

DCO 468/2014/R/COM
***Primi orientamenti per la definizione
di misure destinate ai clienti con bonus
sociale elettrico e/o gas***

Documento per la consultazione

Milano, 31 ottobre 2014

OSSERVAZIONI GENERALI

In linea generale, Anigas solleva forti perplessità in merito agli orientamenti sul bonus sociale che impongono alle società di vendita determinate prassi, attraverso un'ingerenza nella libertà economica dell'attività di fornitura energetica giustificata dalla necessità di alleviare le difficoltà di una categoria di clienti domestici, considerati economicamente disagiati.

A tal proposito si ritiene opportuno precisare che le società di vendita già adottano al loro interno specifiche misure *ad hoc* nei confronti dei clienti che hanno difficoltà nell'ottemperare ai propri pagamenti, in particolare di coloro che rientrano nelle situazioni di disagio economico previste dal legislatore. Tali prassi concordate con il cliente a seconda del caso specifico, di per sé quindi migliorative rispetto alle misure prospettate, si ritiene debbano continuare a costituire una scelta per l'impresa e non un'imposizione regolatoria.

Diversamente, l'esercente la vendita sarebbe chiamato a sopperire alla mancanza di tutele sociali, con conseguente venir meno della propria natura di impresa operante sul libero mercato.

Inoltre, l'introduzione di obblighi *erga omnes* di tutela sociale comporterebbe in capo ai venditori non solo un forte incremento dei costi operativi gestionali, ma anche un forte aggravio dell'esposizione finanziaria, la cui copertura non viene oggi in alcun modo garantita nelle condizioni economiche di tutela del mercato del gas naturale. In tale ottica si ritiene essenziale che l'Autorità, qualora opti per l'implementazione delle proposte riportate nel documento, debba non solo necessariamente tenere conto, degli ulteriori oneri operativi e finanziari in capo agli operatori attraverso un congruo riconoscimento nella componente a copertura dei costi della vendita al dettaglio del servizio di tutela (QVD), ma anche provvedere all'opportuna remunerazione per la prestazione di servizio pubblico in una componente regolata *ad hoc* a beneficio degli esercenti la vendita.

Alla luce di tali considerazioni, si ritiene che l'Autorità non possa prescindere dall'operare un'attenta riflessione prima di definire obblighi di servizio pubblico in capo a società che operano in condizioni di mercato.

Peraltro occorre evidenziare che a fronte di implementazioni particolarmente onerose per gli operatori, i benefici per il cliente finale derivanti dall'adozione delle misure proposte sarebbero scarsamente significativi.

A tale proposito, ricordiamo che nei prossimi mesi la normativa sul bonus sociale dovrà essere rivista in occasione della riforma delle tariffe elettriche dei clienti domestici e pertanto sarebbe opportuno che la discussione in merito ad ulteriori forme di sostegno per i clienti con bonus sociale sia affrontata proprio in quella fase in maniera più strutturata.

In quella sede l'Autorità dovrebbe farsi promotrice, in maniera più incisiva rispetto alla precedente segnalazione, presso le competenti istituzioni di un potenziamento dello strumento del bonus sociale.

In particolare, occorrerebbe segnalare la necessità di definire meccanismi di agevolazione più consistenti di quelli attuali destinati ai clienti realmente vulnerabili dal punto di vista economico contestualmente ad un percorso di superamento del servizio di tutela verso un disegno di mercato pienamente concorrenziale. Ciò, ad avviso di Anigas, rappresenta la soluzione più virtuosa che permetterebbe di tutelare effettivamente chi si trova in una situazione di disagio e, dall'altra, permettere il dispiegamento del percorso di liberalizzazione.

OSSERVAZIONI AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

Rateizzazione

Circa le proposte di rateizzazione, in linea teorica, si condivide che la richiesta da parte del cliente finale sia presentata una sola volta nell'arco dei 12 mesi di titolarità del bonus. Tuttavia si rileva la notevole difficoltà di individuare in modo puntuale il periodo di titolarità dell'agevolazione, oggetto della pianificazione rateale. Ciò peraltro richiederebbe una gestione manuale personalizzata per il calcolo del periodo per singolo cliente, oltre al fatto che tali richieste di rateizzazione "obbligatorie" dovrebbero essere conteggiate separatamente rispetto a quelle concesse "autonomamente" dall'esercente la vendita.

Rateizzazione preventiva alla morosità (Q2-Q6)

Si sottolinea nuovamente la diffusione della prassi aziendale circa i piani di rateizzazione, concordati *ad hoc* con il cliente finale che, a prescindere dalla titolarità del bonus, in vari periodi dell'anno e per le ragioni più disparate, può trovarsi in difficoltà a saldare l'intero importo della fattura energetica.

Pur ribadendo contrarietà rispetto all'introduzione di un obbligo di rateizzazione, nel caso di cliente titolare di bonus, non ancora moroso, si potrebbe valutare una prassi univoca che, a differenza di quanto prospettato al par. 3.13 del DCO, preveda che il piano di rateizzazione sia definito e proposto dal venditore al cliente, il quale può aderire alla rateizzazione o scegliere di pagare in maniera ordinaria.

Non si condivide invece l'introduzione di un criterio oggettivo di valutazione della fatture in sé a rischio di morosità, potenzialmente oggetto della richiesta di rateizzazione, di cui al par. 3.14 del DCO. Tale proposta comporterebbe una gestione dinamica della fattura, caratterizzata da forti elementi di criticità gestionale, a fronte di un sistema meno tutelante per i clienti perché non intercetterebbe la reale sofferenza economica, la quale spesso non dipende dal *quantum* ma da altri fattori contingenti.

Rateizzazione a fronte di morosità (Q7-Q9)

Oltre a rimandare a quanto già espresso nelle osservazioni generali, non si condivide la proposta di introdurre un obbligo di rateizzazione nei confronti di un cliente finale che, dopo svariati solleciti di pagamento, è stato già costituito in mora.

Ciò comporterebbe, infatti, un'ulteriore esposizione finanziaria, non determinabile a priori, verso un cliente con un profilo di rischio sicuramente maggiore rispetto a quelli che segnalano la necessità di ottenere una rateizzazione prima della costituzione in mora (che come in precedenza detto, viene in genere effettuata dagli operatori in seguito a precedenti solleciti).

Rateizzazione a fronte di distacco nel periodo invernale (Q10-Q15)

Oltre a rimandare a quanto già espresso nelle osservazioni generali, non si condivide assolutamente la proposta che, più delle altre, assume una connotazione di attività sociale.

Si ribadisce la necessità di lasciare al venditore la scelta di offrire al cliente la possibilità di essere riattivato a fronte di un pagamento parziale del debito che ha generato il distacco, secondo un piano di rateizzazione concordato. Si ricorda inoltre come queste tipologie di clienti, ancor più rispetto quelle in precedenza citate in relazione alle proposte inerenti la "Rateizzazione a fronte di morosità", presentino profili di rischio credito elevati.

Si evidenzia inoltre che, in tali circostanze, l'esposizione finanziaria è subita dal venditore in modo esponenziale (nel momento in cui è già sospesa la fornitura, il venditore è esposto per almeno due/tre fatture).

Inoltre si sottolinea come, ancor più in presenza di facilitazioni all'accesso alla rateizzazione pre-morosità, tali ulteriori disposizioni (obblighi di rateizzazione post-costituzione in mora e post-distacco) potrebbero con tutta probabilità rivelarsi strumenti atti a favorire comportamenti opportunistici da parte del cliente finale. Si sottolinea infatti come la grande maggioranza dei clienti che, nonostante una temporanea o permanente situazione di disagio economico, intendono comunque provvedere al pagamento dei corrispettivi per il consumo di energia elettrica e di gas, provvedano a contattare il proprio venditore per ottenere un piano di rientro prima della costituzione in mora o, addirittura, prima della scadenza della fattura.

Profili attuativi

Circa gli orientamenti proposti per ottimizzare la tracciabilità del cliente da parte del venditore, si rileva che l'accesso a SGATE, di cui al par. 3.39 del DCO, costituisce un miglioramento perché permette di visualizzare informazioni e dati qualora ritenuti necessari. Tuttavia tale accesso, che si ritiene debba essere facoltativo per le società di vendita, non dovrebbe comportare l'onere di verificare la legittimità delle richieste di rateizzazione.

Modalità di erogazione del bonus per la categoria ACR (Q16-Q17)

Non si comprende appieno la finalità insita nella proposta di superamento dell'attuale metodologia del *pro-quota die* per il calcolo dello sconto destinato ai clienti diretti "ACR". Le misure di stagionalizzazione proposte non rendono di per sé più significativa l'incidenza del *bonus*, bensì si limitano a redistribuire nel tempo un bonus fisso annuo con una maggiore incidenza *pro-quota die* nelle stagioni fredde, con un esiguo potenziale vantaggio economico per il cliente.

Per contro, le soluzioni proposte sembrerebbero introdurre la necessità di modificare i sistemi informativi sia per la distribuzione sia per la vendita e potenzialmente ingenerare richieste di chiarimento da parte dei clienti beneficiari con ovvi impatti lato *customer care* sia per gli esercenti la vendita ma anche per le imprese di distribuzione.

Pertanto, i vantaggi al cliente finale non sembrerebbero giustificare gli ingenti oneri che deriverebbero dalle implementazioni delle soluzioni prospettate.

In ogni caso, tra le due ipotesi, sarebbe preferibile l'ipotesi b) "spalmamento del bonus secondo profilo".

Strumenti per contenere ulteriormente la spesa per l'energia (Q18-Q19)

Oltre a rimandare a quanto già espresso nelle osservazioni generali, non si condivide assolutamente l'orientamento di introdurre l'obbligo in capo al venditore di comunicare "in modo automatico" al cliente contrattualizzato da almeno un anno l'offerta economicamente più vantaggiosa, fra quelle disponibili nel suo portafoglio, indipendentemente da quella originariamente scelta.

Tale orientamento, oltre a essere insostenibile a livello di principio, sottende la forte criticità relativa alla discrezionalità e soggettività nella valutazione della scelta ritenuta migliore per il cliente finale.

Pertanto si ritiene opportuno che AEEGSI si limiti a prevedere l'inserimento in bolletta di un messaggio, una volta all'anno, in cui si ricorda al cliente: la disponibilità dello strumento del "Trova Offerte".