

TAV. 7.12

Argomenti delle comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello nel 2013, nel 2014 e nel I trimestre 2015

ARGOMENTI	GEN. - MAR.	APR. - GIU.	LUG. - SET.	OTT. - DIC.	TOTALE	QUOTE
Anno 2013						
Fatturazione	1.602	1.468	1.264	1.420	5.754	37%
Mereato	440	527	509	529	2.005	13%
Bonus	942	1.350	1.055	1.159	4.506	29%
Contratti	407	411	411	625	1.854	12%
Allacciamenti/Lavori	121	149	132	225	627	4%
Qualita tecnica	10	8	6	8	32	0%
Misura	74	57	73	82	286	2%
Prezzi e tariffe	34	40	45	47	166	1%
Qualita commerciale	40	46	40	72	198	1%
Non competenza	59	70	50	41	220	1%
TOTALE	3.729	4.126	3.585	4.208	15.648	100%
Anno 2014						
Fatturazione	1.820	1.580	1.349	1.448	6.197	39%
Mercato	771	425	468	548	2.212	14%
Bonus	1.456	616	554	617	3.243	20%
Contratti	707	530	530	602	2.369	15%
Allacciamenti/Lavori	240	166	214	308	928	6%
Qualita tecnica	13	7	7	7	34	0%
Misura	81	64	68	73	286	2%
Prezzi e tariffe	56	41	35	42	174	1%
Qualita commerciale	61	51	40	86	238	1%
Non competenza	70	49	40	44	203	1%
TOTALE	5.275	3.529	3.305	3.775	15.884	100%
Anno 2015						
Fatturazione	1.377				1.377	37%
Mercato	585				585	16%
Bonus	682				682	18%
Contratti	588				588	16%
Allacciamenti/Lavori	216				216	6%
Qualita tecnica	2				2	0%
Misura	93				93	3%
Prezzi e tariffe	42				42	1%
Qualita commerciale	69				69	2%
Non competenza	39				39	1%
TOTALE	3.693				3.693	100%

Fonte: Sportello.

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 2014, il loro numero complessivo ammonta a 599, pari a circa l'1% del totale. Si riscontra, pertanto, rispetto al 2013, una diminuzione delle comunicazioni riguardanti detta tipologia di fornitura. Sempre rispetto al precedente periodo, non si notano differenze rilevanti nel rapporto tra il numero di richieste di informazioni e dei reclami (Tav. 7.13).

Benché si tratti di numeri modesti, il numero più significativo di reclami riguarda l'argomento "mercato", in aumento rispetto al 2013: presumibilmente, ciò è legato alla diffusione di offerte commerciali riguardanti entrambi i servizi.

Seguono, nell'ordine, i reclami relativi alla fatturazione e ai contratti, con sensibile diminuzione rispetto al 2013.

Numeri assai modesti sono, infine, quelli delle comunicazioni inerenti a prezzi e tariffe, allacciamenti e lavori e qualità commerciale (Tav. 7.14).

	2013		2014		I TRIM. 2015	
	DUAL FUEL	TOTALE ^(A)	DUAL FUEL	TOTALE ^(A)	DUAL FUEL	TOTALE ^(A)
Reclami e segnalazioni	775	41.779	597	42.448	72	9.929
Richieste di informazioni	42	2.210	2	3.875	1	1.095
TOTALE COMUNICAZIONI	817	43.989	599	46.323	73	11.024

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

Fonte: Sportello.

TAV. 7.13

Comunicazioni relative a forniture dual fuel ricevute dallo Sportello nel 2013, nel 2014 e nel I trimestre 2015

TAV. 7.14

Argomenti delle comunicazioni relative alle forniture dual fuel ricevute dallo Sportello nel 2013, nel 2014 e nel I trimestre 2015

ARGOMENTI	GEN.-MAR.	APR.-GIU.	LUG.-SET.	OTT.-DIC.	TOTALE	QUOTE
Anno 2013						
Fatturazione	162	94	77	68	401	49%
Mercato	111	59	43	44	257	31%
Bonus	12	1	5	14	32	4%
Contratti	54	12	12	10	88	11%
Allacciamenti/Lavori	1	0	1	0	2	0%
Qualità tecnica	1	0	0	0	1	0%
Misura	1	0	1	0	2	0%
Prezzi e tariffe	12	5	1	3	21	3%
Qualità commerciale	2	0	0	1	3	0%
Non competenza	10	0	0	0	10	1%
TOTALE	366	171	140	140	817	100%
Anno 2014						
Fatturazione	67	30	30	37	164	27%
Mercato	108	118	107	64	397	66%
Bonus	9	3	1	2	15	3%
Contratti	6	4	3	6	19	3%
Allacciamenti/Lavori				0	0%	6%
Qualità tecnica				0	0%	0%
Misura				0	0%	2%
Prezzi e tariffe	1		1	2	0%	1%
Qualità commerciale			1	1	0%	1%
Non competenza			1	1	0%	1%
TOTALE	191	155	141	112	599	100%
Anno 2015						
Fatturazione	31				31	42%
Mercato	34				34	47%
Bonus					0	0%
Contratti	7				7	10%
Allacciamenti/Lavori					0	0%
Qualità tecnica					0	0%
Misura					0	0%
Prezzi e tariffe					0	0%
Qualità commerciale	1				1	1%
Non competenza					0	0%
TOTALE	73	0	0	0	73	100%

Fonte: Sportello.

Conciliazioni e procedure alternative di risoluzione delle controversie

Il costante e progressivo sviluppo del mercato energetico, alla luce dei principi di concorrenza e competitività, ha determinato un arricchimento delle aspettative dei clienti finali, con particolare riferimento alla qualità del servizio ricevuto e al rispetto dei propri diritti: tale maggiore consapevolezza accresce, tra l'altro, la richiesta di procedure efficienti e celeri per risolvere le eventuali controversie che insorgono nel rapporto con un operatore. La disponibilità di strumenti alternativi al ricorso alla magistratura ordinaria, rapidi e non onerosi, per risolvere le predette controversie, incrementa la fiducia del cliente finale nell'effettivo ed efficace funzionamento del mercato energetico, rappresenta uno strumento di promozione della concorrenza e realizza l'effettività della tutela del cliente medesimo nel rapporto contrattuale, assicurando l'accesso agevole alla giustizia.

Il Servizio conciliazione è stato istituito dall'Autorità con la delibera 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i. (con la quale è stata anche approvata la disciplina operativa), in attuazione dell'art. 44, comma 4, del decreto legislativo n. 93/11; è gestito, in avvalimento, dall'Acquirente unico ed è operativo, in fase sperimentale, dall'1 aprile 2013, con entrata a regime dall'1 gennaio 2016.

Il Servizio conciliazione è una procedura volontaria di risoluzione alternativa delle controversie, attivabile dai clienti finali di energia elettrica e gas naturale per qualsiasi problematica insorta (che non attenga a profili tributari e fiscali) nei confronti degli operatori energetici (esercenti la vendita e distributori), in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo. La procedura si svolge interamente on line (www.conciliazione.energia.it) e alla presenza di un conciliatore terzo, imparziale, esperto in mediazione e, in virtù di appositi incontri di formazione e aggiornamento organizzati periodicamente dall'Autorità in collaborazione con l'Acquirente unico, anche nelle materie energetiche. L'eventuale accordo finale ha efficacia transattiva fra le parti ai sensi dell'art. 1965 del Codice civile. Per le sue caratteristiche, il Servizio conciliazione è già in linea con la normativa comunitaria in materia di *Alternative Dispute Resolution*

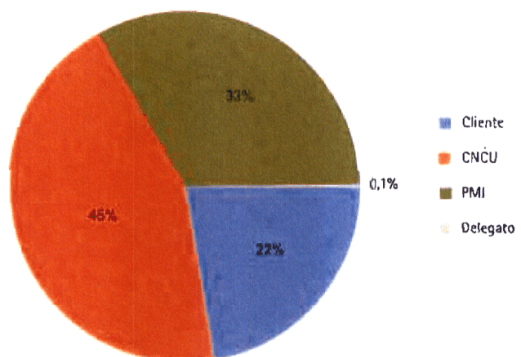
(ADR), in ultimo con la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE, che sarà recepita dagli Stati membri entro il 9 luglio 2015.

Nel secondo anno di sperimentazione, l'Autorità ha proseguito nella predisposizione di specifici interventi di efficientamento del Servizio conciliazione, anche sulla base dei riscontri pervenuti dagli *stakeholders* in merito al funzionamento della procedura, e tenuto altresì conto della progressiva diffusione dello strumento - con conseguente incremento dei volumi in ingresso - fra i clienti finali. Con la delibera 605/2014/E/com, preceduta dal documento per la consultazione 31 luglio 2014, 377/2014/E/com, e da un'apposita riunione del gruppo di lavoro istituito con determina 28 giugno 2012, 9/2012 - DCOU (composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori designati dal CNCU, da rappresentanti delle associazioni dei clienti non domestici e da rappresentanti delle associazioni degli operatori), l'Autorità ha adottato, fra l'altro, le seguenti misure, che saranno operative dall'1 luglio 2015:

- * l'estensione ai *prosumer* (produttori e consumatori), da un lato, del Servizio conciliazione per le controversie nei confronti di venditori, distributori e GSE; dall'altro, per le sole controversie, in qualità di produttori nei confronti dei gestori della rete, della procedura giustiziale di reclamo presso l'Autorità (delibera 188/2012/E/com e s.m.i.). Tale procedura è accessibile, per i soli titolari di impianti fino a 0,5 MW, previo esperimento, in alternativa, di un tentativo di conciliazione con esito negativo presso il Servizio conciliazione, oppure di una procedura di reclamo presso lo Sportello. I titolari di impianti di potenza superiore a 0,5 MW possono accedere direttamente alla predetta procedura giustiziale;
- * l'introduzione di un obbligo partecipativo per gli esercenti la maggior tutela, i distributori e il GSE, quest'ultimo limitatamente

FIG. 7.6

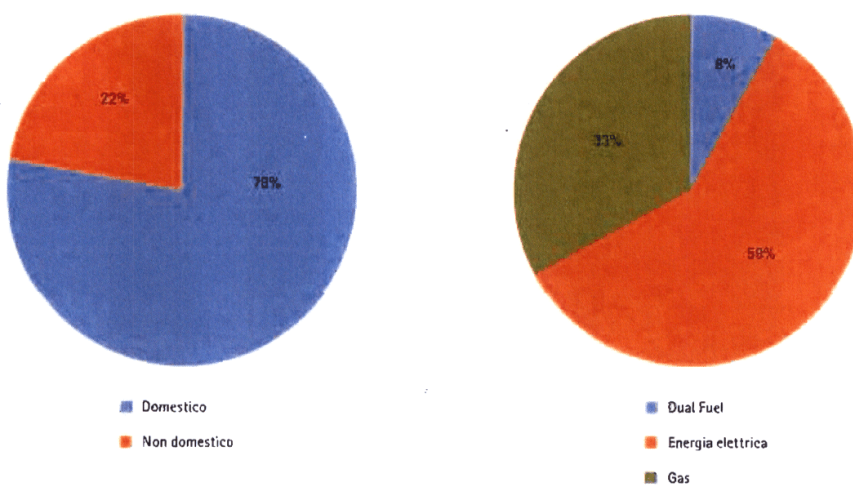
Canali di attivazione del Servizio conciliazione



Fonte: Servizio conciliazione.

FIG. 7.7

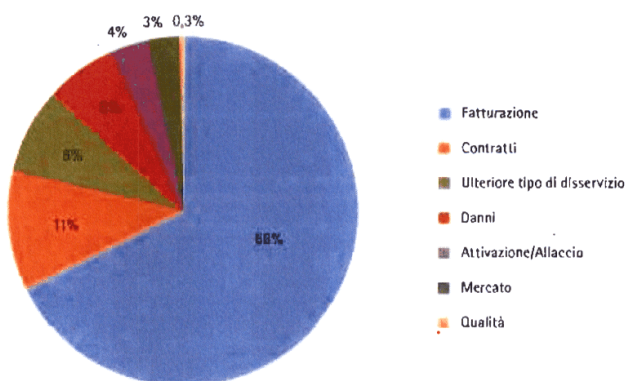
Tipologia cliente e settore
Dettaglio



Fonte: Servizio conciliazione.

FIG. 7.8

Materie oggetto di controversia azionata presso il Servizio conciliazione



Fonte: Servizio conciliazione.

alle materie regolate (scambio sul posto e ritiro dedicato), alle procedure conciliative attivate presso il Servizio conciliazione da clienti finali e *prosumer*;

- * con riferimento alla disciplina del Servizio conciliazione, l'ampliamento delle ipotesi di chiamata del distributore in qualità di ausilio tecnico da parte del venditore, prevedendo che quest'ultimo, anche nei casi in cui emerga la necessità del dato tecnico dopo la gestione del reclamo, possa richiedere la convocazione del distributore medesimo, unitamente alla conferma di adesione e comunque non oltre il primo incontro conciliativo;
- * l'ottimizzazione, anche mediante la riduzione dei termini, di alcune fasi procedurali antecedenti al primo incontro conciliativo presso il Servizio conciliazione, al fine di concedere più tempo alle parti per raggiungere l'accordo; fra queste, la possibilità per il Servizio conciliazione medesimo, in aggiunta alla facoltà già concessa alle parti, di disporre una proroga di 30 giorni del termine massimo per la conclusione della procedura (pari a 90 giorni), anche su richiesta del conciliatore che ravvisi la complessità della controversia, dandone apposita e preventiva comunicazione alle parti;
- * la convocazione di appositi incontri tecnici con gli *stakeholders* per individuare e approfondire costi, casistiche, modalità e ogni altro elemento utile per l'implementazione di un meccanismo di attivazione del Servizio conciliazione da parte degli operatori.

Nei primi due anni di sperimentazione (1 aprile 2013 – 31 marzo 2015), il Servizio conciliazione ha ricevuto un totale di 2.506 richieste di attivazione. Come si evince dalla figura 7.6, il principale canale di accesso è stato quello delle associazioni dei clienti finali domestici (45%), per la cui attività di assistenza e di eventuale rappresentanza è riconosciuto un contributo economico a valere sul Fondo derivante dalle sanzioni applicate dall'Autorità, sulla base di un progetto (PAC) proposto dalla medesima Autorità e approvato dal Ministro dello sviluppo economico (tale progetto è stato prorogato anche per gli anni 2015 e 2016). Al canale degli altri delegati, diversi dalle associazioni, è riconducibile il 33% di richieste; il cliente finale ha attivato direttamente il Servizio conciliazione nel 22% dei casi.

La maggior parte di richieste di attivazione del Servizio conciliazione ha riguardato clienti finali domestici e il settore dell'energia elettrica (Fig. 7.7). Dall'aggregazione di questi ultimi dati si ricava,

inoltre, la prevalenza del cliente domestico sia nel settore elettrico (69%), sia in quello gas (90%).

Per quanto concerne i dati relativi al valore e alle materie oggetto delle controversie azionate presso il Servizio conciliazione, occorre premettere, in primo luogo, che la loro indicazione, all'interno del *format* on line di attivazione della procedura, è rimessa alla discrezionalità del cliente finale (o al suo delegato) e, in secondo luogo, che l'indicazione del valore della controversia è facoltativa e, se effettuata, non è vincolante ai fini dell'eventuale contenuto dell'accordo finale fra le parti.

Il 68% delle richieste di attivazione del Servizio conciliazione ha avuto a oggetto controversie attinenti alla 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.

Con riferimento al valore stimato della controversia, esso è stato indicato nel 57% delle controversie azionate: di queste, il 64% non ha superato i 2.000 € (soglia delle *small claims* ai sensi del regolamento (CE) 861/2007 dell'11 luglio 2007, che istituisce il procedimento europeo per le controversie di modesta entità).

La percentuale di richieste di attivazione ammesse al Servizio conciliazione è pari al 78%; i casi di inammissibilità (21%) sono principalmente riconducibili alla non avvenuta trasmissione della documentazione da allegare alla richiesta di attivazione e al mancato rispetto delle tempistiche procedurali. L'1% del totale, infine, è stato oggetto di rinuncia da parte dell'attivante.

L'adesione dell'operatore (esercente la vendita o distributore) alla procedura attivata dal proprio cliente finale presso il Servizio conciliazione avviene su base volontaria, a meno che l'operatore medesimo non si sia impegnato alla partecipazione biennale al Servizio tramite iscrizione nell'apposito elenco ADR pubblicato nel sito web dell'Autorità. A oggi, l'adesione in elenco, con impegno a partecipare, riguarda 23 operatori, tra i quali figurano anche quattro operatori di rilievo, che rappresentano una importante fetta di mercato. Ciò premesso, nel 44% delle richieste ammesse, l'operatore ha aderito alla procedura (confermando, inoltre, la *best practice* di sospendere, in corso di procedura, le eventuali azioni di recupero dei crediti vantati): tali controversie si sono concluse con esito positivo nell'88% dei casi, percentuale che arriva al 92% se si prendono in considerazione gli operatori iscritti nell'elenco ADR. Il 56% di non adesioni, invece, è riconducibile principalmente a tre grandi operatori, uno dei quali si

è impegnato ad aderire per un biennio alle procedure presso il Servizio conciliazione entro sei mesi dalla comunicazione della delibera 16 ottobre 2014, 492/2014/S/gas (cfr. il paragrafo "Procedimenti sanzionatori e prescrittivi" del Capitolo 6), che ne ha approvato gli impegni a chiusura di uno specifico procedimento sanzionatorio.

Per quanto concerne la diffusione del Servizio conciliazione, è stata data pubblicizzazione alla procedura tramite i consueti canali istituzionali, nonché per mezzo di un apposito convegno organizzato dall'Autorità il 23 maggio 2014, dal titolo *Servizio conciliazione energia dell'Autorità: the Alternative Dispute Revolution*, che ha avuto a oggetto il primo anno di operatività del Servizio medesimo e che ha visto la partecipazione di esperti della materia e di numerosi *stakeholders* interessati.

Sempre in tema di informazione, è stata arricchita la pagina web del sito internet dell'Autorità – dedicata alle procedure ADR per i clienti finali dei settori regolati dall'Autorità – con uno specifico *tutorial* (operativo da febbraio 2015) che accompagna il cliente nell'utilizzo della piattaforma on line del Servizio conciliazione e con una sezione con i dati sull'andamento semestrale del Servizio medesimo. In tutto il 2014, risultano circa 50.000 visualizzazioni di pagine relative alla conciliazione (e circa 13.000 nel I trimestre del 2015), con riferimento sia all'apposita pagina del sito web dell'Autorità, compreso l'elenco ADR, sia all'*Atlante dei diritti del*

consumatore di energia; mentre per quanto riguarda le chiamate al *call center* dello Sportello, nel 2014, si sono registrate 18.286 richieste di informazioni in merito alla conciliazione (4.722 nel I trimestre 2015).

In una prospettiva internazionale, invece, sono stati avviati i contatti con il *network* europeo NEON (*National Energy Ombudsmen Network*), al fine di permettere uno scambio di esperienze e *best practices* con organismi che vantano una forte tradizione e altrettanta cultura in tema di ADR, nonché di realizzare un presidio comunitario di settore, anche con riferimento alla direttiva 2013/11/UE sull'ADR per i consumatori.

Relativamente alle altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, specifiche per i settori energetici, l'Autorità continua a sostenere e a monitorare le conciliazioni paritetiche, da un lato, attraverso la formazione del personale delle associazioni dei consumatori e il riconoscimento di un contributo alle associazioni medesime in caso di conclusione della procedura con esito positivo; dall'altro, per mezzo della valutazione di specifici report trasmessi annualmente dai principali operatori che hanno sottoscritto i Protocolli d'intesa con le associazioni dei clienti finali. Le conciliazioni paritetiche sono incluse nell'elenco ADR di cui sopra e, inoltre, specifiche informazioni su queste procedure sono disponibili nella predetta pagina web, dedicata alle procedure di risoluzione alternativa delle controversie per i clienti energetici.

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

A partire dall'1 gennaio 2014, le modalità applicative e la disciplina dei bonus elettrico e gas per i clienti domestici in condizione di disagio economico e/o fisico sono confluite nel *Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta*

dai clienti domestici disagiati per la fornitura di energia elettrica e gas (TIBEG), approvato in allegato alla delibera 26 settembre 2013, 402/2013/R/com. Il TIBEG ha anche introdotto alcune iniziali misure di efficientamento, che hanno trovato implementazione nel

La delibera 402/2013/R/Com e il relativo Allegato A hanno accorpato e parzialmente innovato la normativa precedente riconducibile principalmente alle delibere 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08, 6 luglio 2009, ARG/gas 88/09, e 18 ottobre 2010, ARG/elt 175/10, come successivamente interate e modificate.

	NORD-EST	NORD-OVEST	CENTRO	SUD	ISOLE
Elettrico	184.000	126.998	144.244	346.400	157.765
%	19,2	13,2	15,0	36,1	16,5
Gas	158.256	109.284	109.239	196.320	51.134
%	25,4	17,5	17,5	31,4	8,2
Gas/Elt %	86,0	86,0	76,0	56,7	32,4

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

Fonte: SGATE.

TAV. 7.15

Ripartizione delle famiglie beneficiarie del bonus nel 2014 per area geografica^(A)

TAV. 7.16

Famiglie cui è stata riconosciuta almeno un'agevolazione, ripartite per macroaree
Percentuale bonus elettrico

	TOTALE	NORD-OVEST	NORD-EST	CENTRO	SUD	ISOLE
2012	100	17,5	12,4	13,3	37,6	19,3
2013	100	19,0	13,1	14,6	36,2	17,1
2014	100	19,2	13,2	15,0	36,1	16,5

Fonte: SGATE.

corso del 2014, come la possibilità di presentare contemporaneamente la domanda per il bonus elettrico e quella per il bonus gas, una semplificazione delle modalità di rinnovo e la revisione della disciplina relativa al riconoscimento degli utilizzi finali del gas ai fini del bonus. È stato anche rivisto il portale già dedicato ai cittadini e ripresa una campagna nazionale televisiva volta a diffondere fra i potenziali destinatari la conoscenza del bonus.

Nel corso del 2014, complessivamente, il numero di bonus erogati è stato pari a 1,6 milioni, comprendendo sia i bonus elettrici (per disagio economico 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 90% delle famiglie che hanno usufruito del bonus gas ha anche ottenuto il bonus elettrico; pertanto, si stima che le famiglie complessivamente coinvolte nell'anno siano state poco più di un milione.

In termini di allocazione geografica, nel 2014, i clienti con una agevolazione in corso erano ripartiti secondo quanto indicato nella tavola 7.15, che pone anche in evidenza come, nelle aree Sud e Isole, i beneficiari

del bonus elettrico che usufruiscono anche del bonus gas sono molto meno di quelli nelle aree Nord. Nell'area Sud, solo poco più della metà delle famiglie ha richiesto sia il bonus elettrico, sia quello gas, laddove tale rapporto sale all'86% nell'area Nord-Est e Nord-Ovest.

Bonus elettrico

Dall'avvio del meccanismo nel 2008 e fino al 31 dicembre 2014, il numero di famiglie che ha ottenuto per almeno un anno il bonus risulta essere circa 2,3 milioni, per oltre il 50% localizzate nelle macro-aree Sud e Isole (Tav. 7.16).

Le famiglie che hanno ottenuto il bonus elettrico nel corso del 2014 rappresentano un valore compreso fra il 2,7% nel Nord-Ovest e il 6,6% nel Sud del totale delle famiglie censite dall'Istat nella relativa area geografica.

Con riferimento alla numerosità dei nuclei familiari titolari di bonus elettrico per disagio economico, si evidenzia una stabile prevalenza dei nuclei con non più di quattro componenti. Le famiglie numerose¹⁸, quelle con almeno quattro figli fiscalmente a carico, nei tre anni considerati hanno rappresentato invece una media del 2,6% del totale delle famiglie interessate (Tav. 7.17).

¹⁸ La definizione di famiglia numerosa è contenuta all'art. 3, comma 9-bis, del decreto legge 29 novembre 2008, n. 185.

TAV. 7.17

Famiglie per numerosità familiare con agevolazione per disagio economico in corso
Bonus elettrico

	TOTALE	NUMERO COMPONENTI 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

Fonte: SGATE.

TAV. 7.18

Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio economico
€/anno per punto di prelievo

DESCRIZIONE	2012	2013	2014	2015
Numerosità familiare 1-2 componenti	63	71	72	71
Numerosità familiare 3-4 componenti	81	91	92	90
Numerosità familiare oltre 4 componenti	139	155	156	153

TAV. 7.19

Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio fisico per l'anno 2015
€/anno per punto di prelievo

	F1	F2	F3
	Fino a 600 kWh/anno (2.700 kWh/anno)	Compreso tra 600 e 1.200 kWh/anno	Oltre 1.200 kWh/anno
	€/anno per punto di prelievo		
Ammontare del bonus (fino a 3kW residente)	173	286	414
Ammontare del bonus oltre 3kW (da 4,5 kW in su)	407	515	623

Il valore del bonus viene aggiornato ogni anno contestualmente all'aggiornamento tariffario.

Gli importi del bonus elettrico per disagio economico sono riportati nella tavola 7.18.

Il valore della compensazione è pari a uno sconto del 20% della spesa media, (al netto delle imposte) di una famiglia tipo differenziata per numerosità di componenti¹⁹.

Gli oneri connessi all'erogazione del bonus elettrico per disagio economico e fisico sono compresi tra le componenti degli oneri generali afferenti al sistema elettrico e trovano copertura tramite la componente AS, che è pagata da tutti i clienti che non godono del bonus elettrico.

Il Conto è stato alimentato nel tempo anche da una quota stanziata dal Fondo sanzioni dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

Bonus elettrico per disagio fisico

Le famiglie con bonus attivo per l'utilizzo di apparecchiature elettriche per il mantenimento in vita (bonus per disagio fisico) al 31 dicembre 2014 erano 26.134. Nel corso del 2014, non sono state apportate ulteriori modifiche alla relativa disciplina del bonus per disagio fisico, aggiornata nel 2012.

Il bonus per disagio fisico è articolato in tre fasce (Tav. 7.19) per tener conto del tipo di apparecchiatura/e utilizzata/e, dei consumi medi orari di ciascuna tipologia di apparecchiatura e delle ore medie di utilizzo giornaliero. Sulla base di questi elementi, certificati dalla ASL, il cliente viene assegnato a una delle tre fasce di compensazione previste. Le tre fasce sono poi ulteriormente differenziate per tener conto della potenza impegnata (fino a 3 kW e da 4,5 kW). L'erogazione del bonus per disagio fisico non è soggetta a richiesta

¹⁹ Il decreto 28 dicembre 2007 prevede che il bonus produca una riduzione della spesa per la fornitura di energia elettrica dell'utente medio pari, indicativamente, al 15%. Pertanto, il valore annuo del bonus viene aggiornato applicando, al valore in vigore nell'anno precedente, la variazione percentuale della spesa media del cliente domestico tipo, con tariffa D2 e consumo pari a 2.700 kWh/anno, servito in maggior tutela, al netto degli oneri fiscali, registrata nei quattro trimestri antecedenti l'aggiornamento.

	2013			2014		
	F1	F2	F3	F1	F2	F3
Fino a 3 kW	73,7%	8,9%	8,3%	69,2%	11,6%	10%
Da 4,5 kW	6,5%	1,1%	1,5%	6,0%	1,4%	1,8%

Fonte: SGATe.

	TOTALE	NORD-OVEST	NORD-EST	CENTRO	SUD	ISOLE
2012	100	25,0	18,2	16,3	31,7	8,8
2013	100	25,1	17,7	17,3	31,3	8,6
2014	100	25,4	17,5	17,5	31,4	8,2

Fonte: SGATe.

di rinnovo; termina solo quando il soggetto interessato comunica al proprio venditore il cessato utilizzo delle apparecchiature.

Dalla tavola 7.20, si evince la distribuzione per fasce dei clienti che percepiscono il bonus per disagio fisico. Nel corso del 2014, si è assistito a un incremento delle fasce che includono clienti con un utilizzo più intensivo ed esteso delle apparecchiature rispetto a quello che si era registrato nel 2013.

Bonus elettrico e Carta acquisti

La legge 4 dicembre 2008, n. 190, ha previsto l'estensione del bonus sociale elettrico ai beneficiari della Carta acquisti che non lo avessero già richiesto autonomamente tramite le modalità ordinarie. Successivi decreti hanno stabilito che l'estensione del bonus sociale ai beneficiari della Carta acquisti venisse attuata automaticamente tramite lo scambio di informazioni tra il sistema informativo di gestione della Carta acquisti (SICA-INPS) e il sistema informativo di gestione del bonus sociale (SGATe), demandando all'Autorità la definizione delle modalità operative per l'integrazione.

Nel corso del 2014, le famiglie che hanno usufruito dell'agevolazione tramite il circuito Carta acquisti sono state circa 20.278, con un incremento del 72% rispetto all'anno precedente. Tuttavia, nel complesso, questa modalità automatica di accesso ha evidenziato numerose criticità, che emergono con evidenza se si considera il rapporto tra domande presentate e domande andate a buon fine. In particolare, in media, nel periodo 2011-2014, solo il 54% delle domande inoltrate da INPS è stato ammesso dal sistema e, sempre in media, soltanto il 34% delle stesse domande è stato poi validato dai distributori. Per le

domande inoltrate dai singoli clienti nel medesimo periodo, le relative percentuali sono state del 93% e dell'87%.

Bonus gas

Al 31 dicembre 2014 usufruivano del bonus gas per disagio economico 624.233 clienti. Le famiglie che hanno usufruito dell'agevolazione, almeno una volta dall'entrata in vigore del meccanismo, sono più di 1,3 milioni e, nel 90% dei casi, come già sottolineato, hanno anche usufruito del bonus elettrico. La ripartizione geografica delle famiglie cui è stata riconosciuta almeno una agevolazione è mostrata dalla tavola 7.21, che evidenzia come, rispetto alla ripartizione geografica delle domande elettriche, acquisisce maggior rilevanza l'area Nord-Ovest, mentre in ragione della non metanizzazione della Sardegna, si riduce il peso delle Isole.

I nuclei familiari titolari di bonus gas per disagio economico si ripartiscono nel medesimo periodo a seconda della numerosità familiare, con lieve prevalenza, rispetto agli analoghi dati per il settore elettrico, dei nuclei con oltre quattro componenti (Tav. 7.22). Anche la presenza delle famiglie numerose mostra un andamento lievemente più sostenuto (3% contro il 2,6% del settore elettrico).

Le forniture agevolate sono prevalentemente localizzate in area di fascia climatica E (44,6%), D (26,4%) e C (24%) e le forniture individuali rappresentano il 95,4% del totale delle forniture gas agevolate. Infine, rispetto al 2013, non si registrano significativi spostamenti nella ripartizione delle forniture agevolate per tipologia di utilizzo, in cui mantiene una forte dominanza la categoria comprensiva anche del riscaldamento (83% contro l'82,6% del 2013) (Tav. 7.23).

TAV. 7.20

Ripartizione percentuale per fasce del bonus per disagio fisico
2013-2014

TAV. 7.21

Famiglie cui è stata riconosciuta almeno un'agevolazione ripartite per macroaree
Bonus gas - Percentuale

TAV. 7.22

Famiglie con agevolazione per disagio economico in corso
Bonus gas

	TOTALE	NUMERO COMPONENTI FAMIGLIA ANAGRAFICA	
		FINO A 4	OLTRE 4
2012	100	83,6	16,4
2013	100	83,6	16,4
2014	100	83,6	16,4

Fonte: SGATE.

TAV. 7.23

Ripartizione dei bonus per tipologia di utilizzo del gas

	2013	2014
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura – AC	17,4 %	17 %
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento – ACR	82,6 %	83 %

Fonte: SGATE.

TAV. 7.24

Ammontare del bonus gas per i clienti in stato di disagio economico
€/anno per punto di riconsegna

AMMONTARE DELLA COMPENSAZIONE PER I CLIENTI DOMESTICI	2015				
	ZONA CLIMATICA ¹⁴⁾				
	A/B	C	D	E	F
Famiglie fino a 4 componenti (j=1)					
u=AC Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	33 €	33 €	33 €	33 €	33 €
u=ACR Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	80 €	98 €	130 €	162 €	205 €
Famiglie con oltre 4 componenti (j=2)					
u=AC Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	53 €	53 €	53 €	53 €	53 €
u=ACR Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	111 €	144 €	189 €	231 €	297 €

Per la copertura dell'onere derivante dall'applicazione del bonus gas, l'Autorità ha istituito, all'interno della tariffa obbligatoria per i servizi di distribuzione e misura del gas naturale, la componente GS e la componente GS_r, posta a carico dei clienti diversi dai clienti domestici. Ai fondi raccolti a valere sui clienti si aggiungono fondi a carico del bilancio dello Stato.

Gli importi del bonus gas, per l'anno 2015, sono riportati nella tavola 7.24. Come per l'elettrico, il valore della compensazione viene definito contestualmente all'aggiornamento tariffario.

Segnalazione, misure ulteriori e indagine demoscopica

Con la segnalazione 12 giugno 2014, 273/2014/I/com, che ha seguito l'indagine conoscitiva chiusa con la delibera 27 febbraio 2014, 72/2014/E/com, l'Autorità ha proposto alla Presidenza del

Consiglio dei ministri e ai ministri competenti alcuni aggiustamenti nella disciplina dei bonus elettrico e gas, con particolare riferimento ai criteri di accesso all'agevolazione, alla platea dei destinatari e ai criteri di definizione della compensazione. La segnalazione non conteneva, invece, proposte su possibili modifiche ai livelli soglia dell'ISEE, poiché non erano ancora disponibili dati certi sull'impatto del nuovo metodo di calcolo dell'ISEE introdotto con il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 5 dicembre 2013, n. 159. Con riferimento, poi, all'eventualità di cambiare i criteri di definizione del bonus elettrico, in ottemperanza a quanto previsto dal decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, la segnalazione rinviava ai necessari approfondimenti, da compiersi nell'ambito del processo di consultazione avviato con la delibera 16 maggio 2013, 204/2013/R/eel.

Per una disamina più approfondita dei contenuti della segnalazione, si rinvia al Capitolo 1 di questo Volume.

A partire dalla seconda metà del 2014, l'Autorità:

- ha posto in essere una campagna informativa congiunta con la Presidenza del Consiglio dei ministri e il Ministero dello sviluppo economico, che si è svolta nel periodo 15-31 ottobre 2014, attraverso spot trasmessi sulle reti Rai;
- nell'ambito dei Progetti finanziati con il Fondo sanzioni (vedi il paragrafo "Rapporti con le associazioni dei clienti domestici e non domestici"), ha proposto al Ministro dello sviluppo economico un progetto volto a trasferire alle organizzazioni del terzo settore, che sul territorio si occupano stabilmente di disagio economico, le informazioni necessarie a diffondere la conoscenza del bonus; progetto poi approvato dal medesimo ministro;
- ha diffuso il documento per la consultazione 2 ottobre 2014, 468/2014/R/com, che delinea alcuni orientamenti per la definizione di misure in grado di consentire ai clienti economicamente svantaggiati di far meglio fronte a situazioni di temporanea difficoltà e di utilizzare in maniera virtuosa il mercato, aiutandoli a scegliere l'offerta che consenta di ridurre le proprie spese di energia elettrica e gas;
- ha avviato due Indagini: la prima volta ad approfondire le modalità di prelievo dei clienti elettrici e gas che risultano essere già beneficiari di un bonus per disagio economico; la seconda orientata a misurare direttamente la soddisfazione di un gruppo di questi medesimi clienti.

Con riferimento al documento per la consultazione 468/2014/R/com, in particolare, gli orientamenti si focalizzano sulle seguenti misure:

- rateizzazione dei corrispettivi dovuti per il consumo di energia elettrica e gas naturale per limitare situazioni di morosità o distacco;
- modalità di erogazione del bonus gas in bolletta;
- strumenti per favorire la scelta dell'offerta che garantisce la minor spesa.

Nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 204/2013/R/com, il documento per la consultazione 5 febbraio 2015, 34/2015/R/eel, prevede anche la raccolta di elementi utili

per formulare proposte in tema di bonus sociale, come prefigurato dell'art. 11, comma 3, del decreto legislativo n. 102/14.

In particolare, sono state illustrate diverse ipotesi volte a minimizzare, fino a neutralizzarlo, l'impatto della eliminazione della progressività e dei sussidi incrociati nelle tariffe di rete per le famiglie che possono accedere al bonus sociale. Le ipotesi illustrate, in riferimento ai profili di consumo rilevanti per il bonus sociale, hanno simulato l'impatto di una diversa modulazione dello sconto o, in alternativa, di criteri differenti per definirlo. In particolare, le ipotesi illustrate prevedono l'introduzione di:

- uno sconto uguale per i tre i profili di prelievo rilevanti per il bonus sociale e, in particolare, un innalzamento del livello di sconto, oggi previsto al 20%, in modo da consentire la neutralizzazione dell'impatto della riforma in termini di aumento di spesa, avendo a riferimento il profilo più svantaggiato. Le ipotesi illustrate si riferiscono a un innalzamento dello sconto al 40% o al 30%;
- una articolazione degli sconti per singolo profilo di prelievo, che intervenga in modo più puntuale nella neutralizzazione dell'impatto profilo per profilo;
- definizione di livelli di bonus parametrati, in modo tale da garantire una riduzione della spesa annua pari alla spesa derivante dal pagamento delle componenti fiscali (accise) o parafiscali (oneri generali di sistema A, UC, MCT).

Infine, per quanto riguarda le Indagini in corso sui prelievi e sulla *customer satisfaction*, è stato selezionato un campione di circa 10.000 clienti rappresentativo, per distribuzione geografica e per numero di componenti familiari, dell'universo degli attuali clienti che beneficiano del bonus. Il campione tiene anche conto, nella sua composizione, del rapporto tra i clienti cui è stato riconosciuto sia il bonus elettrico, sia quello gas e i clienti che si avvantaggiano soltanto del bonus elettrico. I risultati delle due Indagini confluiranno, insieme alla raccolta degli elementi utili per formulare proposte in tema di bonus sociale di cui al documento per la consultazione 34/2015/R/eel, in una ulteriore segnalazione alla Presidenza del Consiglio dei ministri e ai ministri competenti.

Razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie

Con la delibera 7 agosto 2014, 410/2014/E/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per pervenire a una migliore e più efficace gestione delle controversie, a partire dal sistema di tutele oggi in essere. L'attuale sistema di gestione delle controversie prevede un primo livello, in cui il cliente, che è incorso in un disservizio, si rivolge (direttamente o assistito da una associazione dei consumatori o da un altro soggetto) al proprio fornitore; e un secondo livello, in cui il cliente, che non ha risolto il proprio problema per la mancata o insoddisfacente risposta da parte del fornitore, ha a disposizione vari strumenti: può rivolgersi, infatti, allo Sportello, appositamente deputato a trattare i reclami di secondo livello o, in alternativa, al Servizio conciliazione, che rende disponibile una procedura di conciliazione on line cui gli operatori del mercato libero aderiscono volontariamente, mentre i distributori e gli esercenti la maggior tutela dovranno obbligatoriamente aderire a partire da luglio 2015. Sempre al secondo livello, sono disponibili le procedure di conciliazione paritetica, ossia le procedure conciliative definite nell'ambito di Protocolli d'intesa volontari fra associazioni dei consumatori e singoli esercenti.

Gli strumenti a tutela dei consumatori appena descritti, avviati in momenti diversi, hanno tutti ormai superato la fase di prima sperimentazione, producendo i risultati auspicati, ma evidenziando anche alcune criticità. Si è imposta, pertanto, la necessità di analizzarli nel loro complesso, con riferimento al grado di conseguimento degli obiettivi che si erano prefissati, alle reciproche interazioni, alle cause di criticità, con il fine di evidenziare possibili nuovi paradigmi di sviluppo in un'ottica di semplificazione

per il cliente finale e di riduzione dei costi complessivi associati alla gestione delle controversie. Il procedimento, avviato con la predetta delibera 410/2014/E/com, ha anche lo scopo di consentire ai clienti finali di acquisire una miglior consapevolezza nella scelta dello strumento di risoluzione individuale più adatto alla natura della controversia e all'interesse da tutelare, nonché di pervenire a una più rapida e meno onerosa gestione dei reclami, sia tramite una più puntuale assistenza ai clienti finali medesimi, sia tramite aggiornamenti della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita, misura e distribuzione del gas naturale e dell'energia elettrica. Un profilo contemplato dal provvedimento di avvio è anche la valutazione dell'estensione degli strumenti di risoluzione delle controversie ai nuovi settori affidati alla regolazione dell'Autorità.

Al citato provvedimento di avvio, sono state allegate le *Linee guida*, al fine di favorire un primo confronto con i soggetti interessati. Tale confronto ha avuto luogo durante l'audizione del 7 ottobre 2014, da cui sono emerse posizioni dei diversi *stakeholders* non sempre conciliabili. Sul punto sta per essere predisposto un primo documento per la consultazione e contemporaneamente si stanno studiando alcuni miglioramenti da apportare agli strumenti già attivi, quali lo Sportello (cfr. il paragrafo "Valutazione dei reclami e risoluzione delle controversie dei consumatori") e il Servizio conciliazione (cfr. il paragrafo "Conciliazioni e procedure alternative di risoluzione delle controversie"), oltre che una riqualificazione ulteriore degli sportelli delle associazioni dei consumatori che partecipano al progetto "Diritti a viva voce", finanziato con i Fondi sanzione.

Efficienza energetica negli usi finali

Attività di regolazione

Stato e prospettive del meccanismo dei Titoli di efficienza energetica: Rapporto sullo stato dei servizi

Con il Rapporto sullo stato dei servizi, delibera 10 luglio 2014, 337/2014/l/efr, l'Autorità ha analizzato alcuni aspetti afferenti al mercato dei Titoli di efficienza energetica (TEE), con riferimento alle competenze a essa assegnate e a quelle relative alla gestione operativa del meccanismo attribuite al GSE a partire dal 2013.

Il Rapporto contiene analisi e commenti generali e prospettici in merito all'evoluzione del meccanismo e considerazioni relative al mercato, alle strategie adottate dagli operatori, nonché all'impatto del meccanismo stesso sulle bollette elettriche e del gas, in grado di fornire elementi utili per le future scelte regolatorie e normative. In particolare, nel Rapporto sono presenti, oltre a una sintetica descrizione degli elementi essenziali del meccanismo dei TEE:

- una rassegna dei risultati conseguiti e delle prospettive future del meccanismo, da cui si evidenzia come sono progressivamente e profondamente cambiati l'andamento delle

richieste presentate per il riconoscimento dei risparmi energetici e la tipologia degli interventi effettuati, sempre più afferenti al settore industriale;

- l'analisi critica degli scambi dei TEE avvenuti in Borsa e tramite accordi bilaterali, al fine sia di poter calcolare il contributo tariffario da erogare nei confronti dei distributori adempienti agli obblighi (mediante la prima applicazione dei nuovi criteri approvati con la delibera 23 gennaio 2014, 13/2014/R/efr), sia di verificare l'assenza di comportamenti speculativi, evidenziando tra l'altro alcune considerazioni relative al picco nei prezzi di scambio dei TEE registrato tra febbraio e marzo 2014;
- i dati di sintesi relativi agli interventi di cogenerazione ad alto rendimento e ai TEE di tipo II-CAR da essi derivanti, ai sensi di quanto previsto dal decreto ministeriale 5 settembre 2011;
- le indicazioni in merito all'impatto complessivo del meccanismo dei TEE in bolletta tramite la componente UC₇, applicata alle tariffe elettriche, e le componenti RE e RET, applicate alle tariffe del gas, con stime e previsioni relative agli anni d'obbligo sino al 2016, come finora previsti dalla normativa:

Attività di gestione

Compiti assegnati all'Autorità nell'ambito della gestione degli obiettivi del meccanismo dei Titoli di efficienza energetica

Il decreto interministeriale 28 dicembre 2012 (art. 4, commi 6 e 7) ha trasferito al Ministero dello sviluppo economico il compito di determinare gli obiettivi annuali di risparmio energetico attribuiti a ciascuna impresa di distribuzione di energia elettrica e gas naturale soggetta agli obblighi.

Al fine di adempiere a tale compito, nel settembre 2014 l'Autorità ha disposto l'avvio della raccolta dei dati relativi alle quantità di

energia elettrica e gas naturale distribuite nell'anno solare 2013, secondo le modalità definite nella delibera 19 settembre 2013, 391/2013/R/efr.

Successivamente, con la determinazione del Direttore Infrastrutture del 29 dicembre 2014, 24/2014 - DIUC, l'Autorità ha trasmesso al ministero e al GSE i dati e le informazioni raccolti, necessari per la successiva determinazione, mediante decreto ministeriale, delle quote relative all'obiettivo totale per l'anno 2015 (pari a 7,75 Mtep/anno) in capo a ciascun soggetto obbligato.

Per quanto riguarda l'anno 2013, ai sensi dell'art. 5 della delibera 13/2014/R/efr, conclusa la valutazione dei TEE annullati da ciascuna

impresa di distribuzione soggetta agli obblighi, il GSE ha comunicato alla CCSE i risultati della verifica del conseguimento dell'obiettivo di risparmio energetico da parte di ciascun operatore.

I TEE consegnati hanno consentito di coprire il 79,9% dell'obiettivo complessivo 2013, oltre che di completare il raggiungimento di 59 dei 60 obiettivi dell'anno precedente. In particolare:

- * un distributore di gas naturale non ha inviato alcuna comunicazione inerente all'anno d'obbligo, così come già era avvenuto per l'anno precedente; per questo motivo è stato oggetto dell'avvio di un procedimento sanzionatorio per l'accertamento di violazione (delibera 11 dicembre 2014, 607/2014/S/efr);
- * 44 distributori hanno richiesto l'annullamento di una quantità di TEE inferiore al proprio obiettivo 2013, usufruendo dei margini di flessibilità concessi dalla normativa, ma nessun distributore ha richiesto l'annullamento di una quantità di TEE

inferiore al 50% del proprio obiettivo, soglia minima per non incorrere in sanzioni.

Sulla base di tali esiti, la CCSE ha corrisposto il contributo tariffario spettante ai distributori totalmente o parzialmente adempienti al proprio obiettivo aggiornato per l'anno 2013, per 388.988.168 € a valere sul Conto oneri derivanti da misure e interventi per la promozione dell'efficienza energetica negli usi finali di energia elettrica, e per ulteriori 325.378.963 € a valere sul Fondo per misure e interventi per il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili nel settore del gas naturale.

L'ammontare complessivamente corrisposto dalla CCSE ai distributori obbligati nel corso dei primi nove anni di funzionamento del meccanismo è risultato, dunque, pari a 2.549 milioni di euro, a fronte della consegna per annullamento di 26.430.119 TEE totali. Il costo medio unitario è risultato pari a circa 96 €/tep.

PAGINA BIANCA