

## Osservazioni di Unione Nazionale Consumatori al DCO 528/2014/A

### Schema di linee strategiche per il quadriennio 2015-2018

L'obiettivo delle nostre osservazioni è quello di facilitare la consapevolezza dei clienti domestici circa le criticità ed i vantaggi della liberalizzazione del mercato elettrico e del gas e ad assicurare la tutela degli interessi dei clienti vulnerabili. Pertanto, in questo documento, non si prendono in considerazione le linee strategiche proposte per il settore idrico ed il teleriscaldamento, considerando che vi saranno occasioni successive di approfondimento su questi temi.

La possibilità per i clienti domestici di passare dal Mercato Tutelato al Mercato Libero, aderendo alle offerte dei venditori, accanto ad indubbi vantaggi per i consumatori più *smart*, presenta tuttora pesanti criticità per i consumatori meno avveduti e poco informati, che ad oggi rappresentano ancora la stragrande maggioranza.

Ormai appare chiaro che le offerte delle Società di Vendita economiche sul mercato libero sono scarsamente concorrenziali rispetto ai prezzi di riferimento per il mercato tutelato fissati dall'Autorità, anzi molto spesso risultano superiori, nonostante taluni goffi tentativi di dimostrare il contrario. ***A questo proposito, è da respingere con decisione la proposta, sostenuta da taluni ambienti, di ridimensionare il ruolo di Acquirente Unico, al fine di favorire un aumento del prezzo di riferimento dell'elettricità e per questa via rendere più competitive le offerte economiche sul mercato libero.***

Molti operatori hanno preso atto della situazione e accompagnano le loro offerte economiche nel mercato libero con diversi servizi, alcuni dei quali appaiono particolarmente interessanti e vantaggiosi (iniziative a sostegno del miglioramento dell'efficienza energetica, audit energetici, polizze assicurative, ecc.). Si tratta di una prospettiva importante per il consolidamento del mercato libero fra i clienti domestici, che potrà avere importanti sviluppi con i servizi *post contatore* collegati alla installazione delle nuove generazioni di *smart meters*.

Tuttavia, in questo lungo periodo di transizione permangono gravi criticità nel mercato libero dei clienti domestici, che provocano pesanti disagi alle famiglie e ne impediscono lo sviluppo.

La più grave risiede nel difficile rapporto fra Società di Vendita e di Distribuzione. La mancanza di fluidità e di velocità nella trasmissione dei dati di misura fra distributore e venditore provoca notevoli disagi fra i clienti domestici (doppia fatturazione, bollette stimate e di conguaglio, ecc.) specialmente in occasione degli *switchings* e particolarmente nel settore del gas dove permangono i contatori tradizionali.

***Unione Nazionale Consumatori chiede che venga affrontato con urgenza il problema degli smart meters nel settore gas, valutandone costi e benefici, ma con la coscienza che i disagi provocati ai clienti domestici dalle carenti letture dei contatori tradizionali potranno essere superati soltanto con l'installazione dei nuovi contatori.***

Nel frattempo si registra una forte carenza di regolamentazione da parte dell'Autorità che, inespugnabilmente, non affronta con decisione la questione dei rapporti tra distributori e venditori, nonostante le numerose sollecitazioni delle Associazioni Consumatori e di alcune Società di Vendita.

***In proposito si richiamano le proposte formulate da Unione Nazionale Consumatori e da Lega Consumatori nelle Osservazioni al DCO 202/2013/R/GAS sul servizio di misura della distribuzione gas del luglio 2013, rimaste sinora inascoltate.***

La nostra Associazione è convinta che il completamento della piena funzionalità del Sistema Informativo Integrato – SII, potrebbe risolvere la gran parte delle criticità richiamate.

***Invece, a nostro avviso, assistiamo con preoccupazione ad un eccessivo allungamento dei tempi della piena operatività del Sistema ed a continui tentativi esterni di rallentare l'implementazione delle funzioni che il SII dovrebbe svolgere.***

Un'altra grave criticità riguarda i c.d. *Contratti non richiesti* che tanti disagi provocano ai clienti domestici, specialmente a quelli più vulnerabili. La Delibera 153/2012/R/com, a due anni di distanza dalla sua approvazione, non ha dato i risultati sperati nel contrasto a questa odiosa pratica. Neppure l'invito alle Società di Vendita, previsto dalla 153, di promuovere *Autoregolamentazioni* migliorative rispetto ai dettami della Delibera, ha prodotto risultati apprezzabili.

Permangono pressoché immutate le pratiche commerciali scorrette ed i raggiri che accompagnano l'attività degli operatori incaricati di acquisire dai clienti domestici nuovi contratti sul mercato libero. In particolare si segnala che continua la prassi di non informare correttamente i clienti domestici sui contenuti economici dell'offerta, sulla minore tutela prevista dal contratto (ad esempio sulle rateizzazioni) rispetto al mercato tutelato, sulla possibilità di esercitare il diritto di ripensamento, scarsa informazione ai clienti sui reali contenuti dell'offerta contrattuale ecc.

Si segnala altresì come spesso le Società di Vendita facenti parte di un gruppo integrato, permettono agli operatori incaricati di acquisire i contratti, di usare in modo improprio il *Logo del Gruppo* al fine di indurre in errore i clienti al momento di sottoscrivere un nuovo contratto sul mercato libero, facendo apparire che in fondo si tratta della stessa Società e che niente cambierà.

***La nostra Associazione ritiene che sia opportuna una riflessione complessiva sui contratti non richiesti, anche alla luce dei risultati del monitoraggio deciso lo scorso anno dall'Autorità e del coinvolgimento dell'Autorità Antitrust nella questione. A questo proposito si richiamano le Osservazioni e le proposte di tutte le Associazioni Consumatori espresse nel documento di consultazione per i contratti non richiesti di cui alla Delibera 85/2012/R/COM; osservazioni che non sono state recepite dalla Delibera 153, ma che mantengono inalterata tutta la loro valenza e attualità.***

Ancora in riferimento ai contratti non richiesti, desideriamo esprimere la nostra preoccupazione per quanto contenuto nel DL n. 21/2014 che, in recepimento della Direttiva 2011/83/UE, modifica il Codice del Consumo nel senso di prevedere la *possibilità per il consumatore di rinunciare al diritto di ripensamento per i contratti a distanza o stipulati fuori dai locali commerciali della società*.

In proposito si richiamano le ***Osservazioni delle Associazioni Consumatori al DCO 401/2014/R/com***, in cui si evidenzia il rischio che il recepimento nel Codice di Condotta Commerciale di tale possibilità, possa aggravare ulteriormente la questione dei contratti non richiesti.

Infatti è prevedibile che le Società di Vendita inseriscano nei loro format di contratto la clausola di cui sopra, magari con la possibilità di esprimere la rinuncia al diritto di ripensamento con la semplice *flaggatura* del testo contenente la rinuncia medesima. In questa prospettiva, è di tutta evidenza la facilità, da parte degli operatori che propongono l'offerta, di ottenere la rinuncia contestualmente alla firma del contratto, magari evitando di fornire le opportune informazioni.

***Appare pertanto opportuno stabilire che il recesso debba sempre essere espresso dal cliente in forma scritta al di fuori del format del contratto, escludendo la c.d. flaggatura.***

***In presenza delle criticità del mercato libero prima descritte, la nostra Associazione è decisamente contraria ad ogni ipotesi di revisione e assorbimento, anche graduale, dei meccanismi di tutela di prezzo alle famiglie, così come invece viene ipotizzata nell'Obiettivo Strategico 13 del DCO.***

La maggiore consapevolezza dei consumatori (per la quale anche noi operiamo) potrà svilupparsi autonomamente in relazione alla concorrenzialità delle offerte di fornitura sul mercato libero, senza la necessità di ridurre il livello dei meccanismi di tutela.

***L'Obiettivo Strategico 12 del DCO*** conferma l'intenzione dell'Autorità di rivedere profondamente la struttura delle tariffe elettriche di rete.

Riservandoci proposte puntuali nel proseguo della consultazione sull'argomento, si conferma quanto sommariamente espresso nella mail inviata al Presidente dell'Autorità il 10 settembre 2014.

Cioè, Unione Nazionale Consumatori non è contraria in via di principio alla revisione delle tariffe elettriche, nella direzione di superarne la struttura progressiva, al fine di eliminare possibili sussidi incrociati fra consumatori e favorire lo sviluppo dell'utilizzo di nuove efficienti apparecchiature elettriche. Tuttavia, poiché la revisione comporterà aumenti tariffari per molti clienti domestici, essa dovrà avvenire, come prevede la legge, **con gradualità e contestualmente alla definizione dei nuovi criteri per la definizione del Bonus Sociale (da parte del Ministero su proposta dell'Autorità), a sostegno delle famiglie economicamente disagiate.**

***Si sollecita pertanto l'Autorità a predisporre contestualmente sia la proposta di revisione delle tariffe elettriche, sia la segnalazione al Governo per la modifica dei criteri per l'accesso dei clienti domestici al bonus elettricità e gas.***

Infatti, pur apprezzando gli sforzi dell'Autorità volti ad affrontare il problema sia con la segnalazione al Governo del 12 giugno 2014, sia quella sintetizzata nel Par. 1.10 del DCO 468/2014/R/com (**v. in proposito le Osservazioni di UNC al citato DCO**), questi sono assolutamente insufficienti a dare una risposta adeguata alle attuali esigenze delle famiglie povere. Anche la proposta di rivalutare il bonus sulla spesa di elettricità e gas al lordo delle imposte, pur condivisibile, è inadeguata.

La segnalazione dell'Autorità al Governo dovrebbe prevedere criteri e modalità di accesso al bonus tali da permettere a tutte le famiglie al di sotto della povertà relativa (circa 4 milioni secondo i dati ISTAT) di ricevere un bonus riferito al 50% della spesa di elettricità e gas, così da assicurare anche alle famiglie povere luce e riscaldamento.

***In riferimento all'Obiettivo Strategico 23 – Razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte con gli operatori dei settori regolati*** – la posizione della nostra Associazione è stata espressa (unitamente alla maggioranza delle Associazioni Consumatori) nelle **Osservazioni all'Allegato A della Delibera 410/2014/R/com - Avvio di procedimento per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte con gli operatori dei settori regolati.**

Nelle citate Osservazioni le Associazioni firmatarie sostengono l'adozione del **Modello 1**, dove si propone, attraverso la creazione di una rete di assistenza nel territorio vicina ai consumatori, un sistema in grado di crescere e migliorare gradualmente, in grado di fornire ad essi assistenza nelle controversie, ma anche finalizzata a far crescere la loro consapevolezza di soggetti attivi nel mercato energetico. Inoltre nel Modello 1 si riconosce alle Associazioni dei Consumatori un ruolo non precario, tale da poter programmare le azioni in termini di prospettiva di lunga scadenza e di garantire al personale addetto al *front office* stabilità e professionalità.

Roma, 19 novembre 2014