

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

TAV. 7.16

Argomenti delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello nel 2015 e nel 2016

ARGOMENTI	GEN.-MAR.	APR.-GIU.	LUG.-SET.	OTT.-DIC.	TOTALE	QUOTE
Anno 2015						
Fatturazione	1.995	1.754	1.576	1.581	6.906	26%
Mercato	926	1.176	1.238	1.554	4.894	18%
Bonus	1.117	738	659	821	3.335	12%
Contratti	2.182	1.856	1.695	2.037	7.770	29%
Allacciamenti/Lavori	243	238	218	217	916	3%
Qualità tecnica	184	182	303	183	852	3%
Misura	173	148	108	123	552	2%
Prezzi e tariffe	120	110	82	121	433	2%
Qualità commerciale	54	56	77	86	273	1%
Prosumers	151	134	119	143	547	2%
Non competenza	113	95	82	71	361	1%
TOTALE	7.258	6.487	6.157	6.937	26.839	100%
Anno 2016						
Fatturazione	1.426	1.346	981	965	4.718	19%
Mercato	1.561	1.724	1.435	1.508	6.228	25%
Bonus	1.035	846	753	601	3.235	13%
Contratti	2.145	1.988	1.707	1.807	7.647	30%
Allacciamenti/Lavori	228	251	336	270	1.085	4%
Qualità tecnica	150	154	179	145	628	2%
Misura	125	109	80	91	405	2%
Prezzi e tariffe	151	105	56	78	390	2%
Qualità commerciale	81	84	66	61	292	1%
Prosumers	188	76	91	68	423	2%
Non competenza	95	68	67	68	298	1%
TOTALE	7.185	6.751	5.751	5.662	25.349	100%

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

condotta commerciale e, in misura più lieve, alla doppia fatturazione e alla regolarità dei cambi di fornitore. Nella tematica mercato sono ricompresi i reclami (in aumento) gestiti secondo la procedura speciale di natura conciliativa prevista dalla delibera 153/2012/R/com.

Le comunicazioni in materia di bonus elettrico (in aumento) si sono concentrate sulla mancata erogazione del bonus stesso e sulle problematiche dovute al mancato allineamento delle banche dati, con diminuzione di quelle relative alla validazione della domanda da parte dei distributori.

Per quanto attiene alle comunicazioni in merito ai contratti, le principali criticità riscontrate hanno riguardato il tema del

corrispettivo di morosità C^{MOR} (nell'ambito del sistema indennitario) e le comunicazioni relative alla voltura, che si sono mantenute sostanzialmente invariate rispetto al 2015.

Infine, con riferimento alla tematica degli allacciamenti e dei lavori, le comunicazioni ricevute hanno avuto un lievissimo aumento ed hanno riguardato principalmente i subentri, i tempi di esecuzione, l'attivazione e la variazione di potenza.

Settore gas

Nel periodo compreso tra l'1 gennaio 2016 e il 31 dicembre 2016, le comunicazioni relative al settore gas sono state 13.522 (circa il 34%).

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

Rispetto al 2015, il numero di comunicazioni ha quindi subito una lievissima riduzione. Sempre rispetto al precedente periodo, non si notano differenze rilevanti nel rapporto tra il numero delle richieste di informazioni e dei reclami (Tav. 7.17).

Gli argomenti più frequenti delle comunicazioni per il settore gas, ricevute dallo Sportello nel 2016 e suscettibili di classificazione, sono i seguenti: la fatturazione, il bonus, il mercato e i contratti (Tav. 7.18). Rispetto al 2015, si notano un apprezzabile decremento dei reclami relativi alla fatturazione (più lieve invece per quelli sui contratti) e un considerevole incremento dei reclami sul bonus (più lieve invece per quelli sul mercato), mentre sono sostanzialmente stabili i reclami relativi agli allacciamenti e ai lavori.

Per quanto riguarda la fatturazione, le principali questioni (tutte in lieve calo) hanno riguardato i consumi (fatture in acconto, conguagli, richieste di rettifica), il rispetto della regolare periodicità di fatturazione e l'effettuazione delle letture o l'utilizzo delle autoletture comunicate dal cliente.

Rispetto alla tematica mercato (che ricomprende i reclami gestiti secondo la procedura speciale di natura conciliativa prevista dalla delibera 153/2012/R/com, in aumento), la maggior parte delle comunicazioni si riferisce a questioni relative alla corretta applicazione del Codice di condotta commerciale, al venditore ignoto, al cambio di fornitore e alla doppia fatturazione.

Con riferimento al tema dei contratti, la maggior parte delle comunicazioni ha coinvolto la morosità, le volture, l'esercizio del diritto di recesso e la cessazione della fornitura.

Infine, in merito agli allacciamenti e ai lavori, i reclami si sono concentrati sulle questioni relative alle attivazioni, ai subentri e ai tempi di effettuazione di tali prestazioni.

Contratti di fornitura congiunta

Con riferimento alle comunicazioni relative alle forniture congiunte di energia elettrica e di gas (c.d. *dual fuel*) giunte allo Sportello nel 2016, il loro numero complessivo ammonta a 95, pari a circa lo 0,3% del totale.

Si riscontra, pertanto, rispetto al 2015, una apprezzabile diminuzione delle comunicazioni riguardanti detta tipologia di fornitura (nel 2015 ammontavano a 180). Rispetto al precedente periodo, non si notano differenze rilevanti nel rapporto tra il numero di richieste di informazioni e dei reclami (solo due richieste nel 2015 e nessuna nel 2016).

Benché si tratti di cifre modeste, il numero più significativo di reclami riguarda gli argomenti fatturazione (37%) e mercato (47%), anche se con una forte diminuzione rispetto al 2015, legata presumibilmente ai disservizi di fatturazione ed alla diffusione di offerte commerciali riguardanti entrambi i servizi.

Seguono i reclami relativi ai contratti (11%), sostanzialmente stabili rispetto al 2015.

Numeri modestissimi sono, infine, quelli inerenti alle comunicazioni sui prezzi e sulle tariffe, sulla qualità tecnica e sulla qualità commerciale (complessivamente 3%).

TAV. 7.17

Comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello nel 2015 e nel 2016

	2015		2016	
	GAS	TOTALE ^(A)	GAS	TOTALE ^(A)
Reclami e segnalazioni	13.240	36.734	12.941	34.447
Richieste di informazioni	516	4.041	581	4.519
TOTALE COMUNICAZIONI	13.756	40.775	13.522	38.966

A) Totale relativo ai settori elettrico, gas e *dual fuel*.

Fonte: Sportello per il consumatore di energia

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

TAV. 7.18

Argomenti delle comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello nel 2015 e nel 2016

ARGOMENTI	GEN.-MAR.	APR.-GIU.	LUG.-SET.	OTT.-DIC.	TOTALE	QUOTE
Anno 2015						
Fatturazione	1.377	1.262	1.117	1.100	4.856	35%
Mercato	585	569	493	601	2.248	16%
Bonus	682	537	494	1.143	2.856	21%
Contratti	588	506	449	599	2.142	16%
Allacciamenti/Lavori	216	158	180	244	798	6%
Qualità tecnica	2	10	7	11	30	0%
Misura	93	64	69	82	308	2%
Prezzi e tariffe	42	26	26	39	133	1%
Qualità commerciale	69	43	53	64	229	2%
Non competenza	39	45	30	42	156	1%
TOTALE	3.693	3.220	2.918	3.925	13.756	100%
Anno 2016						
Fatturazione	997	1.064	810	796	3.667	27%
Mercato	610	769	497	484	2.360	17%
Bonus	1.789	984	586	570	3.929	29%
Contratti	516	535	420	509	1.980	15%
Allacciamenti/Lavori	196	176	203	213	788	6%
Qualità tecnica	7	8	8	4	27	0%
Misura	53	78	73	77	281	2%
Prezzi e tariffe	65	38	22	19	144	1%
Qualità commerciale	48	49	45	62	204	2%
Non competenza	39	25	38	40	142	1%
TOTALE	4.320	3.726	2.702	2.774	13.522	100%

Fonte: Sportello per il consumatore di energia.

Razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami

Nel corso del 2016 è stato portato a compimento il processo di razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie, avviato nel 2014 con la delibera 410/2014/E/com. Nel paragrafo "Riforma della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" sono stati già illustrati gli impatti di tale procedimento sul TIQV, che definisce la disciplina dei reclami di primo livello dei clienti finali/prosumers nei confronti dei propri fornitori. Qui di seguito si illustrano le principali modifiche che caratterizzano il sistema di trattazione dei reclami di secondo livello o controversie dall'1 gennaio 2017 e le motivazioni che hanno concorso alla delinea-zione di un terzo livello decisorio direttamente in capo all'Autorità. Fino al 31 dicembre 2016 i clienti finali di energia elettrica e gas naturale, che non avessero ottenuto una risposta o una risposta soddisfacente dal proprio operatore, a fronte di un reclamo scritto, avevano la possibilità di rivolgersi allo Sportello o di ricorrere ad una procedura conciliativa (il Servizio conciliazione dell'Autorità o altra procedura). Lo Sportello forniva indicazioni su come risolvere un reclamo di seconda istanza limitatamente agli aspetti regolati; presso il Servizio conciliazione, invece, potevano essere avviate procedure per la risoluzione di qualsiasi controversia relativa alla fornitura, per aspetti regolati e non regolati, ad esclusione delle materie tributarie e fiscali.

In alcuni casi particolari, lo Sportello gestiva le istanze dei clienti finali secondo procedure speciali, definite da provvedimenti regolatori che ne prevedono la trattazione secondo specifiche modalità operative²⁹.

Una scarsa consapevolezza da parte dei clienti finali della diversa portata e della finalità degli strumenti di risoluzione offerti dallo Sportello e dal Servizio conciliazione (o di altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, come le conciliazioni paritetiche), della loro valenza alternativa in termini di accessibilità e possibili esiti, nonché di alcuni significativi cambiamenti del quadro normativo generale - indotti dal recepimento della direttiva sull'*Alternative Dispute*

Resolution (ADR) per i consumatori, mediante il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 - hanno reso opportuno un processo di revisione delle regole, volto a rendere maggiormente efficiente le procedure e a dare maggiori certezze sui tempi di risoluzione delle controversie.

Le delibere 209/2016/E/com, recante nel suo Allegato A il TICO, e 383/2016/E/com, che ridefinisce i contenuti delle attività in avalimento all'Acquirente unico ai sensi degli artt. 7, comma 6, e 44, comma 4, del decreto legislativo n. 93/11, oltre alla già citata delibera 413/2016/R/com di riforma del TIQV, hanno delineato il nuovo contesto di riferimento per la trattazione dei reclami di secondo livello o controversie, che ha trovato attuazione a partire dall'1 gennaio 2017.

Da tale data, dunque, per la gestione delle controversie, cambia significativamente il quadro di riferimento sia per i clienti finali sia per gli operatori. Ad entrambi i soggetti è richiesto di passare dal contesto precedente, in cui si trovavano a scegliere o a operare su strumenti alternativi, ad un nuovo contesto in cui vengono univocamente indirizzati alla procedura conciliativa, con poche e qualificate eccezioni (c.d. "procedure speciali"). La conciliazione, strumento attraverso cui, in modo efficace e rapido, possono essere risolte gran parte delle controversie di consumo, amplia pertanto l'accesso dei clienti finali ad una sede risolutiva, deflazionando al contempo il ricorso alla giustizia ordinaria, con i tempi e i costi ad essa associati. Il tentativo di conciliazione viene proposto come il principale strumento di risoluzione delle controversie individuali. Tale tentativo deve essere obbligatoriamente esperito, qualora il cliente non voglia precludersi la strada per un successivo eventuale accesso alla giustizia ordinaria, come recentemente disciplinato dal TICO. Il ruolo dello Sportello cambia oggi sostanzialmente: perde, infatti, la sua funzione di riferimento per i clienti insoddisfatti delle risposte ai reclami ricevute dai propri fornitori e diviene il luogo in cui si risolvono solo determinate controversie, ma anche quello cui segnalare comportamenti non adeguati degli operatori o carenze della regolazione, da cui ottenere informazioni che possano prevenire

²⁹ Si tratta di: applicazione del corrispettivo relativo a morosità pregresse elettriche (C^{MOR}) (delibera 99/2012/R/eel); casi in cui una voltura contrattuale nei settori elettrico e gas non possa essere richiesta perché il cliente interessato non ha le informazioni per identificare autonomamente il venditore controparte del contratto di cui si intende richiedere la voltura (delibera 31 luglio 2014, 398/2014/R/eel, per l'elettrico e delibera 102/2016/R/com per il gas); fattispecie attinenti ai reclami inviati ai sensi dell'art. 6 della delibera 153/2012/R/com e rigettati dalle imprese; casi di mancata erogazione del bonus sociale o mancata validazione delle domande per l'accesso al bonus sociale da parte dei venditori e dei distributori in presenza dei requisiti di accesso certificati dai Comuni (delibera 286/2014/R/com).

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

i reclami o estinguerli più rapidamente. Risulta rafforzato anche il presidio costituito dal *call center*, in cui maggiore rilevanza assume il compito di orientamento e diffusione delle informazioni sui diritti dei consumatori.

In coerenza con il nuovo quadro di riferimento, l'art. 2, comma 2.2, dell'Allegato A alla delibera 383/2016/E/com, riassume le nuove funzioni che vengono assegnate in avalimento all'Acquirente unico, con riferimento, nello specifico, all'informazione e al trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione. Sotto quest'ultimo profilo, tale regolamento ricomprende l'operatività del Servizio conciliazione, che in diversi punti è richiamato con rinvii ai relativi e specifici provvedimenti attuativi (delibera 209/2016/E/com).

L'Acquirente unico, nell'assolvere i compiti assegnati in avalimento, diversi dal Servizio conciliazione, è tenuto a rispettare specifici livelli di servizio, determinati, in via transitoria, per il 2017, avendo a riferimento, laddove coerenti con i nuovi compiti assegnati, gli obblighi di pubblicazione delle performance dello Sportello, già definite nell'ambito della delibera 286/2014/R/com (che ha cessato i suoi effetti il 31 dicembre 2016).

Tra le innovazioni introdotte va annoverata una più marcata informatizzazione dei processi. Con la sola eccezione dei soggetti più vulnerabili (i clienti domestici non rappresentati da una associazione di consumatori o da un delegato professionista), tutti gli altri clienti/utenti e i loro delegati potranno accedere ai servizi solo attraverso un nuovo portale. I servizi diversi dal *call center*, compreso il Servizio conciliazione, sono resi gratuitamente disponibili on line attraverso tale portale (www.sportelloperilconsumatore.it), che si configura, al contempo, come un punto informativo/orientativo per tutti i clienti elettrici e gas e come un luogo dove è possibile ottenere dei servizi volti a dare soluzione a problematiche individuali. La registrazione al portale, funzionale alla gestione della propria pratica individuale, consente, tra l'altro, anche l'accesso ad un'area riservata, dove è sempre possibile controllare lo stato di avanzamento delle proprie pratiche, riducendo i tempi per lo scambio delle informazioni e l'archiviazione della necessaria documentazione.

La continuità operativa delle attività in avalimento, di cui all'art. 2, comma 2.2, del regolamento, è stata assicurata con la delibera 6

dicembre 2016, 727/2016/E/com, con cui l'Autorità, da un lato, ha approvato la proposta di progetto 2017-2019 per l'attuazione dell'avalimento dell'Acquirente unico (Progetto sistema di tutele Autorità riformato – STAR), dall'altro, ha prorogato, fino al 31 dicembre 2019, la validità del disciplinare di avalimento di cui alla delibera 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com, in linea con il predetto progetto.

Nel riformulato quadro delle tutele *ex post*, anche il ruolo delle associazioni dei consumatori trova un'ulteriore valorizzazione, *in primis*, attraverso la decisione assunta dall'Autorità di prevedere che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere espletato, oltre che presso il Servizio conciliazione, anche ricorrendo ad organismi conciliativi paritetici iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità (si veda in proposito il paragrafo "Designazione dell'Autorità quale organismo competente per l'ADR nei settori regolati"); *deinde*, rendendo disponibile presso lo Sportello un servizio di consulenza dedicato alle associazioni medesime, il servizio di *Help desk*, rivolto agli sportelli delle associazioni che sono già parte di progetti riconosciuti o patrocinati dall'Autorità, sia nell'ambito dei progetti del Fondo sanzioni (paragrafo "Progetti finanziati mediante il Fondo sanzioni") sia in virtù del Protocollo d'intesa tra l'Autorità e le associazioni di rappresentanza delle piccole e medie imprese, di cui alla delibera 549/2012/E/com.

Infine, con il documento per la consultazione 621/2016/E/com, l'Autorità ha illustrato gli orientamenti per l'istituzione, secondo una logica di graduale applicazione e di selezione delle fattispecie, di un terzo livello decisorio delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati, in caso di residui fallimenti della conciliazione (secondo livello del sistema di tutele). Ciò al fine di perseguire gli obiettivi di ulteriore rafforzamento delle tutele dei clienti finali; di costruzione di un sistema ispirato ai principi di efficienza, efficacia ed economicità, anche valorizzando la risoluzione al secondo livello del sistema di tutele con il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alla delibera 209/2016/E/com; di certezza di sistema, mediante la vincolatività dell'esito della procedura decisoria, l'interpretazione autentica della fattispecie oggetto della controversia da parte dell'Autorità e la creazione di stabili orientamenti per la risoluzione di controversie analoghe.

Conciliazioni e procedure alternative di risoluzione delle controversie

Designazione dell'Autorità quale organismo competente per l'ADR nei settori regolati

Il decreto legislativo n. 130/15³⁰, recependo la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva sull'ADR per i consumatori), fra le altre cose, ha designato l'Autorità, per i settori regolati, quale autorità competente per l'ADR dei consumatori. All'Autorità sono stati affidati numerosi compiti, fra i quali l'istituzione, la tenuta e la pubblicazione dell'elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere, che rientrano nell'ambito di applicazione del predetto decreto e che rispettano i relativi requisiti.

Al 31 marzo 2017 risultano iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità, oltre al Servizio conciliazione, anche tre organismi di mediazione (delibere 10 marzo 2016, 91/2016/E/com, 24 marzo 2016, 122/2016/E/com, 31 maggio 2016, 279/2016/E/com, e 2 febbraio 2017, 39/2017/E/com) e cinque organismi di conciliazione paritetica, che hanno attestato, mediante domanda di iscrizione, l'adeguamento alle prescrizioni della Parte V, Titolo II-bis, del Codice del consumo e della disciplina di cui all'Allegato A alla delibera 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com. Sulla base dell'attestazione della formazione specialistica delle persone fisiche incaricate dagli organismi della risoluzione delle controversie insorte in uno o più settori di competenza dell'Autorità, tutti gli organismi ADR citati sono stati iscritti con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas; quattro organismi (due di mediazione e due di conciliazione paritetica) sono stati iscritti anche con riferimento al settore dei servizi idrici.

L'Autorità continua a sostenere le conciliazioni paritetiche svolte dagli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità, anche mediante il riconoscimento di un contributo alle associazioni medesime in caso di conclusione della procedura, con esito positivo, a valere sul Fondo derivante dalle sanzioni

irrogate dalla medesima Autorità (si veda più diffusamente il paragrafo "Rapporti con le associazioni dei clienti domestici e non domestici").

L'elenco e i relativi aggiornamenti sono trasmessi al Ministero dello sviluppo economico, quale punto di contatto unico, ai fini delle relative comunicazioni alla Commissione europea, che redige l'elenco consolidato degli organismi ADR operanti nell'Unione europea. A tal fine, è richiesta a ciascun organismo l'adesione alla piattaforma *On Line Dispute Resolution* (ODR), un sito web interattivo gestito dalla Commissione europea, ai sensi del regolamento (UE) 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione delle controversie on line dei consumatori.

In un'ottica informativa, è stata creata una pagina web *ad hoc* nel sito internet dell'Autorità relativa all'ADR e all'ODR, dove è possibile visualizzare e scaricare l'elenco ADR dell'Autorità, nonché consultare specifiche FAQ relative all'iscrizione degli organismi nell'elenco ADR dell'Autorità.

Il Servizio conciliazione dell'Autorità – Dati al 31 dicembre 2016

Dall'avvio operativo (1 aprile 2013) al 31 dicembre 2016³¹, sono state presentate al Servizio conciliazione 7.943 domande di conciliazione, per una media di richieste/giorno in costante aumento: da 3,5 nel 2013 a 13,4 nel 2016.

Con riferimento alle modalità di accesso alla procedura (Fig. 7.6), nel 2016 il principale canale di attivazione è stato quello delle associazioni dei clienti finali domestici (59% nel 2016). In proposito, si rammenta che, per l'attività di assistenza e di rappresentanza del cliente finale, tali associazioni, in caso di esito positivo della procedura, ricevono un contributo economico a valere sul Fondo derivante dalle sanzioni applicate dall'Autorità, sulla base di un progetto (PAC) proposto dalla medesima Autorità e oggetto di approvazione da parte del Ministro dello sviluppo

³⁰ Per una disamina dettagliata, si rimanda al Capitolo 7 della *Relazione Annuale 2016*.

³¹ Il TICO è entrato in vigore l'1 gennaio 2017.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

economico (si veda in proposito il paragrafo "Progetti finanziati mediante il Fondo sanzioni"). Nel 2016, il secondo canale di attivazione è stato quello dei delegati diversi dalle associazioni (28%); nel 13% dei casi, infine, il cliente finale ha presentato la domanda al Servizio conciliazione in via diretta, ossia senza l'ausilio di alcun delegato. L'ordine dei canali di accesso alla procedura per numero di domande presentate nel 2016 riflette un trend costante fin dall'avvio del Servizio conciliazione, seppur con valori differenti, che indicano una lieve flessione del canale dei clienti in via diretta.

Accedono principalmente al Servizio conciliazione i clienti finali domestici (77% nel 2016); le controversie hanno riguardato soprattutto il settore dell'energia elettrica (Fig. 7.7). I predetti dati, aggregati, attestano che il cliente finale domestico ha presentato il maggior numero di domande sia nel settore dell'energia elettrica (67%) sia in quello del gas (89%). Le percentuali si sono mantenute costanti in tutto l'arco temporale di operatività.

Dalla rilevazione del dato sugli argomenti delle domande di conciliazione presentate al Servizio, emerge che il 72% ha riguardato

FIG. 7.6

Canali di attivazione del Servizio conciliazione

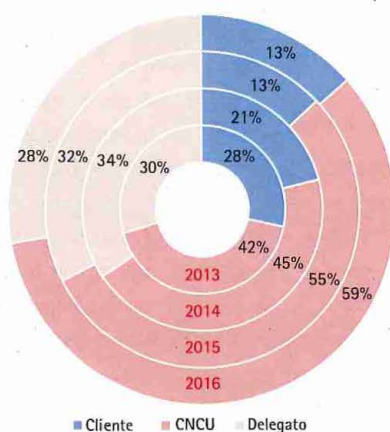
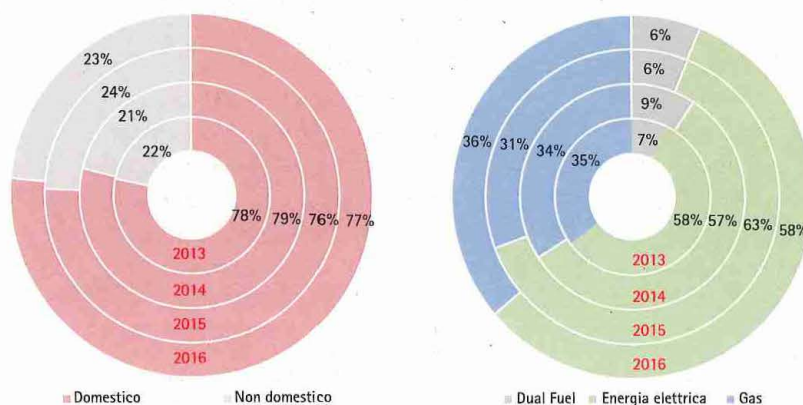


FIG. 7.7

Tipologia cliente e settore



7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

la materia della fatturazione (Fig. 7.8), che comprende, fra l'altro, contestazioni relative a conguagli, letture, autoletture, consumi, periodicità di fatturazione, rettifica di fatturazione, misura.

Nel 53% delle domande di conciliazione pervenute al Servizio al 31 dicembre 2016, il soggetto che ha attivato la procedura ha anche indicato il valore della controversia. Di questi, l'82% ha un valore stimato non superiore ai 5.000 € (dal 14 luglio 2017, sarà questa la soglia degli *small claims* ai sensi del regolamento (CE) 861/2007 dell'11 luglio 2007, che istituisce il procedimento europeo per le controversie di modesta entità).

Le domande di conciliazione ammesse sono pari al 79% delle richieste pervenute. Il 20% è stato dichiarato inammissibile, principalmente per la mancata trasmissione della documentazione da allegare alla domanda di conciliazione e per il mancato rispetto delle tempistiche procedurali. L'1% corrisponde alle domande, cui è seguita la rinuncia dell'azione.

Per quanto concerne la percentuale di adesione degli operatori (esercenti la vendita e distributori), il dato al 31 dicembre 2016 si è attestato al 69%. Questo dato è progressivamente aumentato, in virtù sia dell'incremento delle adesioni volontarie degli operatori, i quali via via si sono strutturati per far fronte ai volumi crescenti, sia del positivo impatto degli obblighi partecipativi operativi dall'1 luglio 2015 per gli esercenti la maggior tutela e i distributori. Nel

18% dei casi in cui l'esercente la vendita ha aderito alla procedura, è stata richiesta la convocazione del distributore quale ausilio tecnico. Il tasso di accordo complessivo è risultato pari all'80% delle procedure concluse, con una media di 60 giorni e due incontri per il raggiungimento dell'accordo medesimo, con un minimo di 11 giorni.

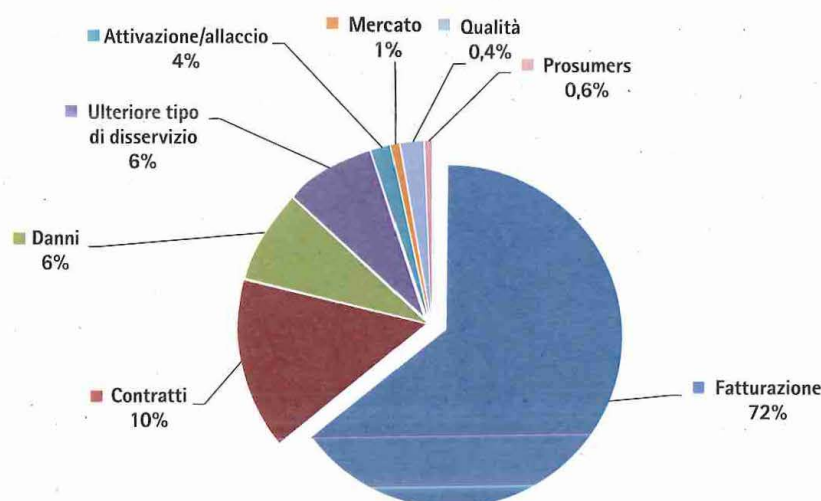
Obbligatorietà del tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale nei settori regolati dall'Autorità

Con l'approvazione del nuovo art. 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo — che ha attualizzato l'art. 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/95, attribuendo all'Autorità il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, le modalità di svolgimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui al medesimo art. 2, comma 24, lettera b), abrogando tacitamente la riserva regolamentare governativa ivi prevista — il tentativo di conciliazione diviene condizione di procedibilità dell'azione proposta innanzi all'Autorità giudiziaria per le controversie insorte nei settori regolati³².

L'Autorità ha dato attuazione alla predetta normativa con l'adozione della delibera 209/2016/E/com e del suo Allegato A, recante il TICO, che ha introdotto una procedura per l'esperimento del tentativo

FIG. 7.8

Materie oggetto di controversia azionata presso il Servizio conciliazione



³² Il decreto legislativo n. 130/15 ha dato attuazione nell'ordinamento italiano alla direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sull'ADR per i consumatori, che modifica il regolamento (CE) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori). Per una illustrazione più dettagliata dei contenuti del citato decreto legislativo, si rimanda al Capitolo 1 del Volume II della *Relazione Annuale 2016*.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

obbligatorio di conciliazione presso il Servizio conciliazione e ha individuato le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili. Il TICO ha incorporato nella disciplina del tentativo obbligatorio di conciliazione la disciplina procedurale del Servizio conciliazione, di cui all'Allegato A alla delibera 21 giugno 2012, 260/2012/E/com, i cui effetti sono dunque cessati l'1 gennaio 2017. Tuttavia, il predetto Allegato A alla delibera 260/2012/E/com continua ad applicarsi in via transitoria alle domande di conciliazione presentate al Servizio entro il 31 dicembre 2016 e fino alla loro conclusione.

Il TICO, operativo dall'1 gennaio 2017 per i settori dell'energia elettrica e del gas, si applica alle controversie insorte fra i clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione e i clienti finali di gas naturale, nonché i clienti finali di gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane alimentati in bassa pressione, domestici e non domestici, ivi inclusi i *prosumers* (produttori e consumatori di energia elettrica) e gli operatori – venditori e distributori – e, limitatamente al *prosumer*, anche il GSE.

Sono escluse dall'ambito di applicazione del TICO le controversie attinenti esclusivamente ai profili tributari o fiscali; quelle che il cliente non potrebbe eventualmente presentare in giudizio perché è intervenuta la prescrizione; quelle per le quali non sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da associazioni dei consumatori ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140-*bis* del Codice del consumo; quelle oggetto di procedure speciali risolutive, a meno che il cliente non richieda anche il risarcimento del danno.

Lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione non preclude, in ogni caso, la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari.

L'Autorità, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera h), della legge n. 481/95, ha altresì stabilito un obbligo partecipativo al tentativo di conciliazione presso il Servizio conciliazione in capo a tutti gli operatori (ad eccezione dei fornitori di ultima istanza – FUI), per le controversie azionate obbligatoriamente ai fini giudiziali dai clienti, estendendo in tal modo la previsione, operativa fino al 31 dicembre 2016, che valeva per i soli esercenti la maggior tutela per l'energia elettrica, i distributori di energia elettrica e gas e il GSE (per le controversie attinenti al ritiro dedicato o allo scambio sul posto) e limitando tale obbligo partecipativo al primo incontro. L'eventuale inadempimento di tale obbligo è sanzionabile dalla stessa Autorità ai sensi della normativa vigente. Tuttavia, l'operatore convocato, entro

un termine di cinque giorni antecedente alla data del primo incontro, può addurre giustificati motivi per la mancata partecipazione all'incontro medesimo fissato dal Servizio conciliazione, purché tali motivi siano riconducibili ad una delle cause di inammissibilità del tentativo di conciliazione e oggetto di autodichiarazione da parte del cliente finale; tali giustificati motivi, se provati, sono comunicati al cliente finale e comportano l'archiviazione della domanda.

La condizione di procedibilità per l'azione giudiziale si considera avverata se il primo incontro presso il Servizio conciliazione si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte. Con riferimento al Servizio conciliazione è stabilito, fra l'altro, che:

- la procedura non è attivabile per quelle controversie per le quali sia pendente o sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della disciplina adottata dall'Autorità;
- la domanda di conciliazione può essere presentata decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo all'operatore in caso di mancata risposta (e ferma restando la possibilità di attivare la procedura fin dalla risposta al reclamo, se antecedente), ed entro un termine massimo di un anno dal medesimo invio del reclamo;
- la domanda di conciliazione è inammissibile, oltre che per le controversie per le quali il TICO non trova applicazione, anche nei seguenti casi: mancanza del previo reclamo, mancato rispetto dei termini procedurali per l'attivazione, controversia pendente o trattata da altro organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie (*ne bis in idem*), mancanza di uno degli elementi formali della domanda di conciliazione previsti dalla disciplina, controversia riproduttiva di richiesta già archiviata per motivi diversi da vizi formali della domanda di conciliazione;
- la procedura è attivabile attraverso la piattaforma telematica messa a disposizione dal Servizio conciliazione oppure, in alternativa, ma per i soli clienti domestici non assistiti da un delegato anche appartenente alle associazioni dei consumatori, mediante posta o fax, fermo restando lo svolgimento on line della procedura medesima;
- il primo incontro è fissato entro un termine di 30 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda completa, ma non prima di dieci giorni dalla comunicazione alle parti della data dell'incontro;
- entrambe le parti, anche disgiuntamente, possono richiedere al Servizio conciliazione di rinviare il primo incontro, per una sola volta, per impossibilità motivata e documentata di prendervi

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

parte, purché la parte interessata richieda tale differimento entro un termine di cinque giorni antecedente alla data del primo incontro e indichi contestualmente una data successiva, che non sia superiore a sette giorni dalla data dell'incontro differito;

- qualora il cliente finale documenti nella domanda di conciliazione la sospensione della fornitura per una fattura contestata tempestivamente con il reclamo all'operatore, l'incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione è fissato nel termine di 15 giorni dalla domanda completa, anziché entro gli ordinari 30;
- il termine di conclusione della procedura è pari a 90 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda completa, prorogabile di ulteriori 30, su istanza congiunta delle parti e da parte del Servizio conciliazione, anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, previa informativa alle parti;
- l'accordo sottoscritto dalle parti e dal conciliatore ha valore di titolo esecutivo, ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/95;
- i conciliatori, sia interni sia esterni al Servizio conciliazione, devono essere in possesso dei requisiti previsti dall'art. 5, comma 5.2, lettera c), del TICO (formazione in materia di mediazione conseguita presso un organismo di cui all'art. 17 del decreto ministeriale 18 ottobre 2010, n. 180, nonché i requisiti di onorabilità ivi previsti, una comprensione generale del diritto e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità mediante la frequenza di corsi o seminari specialistici di durata non inferiore a 14 ore e aggiornamenti almeno biennali non inferiori a dieci ore) e devono garantire la terzietà, anche mediante il rispetto di uno specifico codice deontologico.

In alternativa al Servizio conciliazione, il cliente finale può esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione ai fini giudiziali, anche utilizzando:

- le procedure di media conciliazione presso le Camere di commercio, così come previsto dall'art. 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/95, previa stipula di un'apposita convenzione con Unioncamere. La convenzione, che è stata sottoscritta il 28 dicembre 2016 al fine di garantire uniformità di trattamento a livello nazionale, ha individuato, salvaguardando la specificità dei settori di competenza dell'Autorità, principi e metodologie applicabili a tali procedure. In particolare, la convenzione, fra

le altre cose: garantisce un accesso poco oneroso alla procedura, esclude la possibilità per il mediatore di formalizzare proposte di accordo ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, rende facoltativa l'assistenza di un legale durante la procedura, permette l'esecutività dell'accordo e stabilisce specifiche forme di monitoraggio;

- per i clienti finali domestici, le procedure presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR istituito dall'Autorità, ivi incluse le procedure ADR di conciliazione paritetica;
- le procedure svolte da uno o più organismi di mediazione iscritti nel registro ministeriale di cui al decreto legislativo n. 20/10, con cui l'Autorità ritenga eventualmente opportuno sottoscrivere, in una seconda fase e in via residuale, appositi protocolli.

Con riferimento alle procedure alternative per l'esperimento del tentativo, restano ferme le relative regole normative e procedurali vigenti per tali procedure, ivi incluse quelle attinenti alla partecipazione della controparte e alla eventuale esecutività dell'accordo. Con particolare riguardo alle Camere di commercio, Unioncamere ha comunicato l'adesione di una quarantina di Camere di commercio, che garantiscono una significativa copertura territoriale. Ai fini dell'operatività delle Camere aderenti, si è convenuto che i mediatori e il personale addetto delle Camere di commercio aderenti debbano essere preventivamente formati nei settori di competenza dell'Autorità e che tale formazione debba essere pari a 14 ore (con aggiornamenti biennali di dieci ore), anche mediante collegamento a distanza in *web-conference* e/o *e-learning*.

In forza dell'approvazione del progetto 2017-2019 per l'attuazione del TICO e del regolamento di cui all'Allegato A alla delibera 383/2016/E/com, è stata prevista, nel corso del 2017, la progressiva operatività della nuova piattaforma Servizio conciliazione, per l'adeguamento al TICO, in un'ottica di ulteriore potenziamento del sistema informativo e di maggiore efficienza ed efficacia, anche alla luce dell'atteso incremento dei volumi in ingresso, tenuto conto dell'esperienza maturata fin dall'avvio sperimentale del Servizio conciliazione medesimo nella gestione dei flussi e nel funzionamento del sistema telematico e delle stanze virtuali.

Con riguardo all'informazione nel sito internet dell'Autorità in merito alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per i clienti dei settori regolati, la specifica pagina

web è stata aggiornata a seguito dell'entrata in vigore del TICO. L'aggiornamento ha riguardato, fra l'altro, il tutorial e le FAQ, disponibili anche in lingua inglese. I dati sul Servizio conciliazione sono aggiornati semestralmente. È inoltre presente un apposito *alert* sull'obbligatorietà del tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale per le controversie nei settori regolati dall'Autorità.

È stata anche creata una pagina web dedicata alle Camere di commercio aderenti alla convenzione sottoscritta dall'Autorità e Unioncamere e, per i clienti finali domestici, anche agli organismi ADR.

Con il TICO, sempre a far data dall'1 gennaio 2017, è stato abrogato l'elenco degli operatori aderenti alle procedure di conciliazione istituito con la delibera 15 novembre 2012, 475/2012/E/com. Inoltre, tenuto anche conto dei contenuti della pagina web in merito alle procedure alternative per l'esperimento del tentativo obbligatorio, le finalità informative sottese all'elenco della delibera 475/2012/E/com, con particolare riferimento alle procedure di conciliazione paritetica, sono raggiunte mediante la pubblicazione dell'elenco degli organismi ADR istituito dall'Autorità per i settori di competenza, nel quale sono contenute specifiche informazioni sulle procedure offerte dagli organismi iscritti, con rinvio ai regolamenti adottati.

Servizio conciliazione dell'Autorità – Dati primo trimestre 2017

A seguito dell'entrata in vigore del TICO, nel primo trimestre 2017 il Servizio conciliazione ha ricevuto 2.413 domande. L'incremento trimestrale delle domande in ingresso è notevole e potrebbe essere legato alla centralità dello strumento nell'ambito del sistema di tutele riformato, all'obbligatorietà del tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale per le controversie in materia di energia elettrica e gas, nonché all'ampliamento dell'ambito soggettivo di applicazione e all'obbligo partecipativo per tutti gli operatori convocati al primo incontro dinanzi al Servizio.

Come evidenziato nella figura 7.9, sempre nel primo trimestre 2017, per la prima volta dall'avvio operativo del Servizio conciliazione, fra le modalità di attivazione della procedura prevale il canale dei delegati diversi dalle associazioni dei clienti finali (40%), seguito dalle associazioni dei consumatori (34%) e dai clienti senza delegati (26%). Dalle percentuali appena riportate, si nota come sia proprio il canale associativo a perdere, rispetto a fine 2016, 25 punti percentuali, a favore degli altri due (+12% il canale altri delegati; +13% il canale clienti in via diretta).

Appare, invece, costante il dato relativo alla tipologia di cliente e

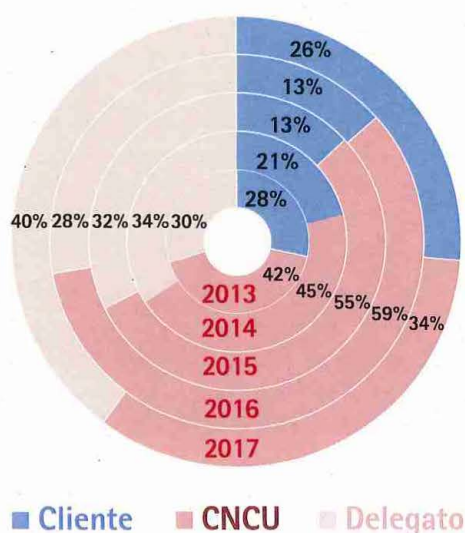


FIG. 7.9

Canali di attivazione del Servizio conciliazione

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

al settore (Fig. 7.10). Nel primo trimestre 2017 è stato, infatti, il cliente finale domestico ad aver presentato il 77% delle domande di conciliazione al Servizio conciliazione e il settore maggiormente interessato è stato quello elettrico (62%, per un incremento rispetto al 2016 di quattro punti percentuali). Il cliente domestico prevale anche con riferimento alle domande presentate sia nel settore elettrico (68%) sia in quello del gas (92%).

Per quanto riguarda le materie oggetto di controversia, il dato riportato nella figura 7.11 conferma la prevalenza della fatturazione (64% nel primo trimestre 2017).

Per quanto concerne il valore della controversia, il dato relativo al

primo trimestre 2017 fa registrare una sostanziale continuità con quanto riportato a fine 2016.

In diminuzione, invece, è il dato relativo alle domande di conciliazione ammesse alla procedura: tale dato, infatti, nel primo trimestre 2017 si attesta al 74%, cinque punti percentuali in meno rispetto alla rilevazione di fine 2016. Di converso, il dato sulle domande inammissibili è passato dal 21% al 25% ed è connesso, principalmente, alla mancata trasmissione della documentazione da allegare alla domanda di conciliazione e al mancato rispetto delle tempistiche procedurali (tali cause di inammissibilità erano prevalenti anche con riferimento ai dati aggiornati a fine 2016). L'1% riguarda le domande

FIG. 7.10

Tipologia di cliente e settore

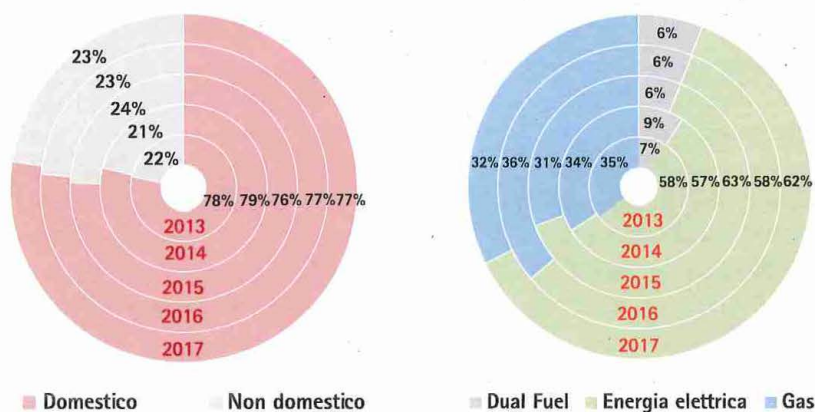
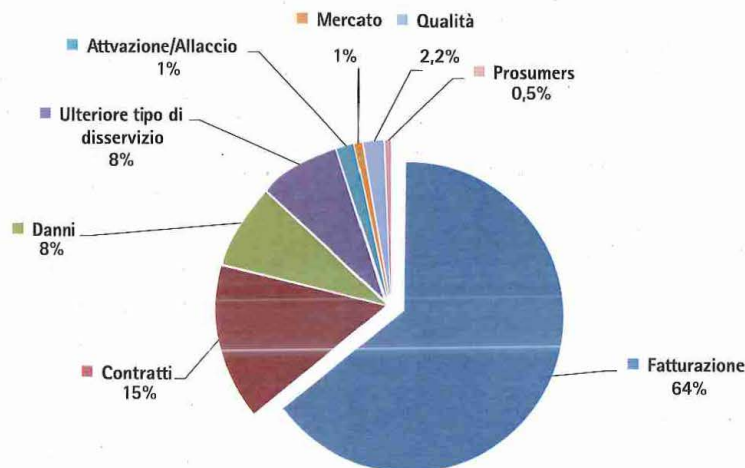


FIG. 7.11

Materie oggetto di controversia azionata presso il Servizio conciliazione



7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

oggetto di rinuncia da parte dell'attivante.

A fronte degli obblighi partecipativi operativi dall'1 gennaio 2017, è aumentato anche il dato relativo ai distributori convocati come ausilio tecnico, calcolato per l'appunto sul numero di adesioni alla procedura da parte del venditore (dal 18% di fine 2016 al 30% del primo trimestre 2017).

Nel primo trimestre 2017, il tasso di accordo complessivo è pari al 68% delle procedure concluse, in diminuzione, rispetto a fine 2016, di 13 punti percentuali. Tuttavia, alla luce dell'introduzione dell'obbligo partecipativo, confrontando tale dato con la percentuale di accordi al 31 dicembre 2016 sulle domande ammesse (55%), esso risulta superiore di 13 punti percentuali. Sempre nel primo trimestre 2017, la durata media della procedura per raggiungere l'accordo è risultata pari a 43 giorni solari, per un numero medio di due incontri, con un minimo di sei giorni (riconducibile alla procedura "abbreviata" per i casi di sospensione della fornitura per una fattura contestata tempestivamente con il reclamo all'operatore, introdotta dal TICO).

Procedure speciali e altre attività

Le c.d. "procedure speciali" si configurano come eccezioni rispetto al ricorso esclusivo alla conciliazione per risolvere una controversia. Tali procedure sono previste con riferimento a fattispecie caratterizzate da un contesto di regole articolato e "ad applicazione automatica" (come quelle per il bonus o la doppia fatturazione o i reclami rigettati ai sensi della delibera 153/2012/R/com, in materia di

misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti non richiesti) e da informazioni codificate e disponibili in banche dati centralizzate (per esempio, il SII, il sistema indennitario, il Sistema di gestione delle agevolazioni sulle tariffe energetiche - SGAtE).

Lo Sportello, sulla base della sola documentazione ricevuta in fase di attivazione della procedura speciale e delle informazioni già codificate, determina l'esito della controversia o fornisce l'informazione richiesta, contenendo anche i tempi di risposta/risoluzione, che vanno da un minimo di cinque ad un massimo di 30 giorni lavorativi. Tali procedure, quando hanno carattere risolutivo, si qualificano come non ostative della possibilità per il cliente finale di richiedere l'eventuale risarcimento del danno o di esercitare eventuali ulteriori azioni previste dall'ordinamento, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi del TICO.

Tenuto conto che, nel corso del 2016, si sono conclusi gli adempimenti che consentono di gestire, tramite il SII, i processi di voltura e di *switching* elettrico (delibere 398/2014/R/eel e 487/2015/R/eel) e di voltura gas (delibera 102/2016/R/com) e che, nelle more del completamento dell'iter parlamentare del c.d. "DDL concorrenza" (per un esame dettagliato, si rimanda al Capitolo 1), sono in corso di verifica le condizioni per introdurre una maggior automazione nelle procedure per la richiesta del bonus, le fattispecie già sottoposte a procedura speciale nel 2016, richiamate nell'introduzione a questo paragrafo, sono state ampliate fino a ricomprendere quelle elencate nella tavola 7.19.

Resta fermo il presupposto che, per accedere alla procedura speciale di carattere risolutivo, il cliente finale deve aver preventivamente

TAV. 7.19

Procedure speciali di carattere informativo e risolutivo

PROCEDURE INFORMATIVE	- Richieste di informazioni sull'applicazione del corrispettivo relativo a morosità pregresse elettriche (C_{MOR}) (identificativo del venditore uscente e valore del C_{MOR}, delibera 99/2012/R/eel). - Richieste di informazioni volte a identificare il venditore controparte del contratto di cui si intende richiedere la voltura (delibere 398/2014/R/eel per il settore elettrico e 102/2016/R/com per il settore gas). - Richieste di informazioni volte a identificare l'attuale controparte commerciale (attuale titolarità del punto di prelievo/riconsegna).
PROCEDURE RISOLUTIVE	- Bonus sociale: reclami per mancata validazione delle domande già ammesse dai Comuni da parte del distributore, mancata o ritardata erogazione del bonus da parte del distributore/venditore, contestazione di procedure di recupero avviate ai sensi del regolamento recuperi bonus elettrico e bonus gas. - Reclami per doppia fatturazione a seguito di <i>switching</i>. - Reclami per mancata erogazione, entro i termini massimi previsti dalla regolazione, di un indennizzo automatico dovuto. - Rigetti o mancate risposte da parte delle controparti commerciali dei reclami presentati ai sensi dell'art. 6 della delibera 153/2012/R/com, in materia di <i>switching back</i>. - Casi di errore nell'addebito del C_{MOR} da parte dell'esercente la vendita entrante, di richieste di addebito del C_{MOR} in assenza dei requisiti previsti dalla regolazione e di mancato annullamento del C_{MOR} a seguito del pagamento dell'intera posizione debitoria.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

inoltrato un reclamo scritto al proprio operatore e non aver ricevuto risposta nei tempi previsti o aver ricevuto una risposta giudicata insoddisfacente, e deve aver presentato una richiesta di accesso documentata alla procedura.

Gli esercenti sono tenuti a fornire riscontro alle richieste inoltrate loro dallo Sportello, relative alle procedure speciali risolutive, tramite un apposito portale, denominato "Portale operatori-gestori", entro i tempi previsti da ciascuna procedura. In linea generale, le richieste dello Sportello si configurano prevalentemente come inviti ad adempiere a fronte di accertamenti già effettuati sulla base delle informazioni disponibili e certificate dal SII, dal sistema indennitario o da SGAt. Solo per alcune fattispecie (per esempio, mancata/ritardata erogazione del bonus o annullamento del C^{MOR}) si mantiene un possibile ricorso alle tradizionali richieste di informazioni. Il mancato adempimento dell'esercente agli inviti dello Sportello deve essere segnalato all'Autorità per le azioni a seguire.

Nel periodo 1 gennaio 2017 – 31 marzo 2017 sono state presentate 2.014 richieste riconducibili a procedure speciali informative, di cui 1.395 (69%) finalizzate ad ottenere informazioni sul venditore controparte commerciale di una fornitura elettrica e/o gas e 617 (30,6%) riferite all'applicazione del C^{MOR}. Solo due sono invece le richieste volte a individuare l'attuale controparte commerciale.

Con riferimento alle procedure speciali risolutive, si contano 2.033 richieste di ammissione, di cui 1.462 (72%) riferibili a reclami relativi ai bonus elettrico e gas, 196 (9,5%) riconducibili ad errori nell'addebito del C^{MOR} o a richieste di annullamento dello stesso, 323 (16%) relative a rigetti o mancate risposte delle controparti commerciali a fronte di richieste di *switching back* e 52 (2,5%) in materia di doppia fatturazione.

Per completare il quadro delle richieste di informazioni/reclami pervenuti allo Sportello nei primi tre mesi del 2017, va evidenziato che sono pervenute 830 richieste di informazioni, particolarmente concentrate sulle voci prezzi e tariffe di distribuzione (29%), pratiche commerciali scorrette (13%), *tutele SIMILE* (8%) e calcolo dei consumi (8%), e 2.775 reclami che, non rientrando nell'ambito delle procedure speciali, sono stati reindirizzati, con apposite comunicazioni, verso le procedure conciliative (tra questi, il 42% riguarda casi di fatturazione, il 29% contratti, il 16% problemi di qualità commerciale e tecnica).

Va poi rilevato che sono ancora in lavorazione 850 casi aperti nell'anno 2016 e gestiti in conformità alla delibera 286/2014/R/com. Infine, la tipologia di clienti che, nel primo trimestre 2017, ha richiesto l'accesso alle procedure speciali o ha inviato richieste di informazioni o segnalazioni è costituito in prevalenza (78%) da clienti che seguono direttamente le proprie pratiche, senza avvalersi di un delegato.

Iniziative a favore dei clienti in disagio economico e in gravi condizione di salute

Bonus in cifre

Il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e il decreto legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, nella legge 28 gennaio 2009, n. 2, hanno introdotto un regime di compensazione

della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (ossia il bonus sociale), volto ad agevolare i clienti domestici che si trovano in condizioni economiche o fisiche disagiate e le famiglie numerose. Tale regime di compensazione, reso operativo dall'Autorità con il TIBEG³³, prevede, in seguito

³³ I bonus elettrico e gas sono stati regolati nei loro aspetti operativi, sino alla fine del 2013, dalla delibera 6 agosto 2008, ARG/elit 117/08, per l'energia elettrica e dalla delibera 6 luglio 2009, ARG/gas 88/09, per il gas. Il TIBEG è stato approvato con la delibera 402/2013/R/com.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

alla presentazione da parte dell'utente disagiato della domanda che attesti i requisiti economici o fisici e la titolarità della fornitura, uno sconto che viene elargito direttamente in bolletta.

Nel corso del 2016 i bonus erogati sono stati complessivamente pari a 1,13 milioni, comprendendo sia i bonus elettrici (per disagio economico, attraverso la Carta acquisti e per l'utilizzo di apparecchiature elettriche per il mantenimento in vita) sia i bonus gas.

I bonus corrisposti ai clienti di energia elettrica e gas in stato di disagio economico sono cumulabili tra loro, come è cumulabile l'agevolazione riconosciuta ai malati in gravi condizioni di salute e, a conferma di quanto già evidenziato negli anni precedenti, circa il

68% delle famiglie che ha usufruito del bonus elettrico ha anche richiesto il bonus gas.

Va sottolineato come l'introduzione a regime delle nuove modalità di calcolo dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)³⁴, a partire dal 2016, abbia fatto registrare un numero di richieste di bonus in linea con l'anno precedente (Tav. 7.20).

Nel 2016, in termini di allocazione geografica, i clienti con un'agevolazione in corso sono suddivisi come indicato nella tavola 7.21: nelle aree Sud e Isole, i beneficiari del bonus elettrico che usufruiscono anche del bonus gas risultano meno numerosi di quelli situati nelle aree Nord. Nello specifico, anche

TAV. 7.20

Clienti titolari di bonus elettrico nel 2015 e nel 2016

	BONUS ELETTRICO			BONUS GAS	TOTALE BONUS EROGATI
	BONUS DISAGIO ECONOMICO	BONUS DESTINATO AI SOGGETTI TITOLARI DI CARTA ACQUISTI	BONUS DISAGIO FISICO	BONUS DISAGIO ECONOMICO	
2015	622.151	22.520	28.267	448.496	1.121.434
2016	622.410	27.624	30.373	448.707	1.129.114
Variazione %	0,04%	22,66%	7,45%	0,05%	0,68%

Fonte: SGAtè.

TAV. 7.21

Ripartizione delle famiglie beneficiarie del bonus nel 2016 per area geografica^(A)

	NORD-OVEST	NORD-EST	CENTRO	SUD	ISOLE
ELETTRICO	159.927	111.228	112.150	207.343	89.759
%	23,50%	16,35%	16,48%	30,47%	13,19%
GAS	130.069	92.243	86.121	115.499	24.775
%	28,99%	20,56%	19,19%	25,74%	5,52%
GAS/ELT %	81,3%	82,9%	76,8%	55,7%	27,6%

(A) Il Nord-Ovest comprende: Liguria, Lombardia, Piemonte e Valle d'Aosta; il Nord-Est: Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Veneto; il Centro: Lazio, Marche, Toscana e Umbria; il Sud: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia; le Isole: Sardegna e Sicilia.

Fonte: SGAtè.

³⁴ La riforma dell'ISEE, prevista dall'art. 5 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, è entrata in vigore con il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 5 dicembre 2013, n. 159. Successivamente, la legge 26 maggio 2016, n. 89, ha previsto, in sede di conversione in legge del decreto legge 29 marzo 2016, n. 42, un ritorno in toto alla modalità disciplinata adottata con la precedente normativa (decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109) per quanto riguarda i nuclei familiari con uno o più disabili.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

per effetto della mancata metanizzazione della Sardegna, che esclude l'isola dall'accesso al bonus gas, nelle aree Sud e Isole meno della metà delle famiglie ha richiesto i bonus elettrico e gas, laddove tale rapporto sale all'87% nell'area Nord-Est e all'86% nell'area Nord-Ovest.

Va anche rilevato che, rispetto ai dati del 2015, le macroaree Sud e Isole riducono la propria incidenza per entrambi i settori, passando, la macroarea Sud, nel caso del settore elettrico, dal 31,7% al 30,5% e, nel caso del gas, dal 27% al 25,7%, mentre le Isole sono passate dal 13,5% al 13,1%, per il comparto elettrico, e dal 6% al 5,5%, nel caso del settore gas.

A partire dall'1 gennaio 2017, la soglia ISEE per l'accesso al bonus è passata da 7.500 € a 8.107,5 €, così come stabilito dal decreto ministeriale 29 dicembre 2016, in materia di riforma del bonus elettrico; resta invariato il requisito di accesso per le famiglie numerose, ossia la soglia ISEE non deve superare i 20.000 € annui. Inoltre, accogliendo le proposte formulate dall'Autorità con la segnalazione 22 giugno 2015, 287/2015/l/com, il menzionato decreto ministeriale:

- ha eliminato la condizione di residenza, in base alla quale poteva essere agevolata solo una fornitura attiva presso la residenza anagrafica del soggetto in possesso dei requisiti per l'accesso al bonus;
- ha mantenuto il requisito di presentazione della domanda per il bonus presso il Comune di residenza;
- ha mantenuto la condizione di unicità, prevedendo l'accesso

alla compensazione per disagio economico per una sola fornitura di energia elettrica o di gas ad uso domestico nella titolarità di uno dei componenti del nucleo familiare in possesso dei requisiti ISEE;

- ha previsto l'aggiornamento, con cadenza triennale, da parte dell'Autorità, del valore soglia dell'ISEE, sulla base del valore medio dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati in ciascun triennio di riferimento.

Le suddette previsioni hanno trovato attuazione nelle delibere 12 gennaio 2017, 1/2017/R/eel, e 3 marzo 2017, 94/2017/R/com.

Bonus elettrico e Carta acquisti

Dalla messa a disposizione del bonus sociale elettrico nel 2008 e fino al 31 dicembre 2016, il numero di famiglie che ha usufruito per almeno un anno di tale agevolazione risulta essere pari a 2,7 milioni, di cui oltre il 57% localizzato nelle macroaree Sud e Isole.

Nel corso del 2016, le famiglie che hanno ottenuto il bonus elettrico rappresentano, rispetto al totale delle famiglie censite dall'Istat nella relativa area geografica, il 2,2% del Nord-Ovest e il 3% del Sud.

Con riferimento al numero dei componenti dei nuclei familiari titolari di bonus elettrico per disagio economico, si evidenzia (Tav. 7.22) una stabile prevalenza dei nuclei con non più di

TAV. 7.22

Nuclei per numero di componenti familiari con agevolazione per disagio economico in corso (bonus elettrico)

	TOTALE	NUMERO COMPONENTI DELLA FAMIGLIA ANAGRAFICA (%)		
	DISAGIO ECONOMICO	1-2	3-4	oltre 4
2012	100	44,5	39,7	15,8
2013	100	44,7	39,4	15,9
2014	100	44,5	39,7	15,8
2015	100	42,2	39,8	18,0
2016	100	41,1	40,3	18,6

Fonte: SGAtc.