b). Questa limitazione non appare particolarmente significativa, perché i clienti interessati ricevono direttamente una fattura afferente ai soli consumi per cottura cibi e/o produzione di acqua calda, di norma molto contenuta.

Rateizzazione preventiva alla morosità

Q.2 Quali fra gli orientamenti presentati in caso di rateizzazione preventiva alla morosità si ritiene più efficace? Perché?

Q.3 Quali possono essere modalità alternative a quelle individuate per semplificare la negoziazione e successiva accettazione da parte del cliente finale del piano di rateizzazione nella prima opzione?

Q.4 Quali possono essere i costi associati alla seconda opzione e quali i vantaggi per i venditori?

Q.5 Si ritiene che i criteri individuati per la fattura da rateizzare possano essere ragionevoli? Se no, quali potrebbero essere dei criteri alternativi?

Q.6 Si ritiene efficiente definire ex ante un numero massimo di rate? Se no, perché?

Rateizzazione a fronte di morosità

Q.7 Con riferimento alla rateizzazione a fronte di morosità quali fra i due orientamenti presentati in relazione al contenuto della comunicazione di costituzione in mora è preferibile? Perché?

Q.8 Si concorda con le caratteristiche del piano di rateizzazione proposto? Se no, quali modifiche potrebbero essere introdotte?

Q.9 Si concorda sulla possibilità di estendere per i clienti elettrici titolari di bonus il periodo di riduzione della potenza in caso di fallimento della rateizzazione? Se sì, di quanti giorni dovrebbe essere esteso il periodo già previsto dalla attuale regolazione?

Rateizzazione a fronte di distacco

Q.10 Nel caso di rateizzazione a fronte di distacco si concorda sul fatto che il periodo di rientro del debito sia comunque fissato dal venditore? Se no, perché?

Q.11 Quale dovrebbe essere la quota del debito di cui potrebbe essere richiesto il pagamento con la prima rata ai fini di riattivare la fornitura? Perché?

Q.12 Quanti giorni dovrebbero almeno intercorrere tra una rata e quella successiva? Perché?

Q.13 In prima approssimazione quali potrebbero essere i costi associati all'attuazione delle misure prefigurate in tema di rateizzazione ulteriore?

Q.14 Quali sono le eventuali misure ulteriori già poste in essere dai venditori per consentire il pagamento rateizzato di una fattura nel caso di un cliente in temporanea difficoltà economica? Da quanto tempo sono state implementate?

Q.15 Ci sono elementi su cui non si concorda per quanto riguarda i profili attuativi? Se sì, quali e perché?

3.3 Modalità di erogazione del bonus gas

3.41 Al fine di facilitare il pagamento della fattura del gas, ed in particolar modo quelle che contabilizzano i consumi per il riscaldamento, si propone di modificare la modalità con cui viene attualmente erogato il bonus sociale gas per la categoria ACR¹⁶.

3.42 Le modifiche proposte impattano prevalentemente sui distributori che dovranno adeguare l'algoritmo di calcolo, mentre i venditori continuano a dover trasferire sulle fatture di competenza i corrispettivi trasferiti dal distributore.

3.43 Attualmente il bonus viene erogato ai clienti gas con due modalità:

- a. Attraverso un bonifico postale domiciliato per i clienti indiretti gas (riscaldamenti centralizzati e forniture miste)- (circa 30.000);
- b. in bolletta per i clienti diretti (circa 580.000 di cui 502.600 che hanno dichiarato un uso ACR).

3.44 Nel caso dei clienti diretti il bonus viene corrisposto *pro quota die* nelle bollette in cui sono contabilizzati i consumi del periodo di riferimento (i dodici mesi di

¹⁶ Categorie di uso corrispondente ad Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento, utilizzata per l'attribuzione del bonus sociale..

validità del bonus). La periodicità di emissione delle bollette che contabilizzano i consumi del periodo di riferimento varia a seconda dei contratti di fornitura.

- 3.7.1 L'orientamento che viene sottoposto in consultazione si pone l'obiettivo di modificare la modalità di calcolo del *pro quota die* in bolletta per i clienti diretti ACR in funzione del profilo di consumo, in modo da rendere più significativa l'incidenza dello sconto sulle bollette più onerose.
- 3.45 Sotto questo profilo, premettendo che tutte le informazioni necessarie sono nella disponibilità dei distributori, si possono avanzare due orientamenti alternativi per seguire la stagionalità dei consumi:
- a) una modalità semplificata che suddividendo il periodo di riferimento in invernale (gennaio, febbraio, marzo, ottobre, novembre e dicembre) ed estivo (aprile, maggio, giugno, luglio, agosto e settembre) preveda che nei sei mesi di consumo estivo venga riconosciuto un *pro quota die* corrispondente alla sola quota di bonus attribuibile alla cottura cibi ed acqua calda e un periodo invernale (per altro delimitato in genere dalle autorizzazioni regionali all'accensione del riscaldamento centralizzato e non) in cui il *pro quota die* comprende sia la quota cottura e/o acqua calda che la quota riscaldamento. In estrema sintesi il *pro quota die* acqua calda sarebbe calcolato su 365 giorni, mentre quello riscaldamento su 180 giorni;
 - b) una modalità più puntuale in cui il *pro quota die* attribuibile al cliente diretto ACR è spalmato sulla base del profilo medio per tipologia di uso avendo a riferimento la deliberazione 229/2012/R/gas.
- 3.46 Entrambe le modalità consentirebbero, rispetto alla situazione attuale, di scontare maggiormente le fatture più onerose, in cui sono contabilizzati i consumi di riscaldamento, contribuendo anche a ridurre il rischio di morosità e sarebbero compatibili con tutte le fattispecie oggi variamente regolate all'interno della disciplina del bonus (es. cessazioni e cambi di residenza).
- 3.47 L'Autorità ritiene inoltre che la soluzione proposta sia più sostenibile ed equa, nella misura in cui il bonus segue la spesa per l'acquisto di gas nei suoi andamenti e non si configura come un mero trasferimento di reddito.

Q.16 Si individuano criticità nella modalità di erogazione proposta? Se sì, quali?

Q.17 Si condivide il principio secondo cui la modalità proposta possa aiutare a prevenire la morosità? Se no, perché?

3.4 Strumenti per contenere ulteriormente la spesa per l'energia

- 3.48 Sul mercato italiano, sono attualmente presenti una molteplicità di offerte per i clienti domestici, alcune delle quali possono consentire di risparmiare in modo non trascurabile sulla spesa energetica. Tuttavia poiché i clienti disagiati spesso potrebbero riscontrare difficoltà ad orientarsi nella scelta delle offerte proposte dal mercato, l'Autorità ritiene opportuno individuare delle modalità semplici, innovative ed affidabili che li facilitino nella scelta dell'offerta che potrebbe minimizzare la loro spesa, affinché anche attraverso il mercato, e non solo usufruendo del bonus sociale, possano contenere la loro spesa per l'energia elettrica e il gas.
- 3.49 Non è un compito facile, perché non solo occorre informare il cliente, ma anche e soprattutto è necessario fornirgli alcuni strumenti per orientarsi fra le tante informazioni che riceve e per utilizzarle a proprio vantaggio. L'Autorità ritiene che in questo difficile compito anche i venditori, per la prossimità stessa ai loro clienti, possano e debbano svolgere un ruolo centrale, pur continuando ad operare in concorrenza tra di loro.
- 3.50 Il cliente che ne ha i requisiti può ottenere il bonus elettrico e/o gas, indipendentemente dal fornitore o dall'offerta selezionata. Inoltre i clienti titolari di bonus possono essere indifferentemente serviti in regime di tutela o di mercato libero. Gli orientamenti illustrati nel seguito tengono pertanto conto di queste differenti condizioni ed in particolare del diverso ruolo svolto dall'esercente la maggior tutela rispetto al venditore che opera sul mercato libero.
- 3.51 Per quanto riguarda i clienti serviti in regime di maggior tutela è importante che siano consapevoli che la scelta di restare nel mercato tutelato può non rilevarsi sempre come la più economica. A questo riguardo si propone che gli esercenti il servizio di maggior tutela che applicano solo condizioni di prezzo fissate dal regolatore, possano concorrere a sensibilizzare i loro clienti titolari di bonus sociale sulla necessità di verificare che le condizioni del servizio di maggior tutela siano effettivamente quelle che assicurano loro il maggior risparmio. Al riguardo l'Autorità propone che gli esercenti il servizio di maggior tutela inseriscano, almeno una volta all'anno, nelle bollette in cui sono contabilizzati i corrispettivi bonus, un messaggio che ricorda al cliente che sono disponibili sul mercato numerose offerte e che lo invita a consultare il Trova Offerte o a rivolgersi alle associazioni dei consumatori per individuare eventuali offerte che, dati i loro profili di consumo, consentano loro il risparmio massimo. Tale messaggio potrebbe essere definito dall'Autorità ed inserito, in coerenza con le previsioni della bolletta 2.0, nello spazio destinato alle comunicazioni dell'Autorità.

- 3.52 Per quanto riguarda i clienti serviti a condizioni di mercato ¹⁷ si propone che i venditori comunichino in modo automatico ai propri clienti titolari di bonus sociale le condizioni economiche, fra quelle disponibili nel loro portafoglio di offerte, che minimizzano la spesa del cliente tenendo conto delle sue modalità di consumo ed indipendentemente dall'offerta originariamente scelta da quest'ultimo. Poiché il venditore per fornire questo servizio deve avere conoscenza delle modalità di consumo del cliente è ipotizzabile che possa assolvere a questo compito solo per i clienti che ha contrattualizzati da almeno un anno.
- 3.53 Per quanto riguarda il contenuto della comunicazione da veicolare ai clienti, si propone che sia articolata in due successivi passaggi:
- un primo messaggio inserito in bolletta, in evidenza, che comunichi che è disponibile un'offerta contrattuale che, rispetto a quella applicata, consente di risparmiare sulla spesa annua in base al profilo di consumo del cliente e che rinvia ad un contatto almeno (ma non solo) telefonico (numero verde) per maggiori informazioni;
 - a seguito del contatto attivato dal cliente l'invio di una comunicazione che contenga, in modo semplice e chiaro, l'evidenza del risparmio stimato conseguibile con la nuova offerta (ad esempio utilizzando un formato simile a quello illustrato in tabella 2) e il contenuto dettagliato di quest'ultima;

Tab. 2 – Informazioni da comunicare al cliente

Dati riferiti al cliente: nome e cognome, CF e POD/PDR				
nome opzione attuale	nome nuova opzione	Consumi anno "n" del cliente	Spesa anno "n" del cliente con opzioni xy	Spesa stimata anno "n+1" con opzione zz
xy	zz	-----	-----	-----
Risparmio annuo con opzione zz			xxxx euro	

- l'adesione alla nuova offerta da parte del cliente dovrà avvenire in conformità a quanto previsto dal Codice del Consumo e dal codice di Condotta commerciale.

¹⁷ Per il settore del gas naturale il legislatore non ha previsto come per il servizio elettrico che un determinato operatore abbia l'obbligo di fornire il servizio di tutela per ripartizione geografica, ma ha posto tale obbligo in capo a tutti i venditori obbligandoli ad offrire ai loro clienti anche le condizioni economiche definite dall'Autorità. Per questo motivo nel caso dei fornitori di gas naturale la modalità di segnalazione dell'offerta più conveniente non differisce fra clienti serviti in tutela e clienti serviti nel mercato libero.

3.54 E' molto importante che i venditori coinvolti siano consapevoli del servizio che in tal modo forniscono ai loro clienti affinché l'onere che per essi comporta non costituisca un ostacolo alla contrattualizzazione di clienti titolari di bonus sociale.

Q.18 Si concorda con gli orientamenti presentati per favorire la scelta più conveniente? Se no, quali sono i profili critici individuati?

Q.19 Per quanto riguarda le imprese di vendita di gas naturale che servono sia clienti in regime di tutela che clienti del mercato libero si ritiene che le misure individuate per favorire una scelta più consapevole tutelino ragionevolmente il cliente nei confronti di eventuali pratiche commerciali scorrette? Se no, quali altre misure possono essere poste in campo?

4 Sintesi degli orientamenti

Ambito di applicazione	<ul style="list-style-type: none"> Clienti domestici a cui è stato riconosciuto il bonus per disagio economico o fisico 	
Rateizzazione ulteriore	<p style="text-align: center;">Elementi comuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Può essere richiesta 1 sola volta in un periodo di 12 mesi Sulle rate viene applicato il tasso di interesse legale se migliorativo rispetto al TUR 	
Rateizzazione preventiva alla morosità	<p>Orientamento 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Di qualunque fattura può essere richiesta la rateizzazione Il cliente la richiede identificandosi come cliente titolare di bonus 	<p>Orientamento 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Le fatture rateizzabili sono individuate sulla base di criteri ex ante
Rateizzazione a fronte di morosità	<p>Orientamento 1</p> <ul style="list-style-type: none"> La comunicazione di costituzione in mora di tutti i clienti contiene l'informazione sulla possibilità per i clienti titolari di bonus di ottenere una rateizzazione 	<p>Orientamento 2</p> <ul style="list-style-type: none"> La comunicazione di costituzione in mora dei clienti titolari di bonus contiene già la proposta di un piano di rateizzazione dettagliato
	<ul style="list-style-type: none"> Il piano di rateizzazione è negoziato 	
	<ul style="list-style-type: none"> Nel caso di clienti elettrici telegestiti, prima di procedere all'eventuale distacco si amplia il periodo di riduzione di potenza rispetto a quanto già previsto dalla attuale regolazione 	
Rateizzazione a fronte di distacco	<p>Il piano di rateizzazione è fissato dal venditore Ma:</p> <ul style="list-style-type: none"> la prima rata non può superare di una certa percentuale il debito complessivo le rate non possono essere cumulate salvo diverso esplicito accordo tra le parti, fra due rate devono intercorrere almeno xxx giorni 	
Modalità di erogazione del bonus	<ul style="list-style-type: none"> introduzione di una modalità di calcolo stagionalizzato del <i>pro quota die</i> per l'attribuzione del bonus in bolletta nel caso di clienti che utilizzino il riscaldamento 	
Strumenti per favorire la scelta dell'offerta più vantaggiosa	<p>Per gli esercenti il servizio di maggior tutela</p> <ul style="list-style-type: none"> Pubblicazione in bolletta di un messaggio definito dall'Autorità 	<p>Per gli esercenti del mercato libero</p> <ul style="list-style-type: none"> Segnalazione in bolletta sulla disponibilità di una offerta che consente una riduzione della spesa attuale

		<ul style="list-style-type: none">• Se il cliente ne richiede l'applicazione formulazione dell'offerta con esplicito riferimento alle modalità di consumo del cliente interessato• Il cliente deve essere contrattualizzato da almeno un anno
--	--	--