

Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento

**Gruppo di lavoro Gas
- Settimo incontro -**

**Morosità dei clienti finali nel settore del gas naturale:
regolamentazione e principali evidenze**

Milano, 24 maggio 2019

ARERA

Stefano Scarcella

Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia

- Rischi e criticità tipici della morosità nel settore del gas
- Regolamentazione vigente
 - ✓ Fase 1: pre-contrattuale
 - ✓ Fase 2: contrattuale
 - ✓ Fase 3: post-contrattuale
- Morosità nel settore del gas naturale: principali evidenze

Rischi e criticità tipici della morosità nel settore del gas

Criticità della gestione del credito nelle fasi della relazione venditore-cliente finale

La gestione del credito presenta **criticità differenti nelle varie fasi** contrattuali che vanno affrontati con **strumenti *ad hoc*** al fine di contemperare le esigenze del cliente finale e del venditore

Fasi	Rischi e criticità
Precontrattuale	<ul style="list-style-type: none">• Asimmetria informativa circa la solvibilità del cliente finale
Contrattuale	<ul style="list-style-type: none">• Tutela della continuità di fornitura del cliente• Riduzione dello scoperto• Tutela del credito (fatturazione successiva ai prelievi)
Post contrattuale	<ul style="list-style-type: none">• Mancato pagamento delle ultime fatture, strutturalmente emesse dopo lo <i>switch out</i> del CF

Rischi e criticità possono tradursi in un aumento dei costi di fornitura e indirettamente dei **prezzi pagati dalla generalità dei clienti finali**

La regolamentazione fornisce strumenti *ad hoc* per ridurre l'impatto di rischi e criticità tipici di ciascuna fase

Switching con possibilità di esercizio di revoca (art.11 All.A 77/2015/r/com)

Il fornitore può richiedere lo *switching* (SW) con possibilità di revoca:
In tal caso il SII comunica (art. 8 TIMG):

- ✓ *se il Punto di Riconsegna (PdR) è chiuso a seguito dell'intervento di Chiusura per sospensione della fornitura per morosità;*
- ✓ *l'eventuale presenza di una richiesta d'indennizzo in corso per il PdR medesimo (SIND);*
- ✓ *il mercato di provenienza del PdR;*
- ✓ *le date di richieste di sospensione per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate nei 12 mesi precedenti la data della richiesta di SW;*
- ✓ *le date di richieste di SW, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite nei 12 mesi precedenti;*
- ✓ *l'accessibilità o meno del PdR.*

Switching con possibilità di esercizio di revoca (art.11 All.A 77/2015/r/com)

Il fornitore:

- ✓ *può notificare al SII la revoca della richiesta di SW entro 2 gg. lav. dal ricevimento delle informazioni da parte del SII*
- ✓ *al fine di avvalersi dello SW con possibilità di revoca, deve inserire espressamente tale previsione nel contratto di fornitura col cliente finale (art. 19 TIMG)*

Deposito cauzionale (art. 11 del. 229/01 e art. 5 TIVG)

Il fornitore può richiedere al cliente finale, all'atto della stipulazione del contratto di vendita, il versamento di un deposito cauzionale o prestazione di equivalente garanzia.

Deposito cauzionale ridotto per CF domestici in tutela con compensaz. di spesa per la fornitura di gas

	Consumo annuo (Smc/anno)		
	< 500	fino a 5.000	> 5.000
Livello deposito cauzionale (euro)	25,00	77,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

Livello deposito cauzionale per servizio di tutela

	Consumo annuo (Smc/anno)				
	< 500	fino a 1.500	fino a 2.500	fino a 5.000	> 5.000
Livello deposito cauzionale (euro)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

Deposito cauzionale (art. 11 del 229/01 e art. 5 TIVG)

Gli ammontari del deposito cauzionale sono raddoppiati (tranne nei casi di riconoscimento di bonus gas) qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- a) l'esercente la vendita abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;*
- b) il cliente finale non abbia pagato il deposito cauzionale e l'esercente la vendita abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.*

Nel caso in cui il cliente finale non versi il deposito cauzionale di importo doppio eventualmente richiesto, l'esercente la vendita può chiedere all'impresa di distribuzione di procedere ai sensi delle disposizioni di cui al Titolo II del TIMG (disciplina della morosità).

Processo sospensione/interruzione della fornitura per morosità

Costituzione in
mora

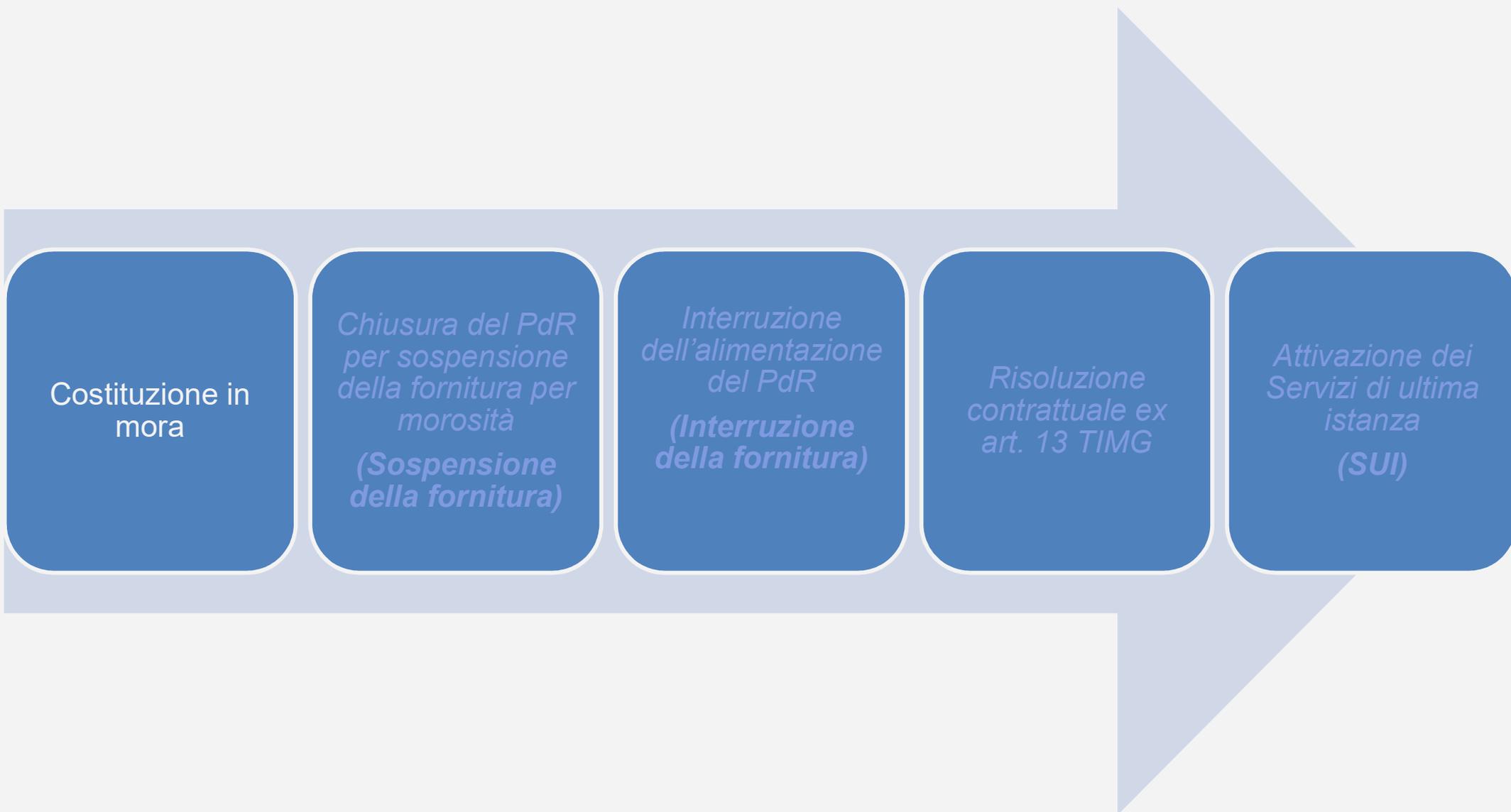
*Chiusura del PdR
per sospensione
della fornitura per
morosità
(Sospensione
della fornitura)*

*Interruzione
dell'alimentazione
del PdR
(Interruzione
della fornitura)*

*Risoluzione
contrattuale ex
art. 13 TIMG*

*Attivazione dei
Servizi di ultima
istanza
(SUI)*

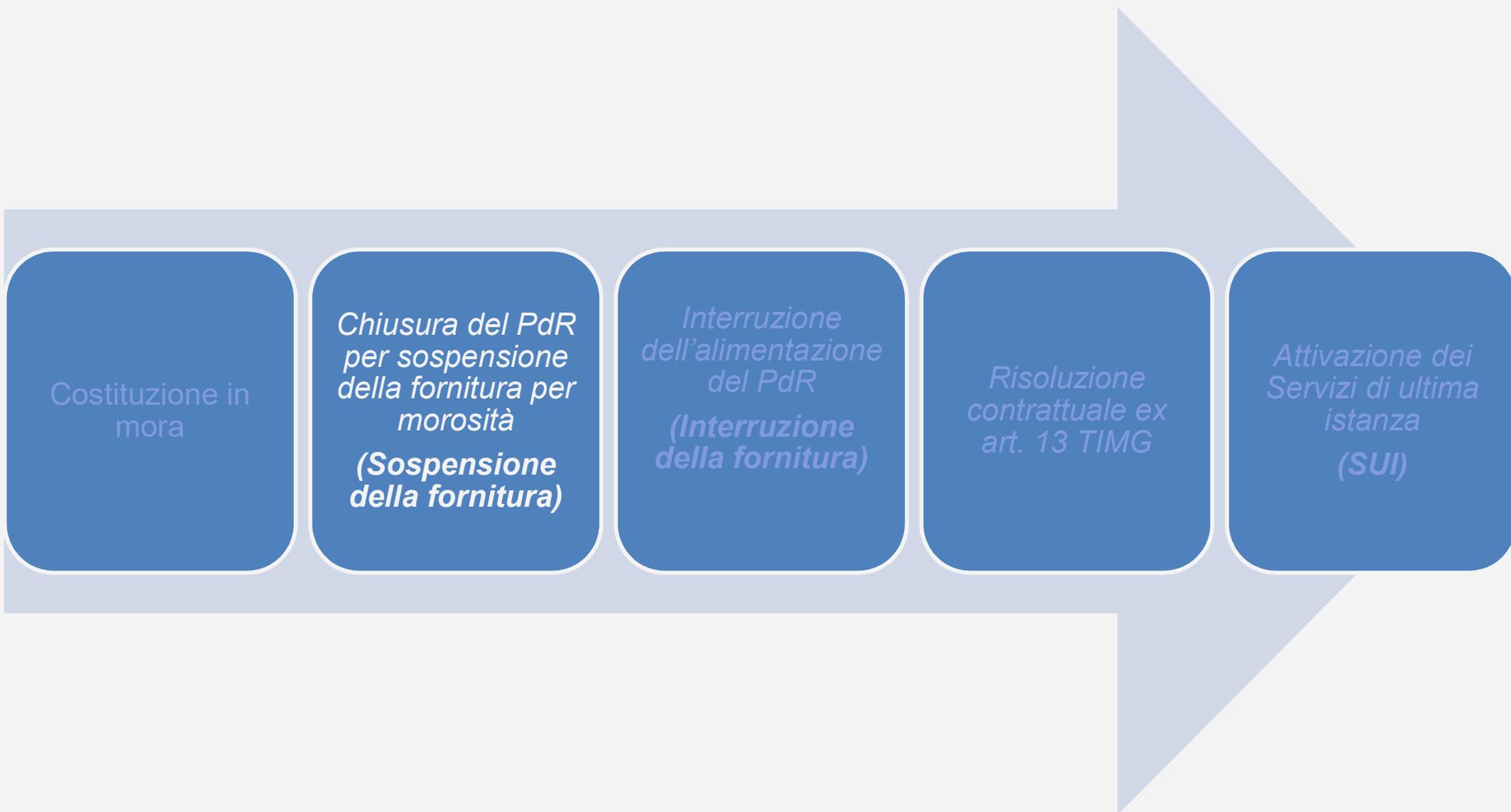
Processo sospensione/interruzione della fornitura per morosità



Costituzione in mora (art. 4 del TIMG)

- ✓ Il fornitore è tenuto, per tutte le fatture non pagate, a **costituire in mora** il cliente finale mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata per poter richiedere la sospensione della fornitura per morosità (anche successive alla prima costituzione in mora).
- ✓ Indennizzi automatici a favore cliente finale in caso di mancato rispetto delle tempistiche della costituzione in mora
- ✓ Tempistiche costituzione in mora ridotte (50%) rispetto alle tempistiche standard:
 - *in caso di morosità reiterate (90 giorni successivi a ultima richiesta di sospensione)*
 - *tranne nei casi di riconoscimento di bonus gas*

Processo sospensione/interruzione della fornitura per morosità



Sospensione della fornitura per morosità (art. 6 TIMG)

- ✓ Il fornitore può presentare richiesta all'impresa distributrice (ID) solo se:
 - a) *è stata correttamente effettuata la costituzione in mora;*
 - b) *il cliente finale non ha comunicato l'avvenuto pagamento;*
 - c) *l'importo del mancato pagamento è superiore al deposito cauzionale o alla garanzia equivalente e comunque superiore all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione;*
 - d) *il fornitore ha fornito risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto*
 - e) *la morosità **non** si riferisca a servizi diversi dalla fornitura di gas (o a pagamenti non contemplati nei contratti di vendita)*

- ✓ L'ID esegue l'intervento **entro 8 giorni utili** dal lunedì successivo al ricevimento della richiesta andata a buon fine con riferimento a PdR non telegestiti.

Sospensione della fornitura per morosità (art. 6 TIMG)

***Peculiarità settore gas naturale:
elevato numero di PdR disalimentabili
con gruppi di misura non telegestiti e non accessibili***

Capacità mensile di sospensione (CMS): numero minimo di tentativi di intervento di Chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità che l'ID deve essere disponibile ad eseguire in ciascun mese con riferimento a PdR non telegestiti, da ripartire tra UdD

Capacità settimanale di sospensione (CSS_{i,m}): numero minimo di tentativi di interventi di Chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità che l'ID deve eseguire in ciascuna settimana del mese *m* per ciascun UdD a fronte delle richieste pervenute dal medesimo utente e con riferimento a punti di riconsegna non telegestiti

Sospensione della fornitura per morosità (art. 6 TIMG)

$$CMS_m = \max \left\{ \begin{array}{l} \frac{NIC_{rif} * x}{N} \\ \alpha * NPdR_{m-1} \end{array} \right\} \text{ con } 0 \leq \alpha \leq 1$$

$$CSS_{i,m} = \frac{CMS_m}{4} * \frac{NPdR_{i,m-1}}{NPdR_{m-1}}$$

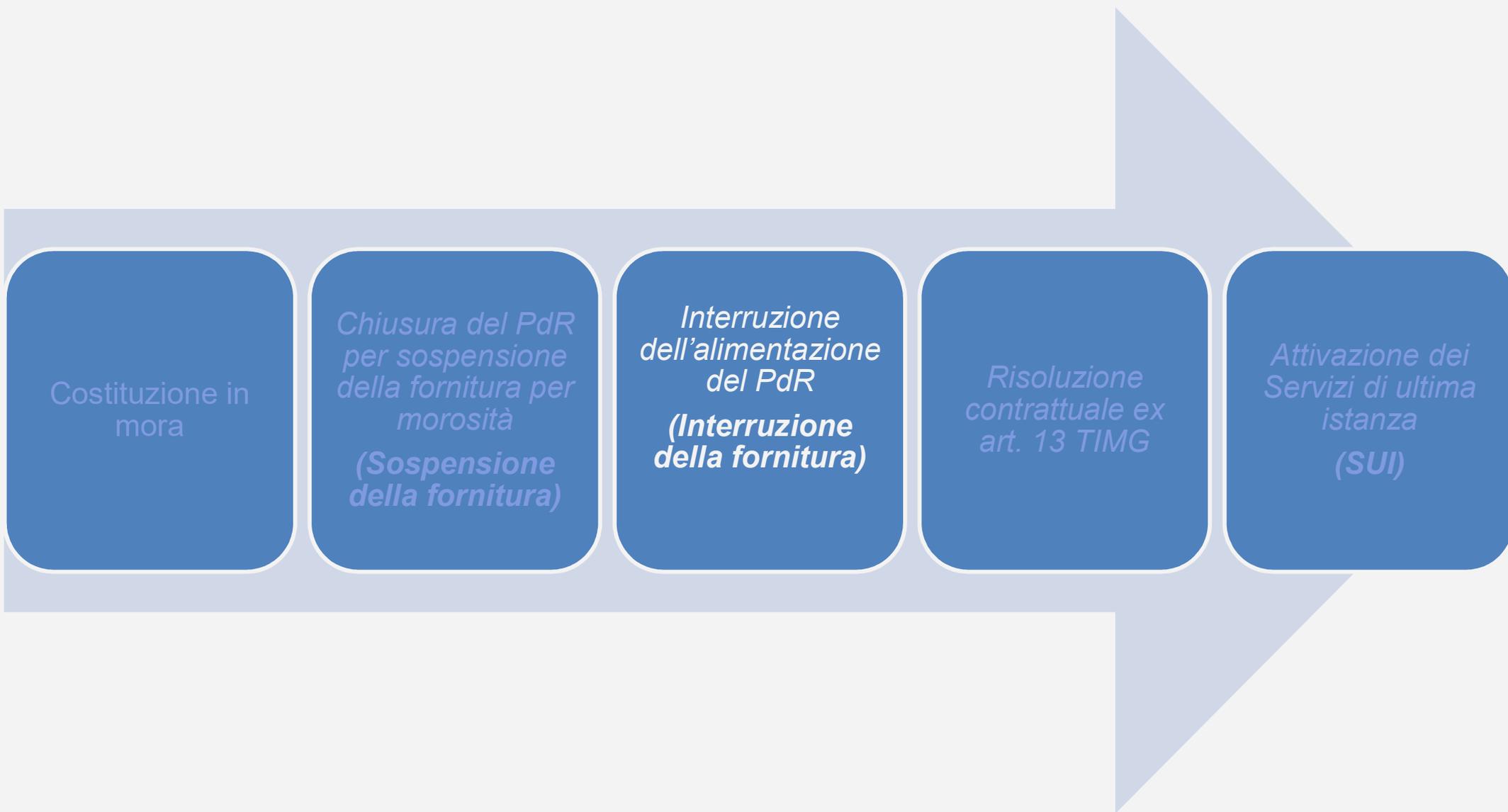
- **NICrif** è il numero totale dei tentativi di intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità eseguiti sull'impianto dall'impresa di distribuzione nel periodo di riferimento *rif* compreso tra il tredicesimo ed il penultimo mese precedente il mese di ottobre;
- **N** fissato pari a 12 a partire dall'1 ottobre 2014;
- **α** fissato pari a 0,005 a partire dall'1 ottobre 2014;
- **x** fissato pari a 1,10 a partire dall'1 marzo 2014;
- **NPdR_{i,m-1}** è il numero medio dei PdR non telegestiti nell'impianto di distribuzione nella titolarità dell'utente *i-esimo* nel mese precedente, m-1;
- **NPdR_{m-1}** è il numero dei punti di riconsegna non telegestiti allacciati all'impianto della rete dell'impresa di distribuzione nel mese precedente, m-1;

Sospensione della fornitura per morosità (art. 6 TIMG)

L'ID è tenuta:

- ✓ *ad effettuare più tentativi di chiusura dei PdR non telegestiti ove necessario nel limite del n. medio di tentativi non andati a buon fine nei 2 mesi precedenti;*
- ✓ *in caso di esito negativo del tentativo chiusura a comunicare al fornitore l'eventuale fattibilità tecnica ed economica dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del PdR non telegestito;*
- ✓ *in caso di mancato rispetto delle tempistiche in tema di interventi per impedire la fornitura e delle corrispondenti comunicazioni all'utente, al pagamento di specifici indennizzi all'utente medesimo (art. 13ter. TIMG) e ad applicare nella fattura di vettoriamento successivamente alla chiusura del PdR corrispettivi di distribuzione misura e commercializzazione ridotti (art. 13quater);*

Processo sospensione/interruzione della fornitura per morosità



Interruzione dell'alimentazione del PdR (art. 11 TIMG)

***Peculiarità settore gas naturale:
elevato numero di PdR disalimentabili
con gruppi di misura non telegestiti e non accessibili***

Capacità mensile di interruzione (CMI): numero minimo dei tentativi di intervento di Interruzione dell'alimentazione del PdR che l'ID deve essere disponibile ad eseguire in ciascun mese con riferimento a PdR non telegestiti

Capacità settimanale di interruzione (CIS_{i,m}) relativa ad un utente del servizio di distribuzione: numero minimo di tentativi di intervento di Interruzione dell'alimentazione del PdR, che l'ID deve eseguire in ciascuna settimana del mese *m*, per ciascun UdD a fronte delle richieste pervenute dal medesimo utente con riferimento a PdR non telegestiti nella propria titolarità

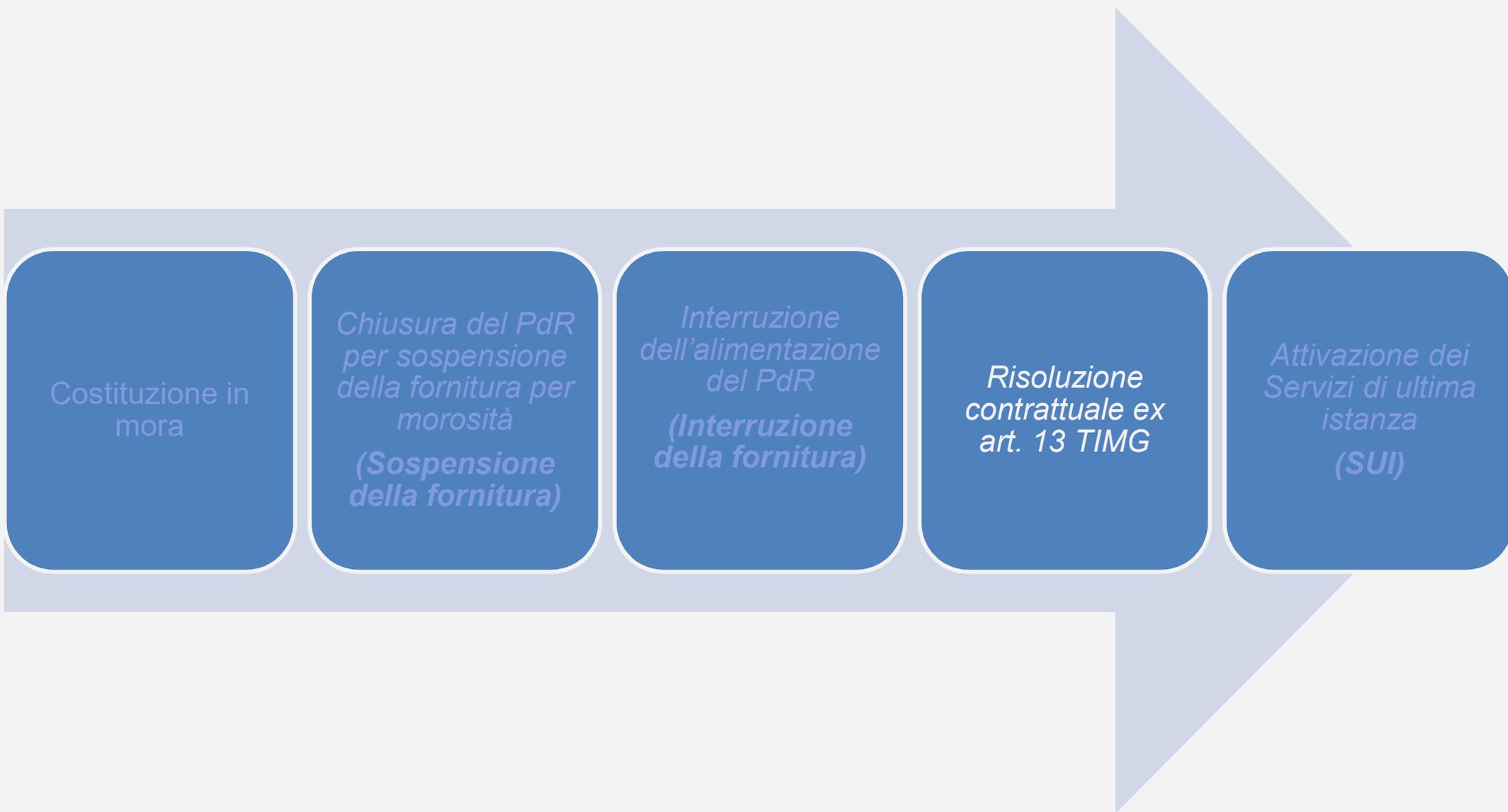
Interruzione dell'alimentazione del PdR (art. 11 TIMG)

$$CMI_m = \frac{SNI_{rif}}{12}$$

$$CIS_{i,m} = \frac{CMI_m * NPdR_{i,m-1}}{4 * NPdR_{m-1}}$$

- **SNI_{rif}** è il numero totale dei tentativi di intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità con esito negativo, realizzati sull'impianto dall'ID, nel periodo compreso tra il tredicesimo e il penultimo mese precedente il mese *m*, con riferimento a PdR tecnicamente ed economicamente interrompibili.
- **NPdR_{i,m-1}** è il numero medio dei PdR non telegestiti nell'impianto di distribuzione nella titolarità dell'utente *i-esimo* nel mese precedente, *m-1*;
- **NPdR_{m-1}** è il numero dei punti di riconsegna non telegestiti allacciati all'impianto della rete dell'ID nel mese precedente, *m-1*

Processo sospensione/interruzione della fornitura per morosità



Risoluzione contrattuale

La risoluzione contrattuale richiede che, preliminarmente, il venditore abbia risolto per inadempimento il contratto di fornitura con il cliente finale.

La Risoluzione per inadempimento è un atto recettizio (genera i suoi effetti una volta che sia pervenuta a conoscenza del destinatario)

Tramite la Risoluzione contrattuale (ex Cessazione amministrativa) l'UdD estingue la propria responsabilità dei prelievi presso il PdR di cui al contratto risolto col cliente finale.

Risoluzione contrattuale

Tipologie di risoluzione contrattuale per morosità:

1. Risoluzione contrattuale per morosità relativa ad un punto di riconsegna disalimentabile (art. 9 TIMG)

2. Risoluzione contrattuale a seguito di impossibilità di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna (art. 13 TIMG)–**vincolo CAM**

3. Risoluzione contrattuale per morosità relativa a un punto di riconsegna non disalimentabile (art. 16 TIMG)

Le Risoluzioni contrattuali ex artt. 13 e 16 del TIMG comportano l'attivazione, da parte del SII, dei **Servizi di ultima istanza gas (FUI e FDD)**.

Risoluzione contrattuale

Vincolo CAM in merito alla Risoluzione contrattuale a seguito di impossibilità di Interruzione dell'alimentazione del PdR (art. 13 TIMG)

$$CAM_m = CMS_{m,rif.}$$

$$CAM_{m,i} = CAM_m * \frac{NR_{i,m}}{NR_m}$$

CAM_m è il numero massimo di prestazioni di Risoluzione contrattuale ex art. 13 TIMG determinato, nel mese m, dall'ID relativamente ai PDR non telegestiti.

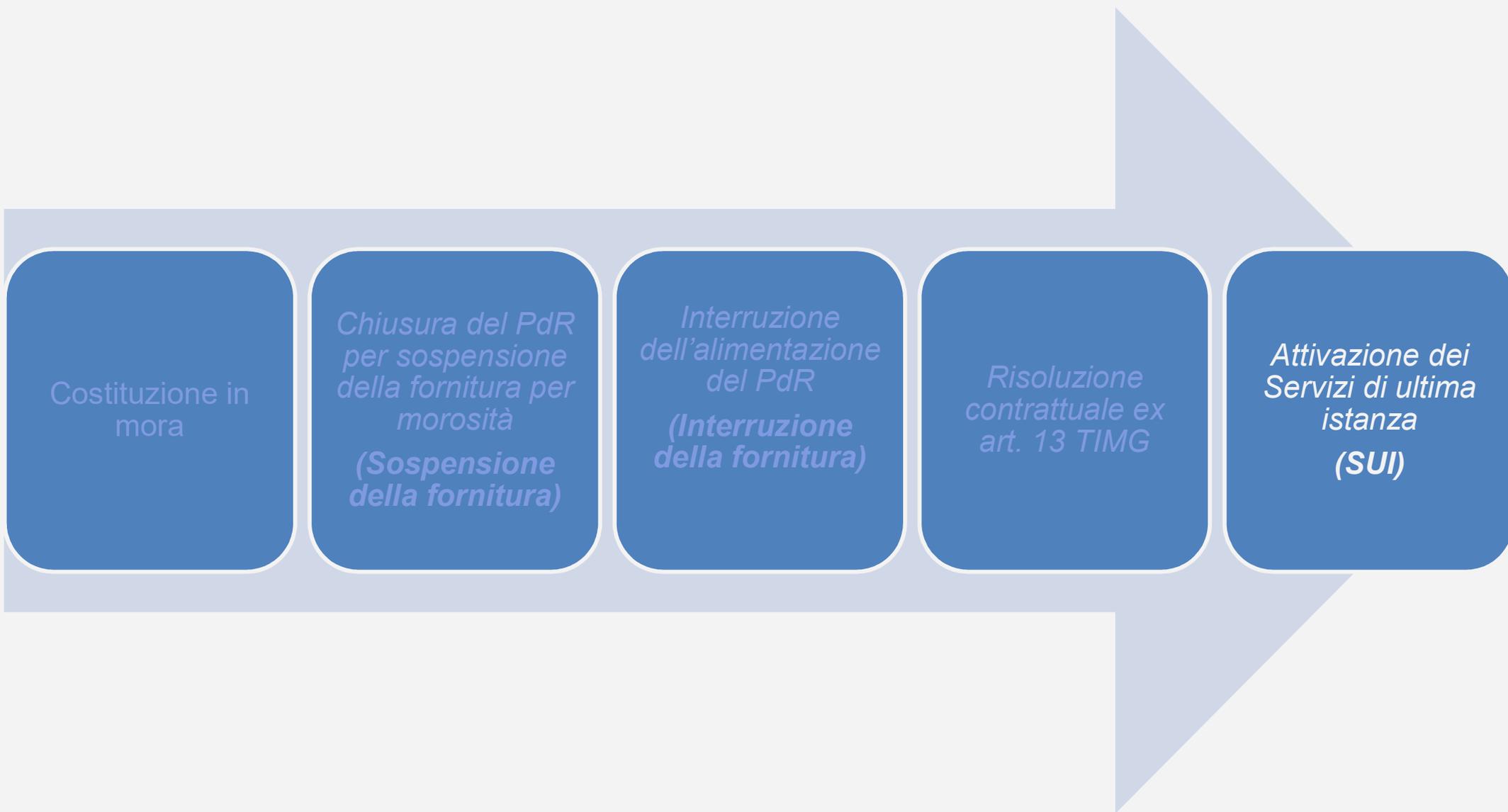
CMS_{m,rif} è la capacità mensile di sospensione fissata pari alla CMS calcolata **per il mese di dicembre 2013**.

CAM_{m,i} è il numero di prestazioni di Risoluzione contrattuale ex art. 13 TIMG con riferimento a ciascun mese m e all'iesimo esercente;

NR_{i,m} è il numero di richieste di Risoluzione contrattuale relativi ai PdR non telegestiti non annullate, con riferimento a ciascun mese m e all'iesimo esercente;

NR_m è il numero totale di richieste di Risoluzione contrattuale ex art. 13 TIMG relativi a i PdR non telegestiti non annullate, con riferimento a ciascun mese m

Processo sospensione/interruzione della fornitura per morosità



Sistema Indennitario: finalità e funzionamento

Per **crediti di importo limitato** i tradizionali strumenti a tutela del credito (recupero crediti, azioni legali ecc...) potrebbero non essere efficienti (**costi > benefici**)

Il SIND:

- si applica ai clienti basso consumatori:



clienti in BT;



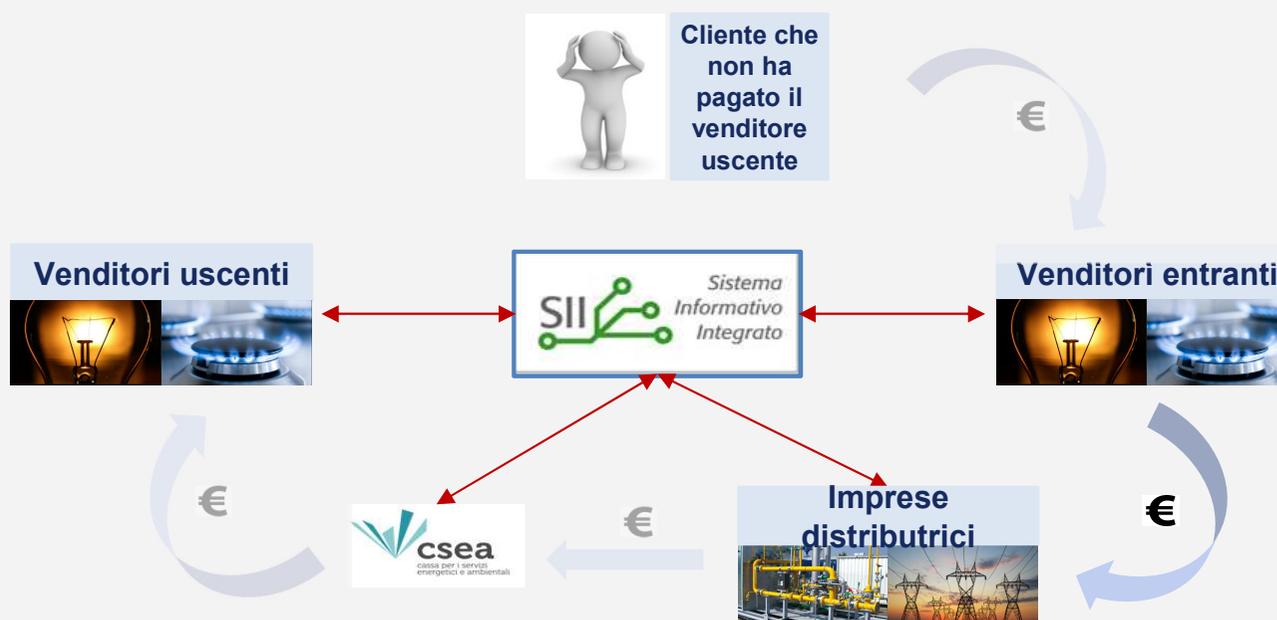
clienti domestici, condomini con consumi <200.000Smc e Altri usi con consumi <50.000Smc;

- consente al venditore uscente di richiedere un indennizzo:
 - ✓ qualora dopo lo SW il cliente finale non paghi le fatture relative agli ultimi quattro mesi
 - ✓ **il cui onere non è socializzato ma posto a carico dello stesso cliente moroso** tramite il venditore entrante (fatturazione del corrispettivo C^{MOR} in media pari al 63% del credito)
 - ✓ **evita** che i costi della morosità del singolo cliente siano recuperati indirettamente dai venditori tramite **un aumento dei prezzi per la generalità dei clienti**
- Istituito nel settore elettrico con del. ARG/elt 191/09 e disciplinato nelle more dell'entrata in operatività del Sistema Informativo Integrato (SII) con del. ARG/elt 219/10
- Esteso al settore del gas a partire da giugno 2019 e disciplinato unitariamente dal TISIND (del. 593/2017/R/com)

Sistema Indennitario: Gestione centralizzata e il SII

Il TISIND ha previsto tra l'altro la **gestione centralizzata nel SII** permettendo di:

- **individuare il cliente finale moroso** dopo lo SW
- **ridurre i costi di transazione** e di gestione dei flussi informativi
- **evitare flussi informativi e finanziari bilaterali tra concorrenti**
- **monitorare efficacemente** il comportamento di ciascun operatore
- **monitorare la situazione gestionale e finanziaria di ciascun indennizzo**



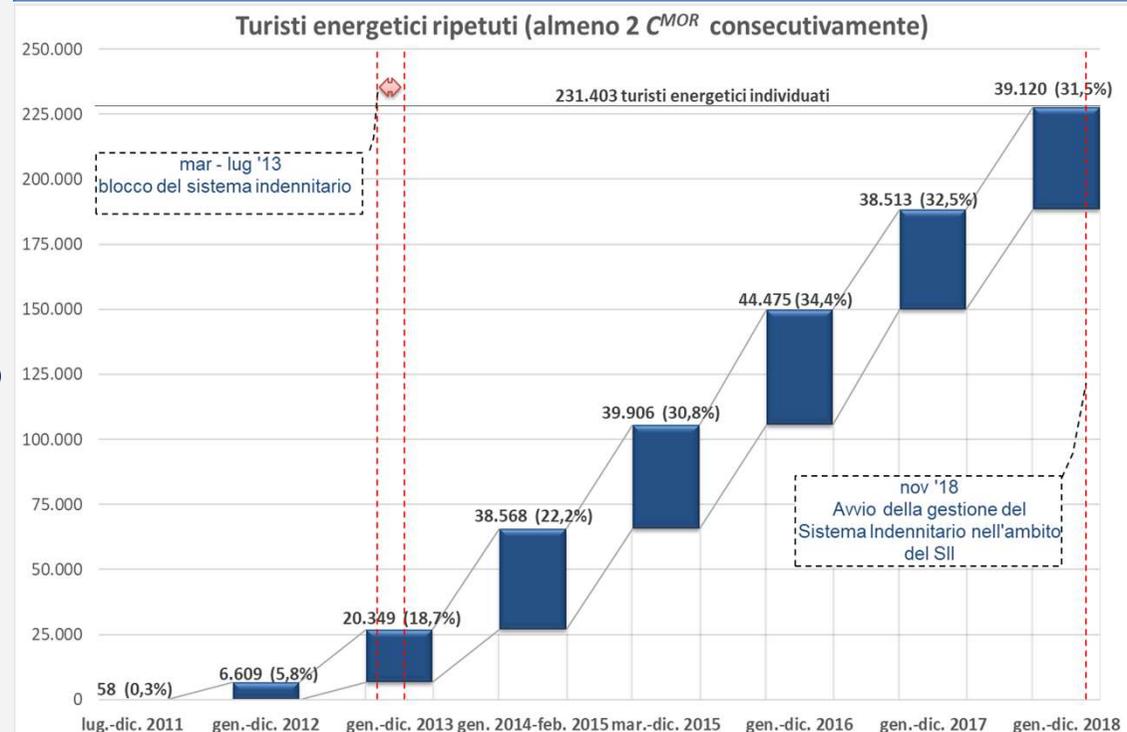
Anche lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente può agevolmente accedere a tali informazioni per **fornire chiarimenti e supporto informativo** al cliente

Sistema Indennitario: Indennizzi e valori economici

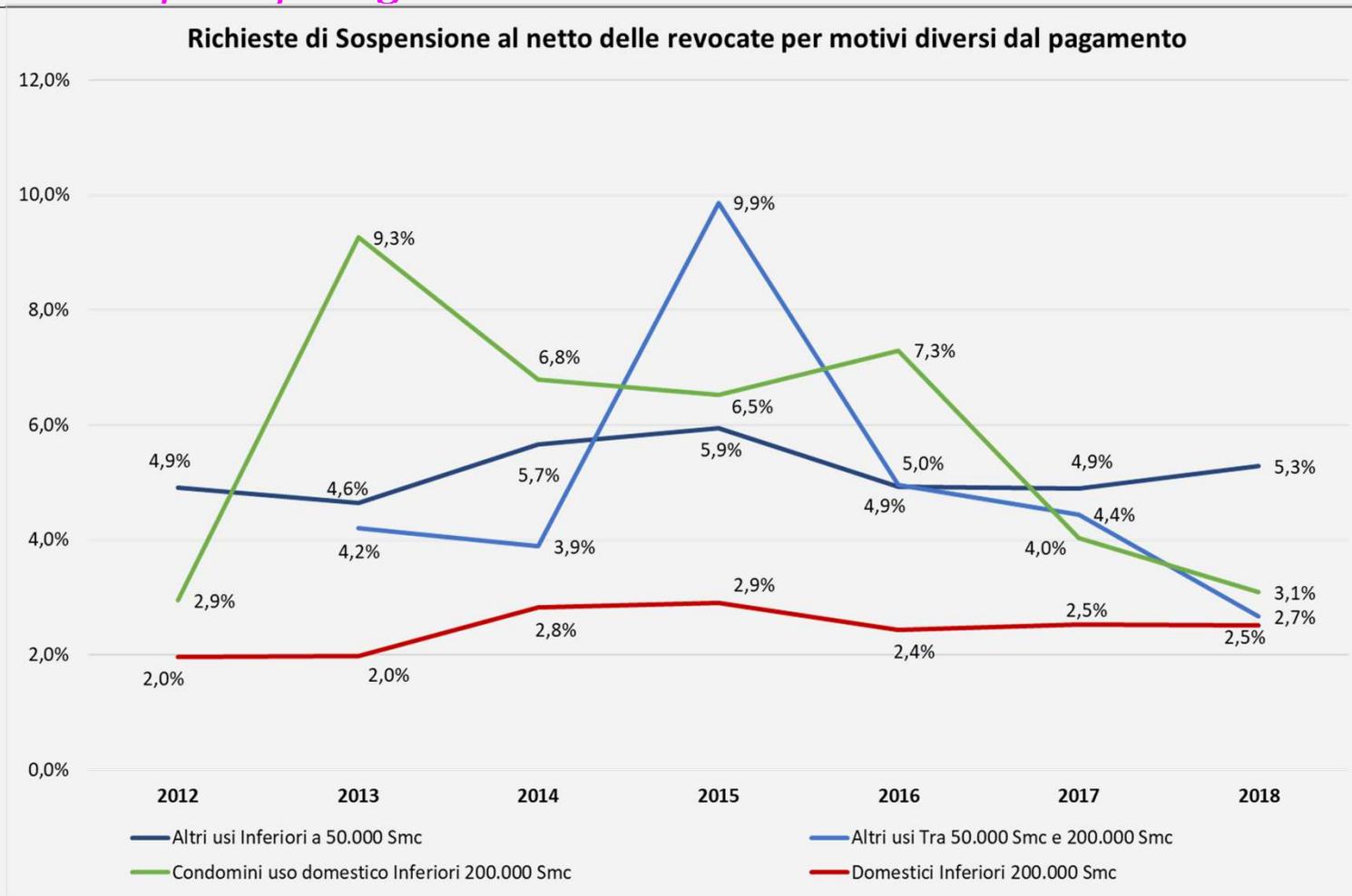
Nel periodo lug'11-dic'18, nel settore elettrico, mediamente il SIND ha:

- gestito oltre **121 mila Indennizzi all'anno**
- permesso di coprire oneri della morosità per **oltre 33 Mln € all'anno**
- Nel 2018 il 31,5% degli indennizzi è chiesto per clienti che **ripetutamente hanno lasciato insolute fatture dopo lo SW**
- Tale percentuale è in diminuzione da tre anni, sintomo dell'**efficacia del sistema indennitario nel disincentivare il turismo energetico**
- Permesso di **individuare oltre 101.600 turisti energetici**

luglio '11-dicembre '18	
Venditori uscenti che hanno richiesto indennizzi	Oltre 100
Numero di indennizzi gestiti	925.000
Importi totali degli indennizzi gestiti	252,4 Mln€
Credito totale a fronte del quale sono stati richiesti indennizzi	400,8 Mln€
% di copertura media dell'indennizzo rispetto al credito	63%
C^{MOR} mediamente applicato	€ 272,84
Credito medio a fronte del quale è richiesto l'indennizzo	€ 433,25



Evoluzione storica per tipologia di cliente

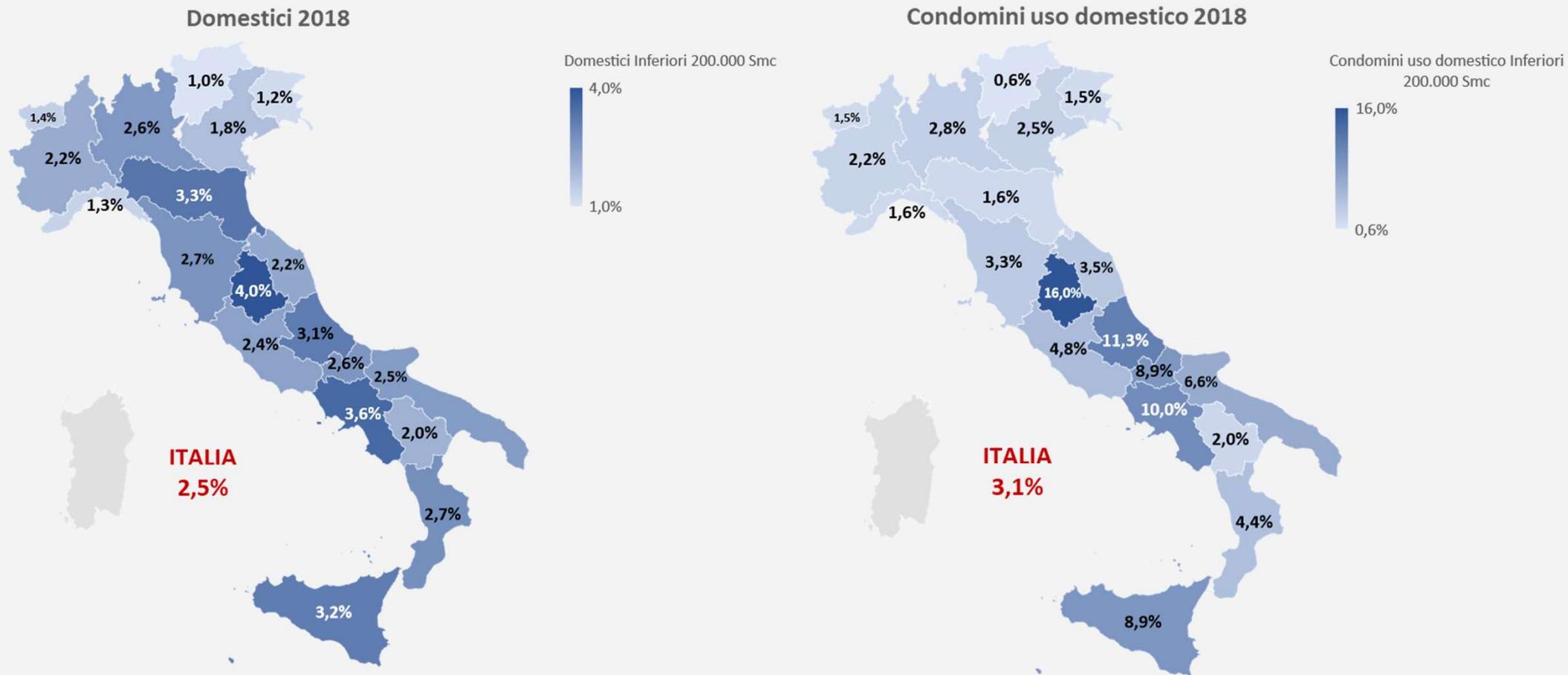


Differenza costante tra Domestici e Altri usi < 50.000 Smc

Le RdS sono in calo negli ultimi anni per i clienti che consumano di più (Condomini e Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc)

Morosità nel settore del gas naturale: principali evidenze

Distribuzione territoriale: domestici e condomini

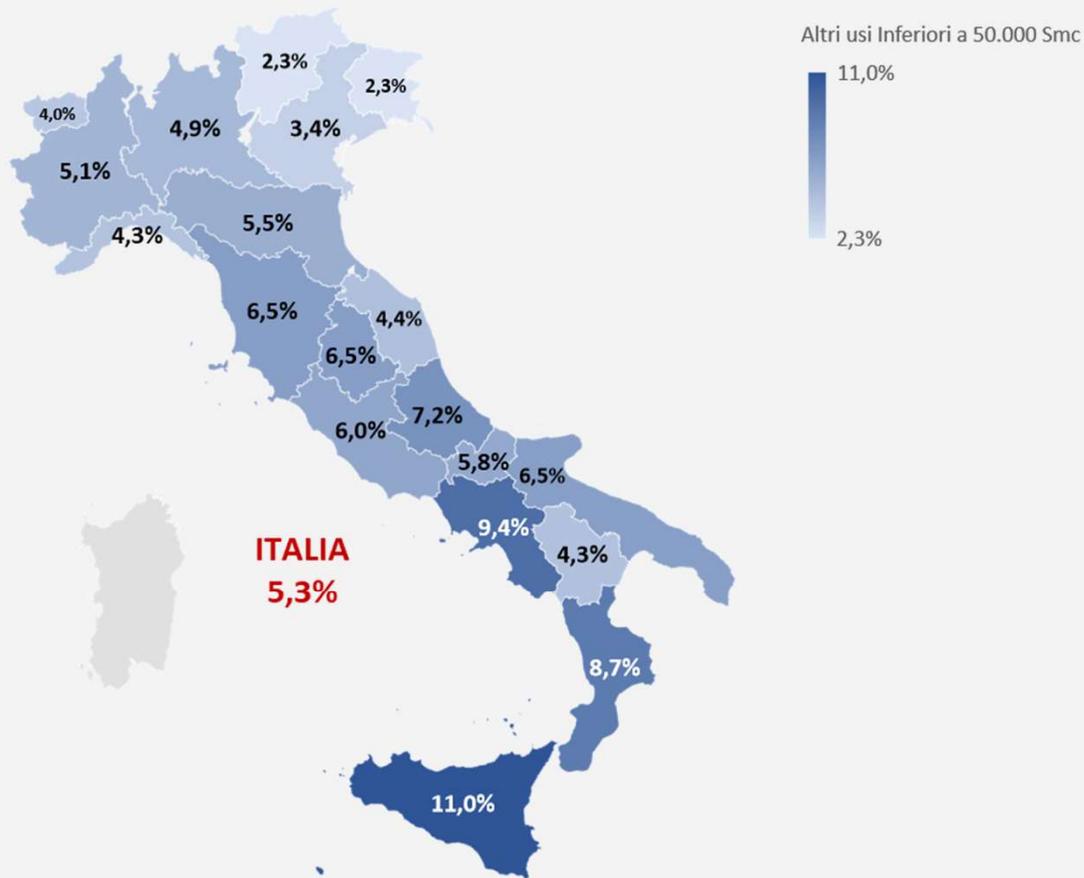


La morosità è diffusa in maniera disomogenea a livello territoriale
Per i Condomini si registra la variabilità più elevata

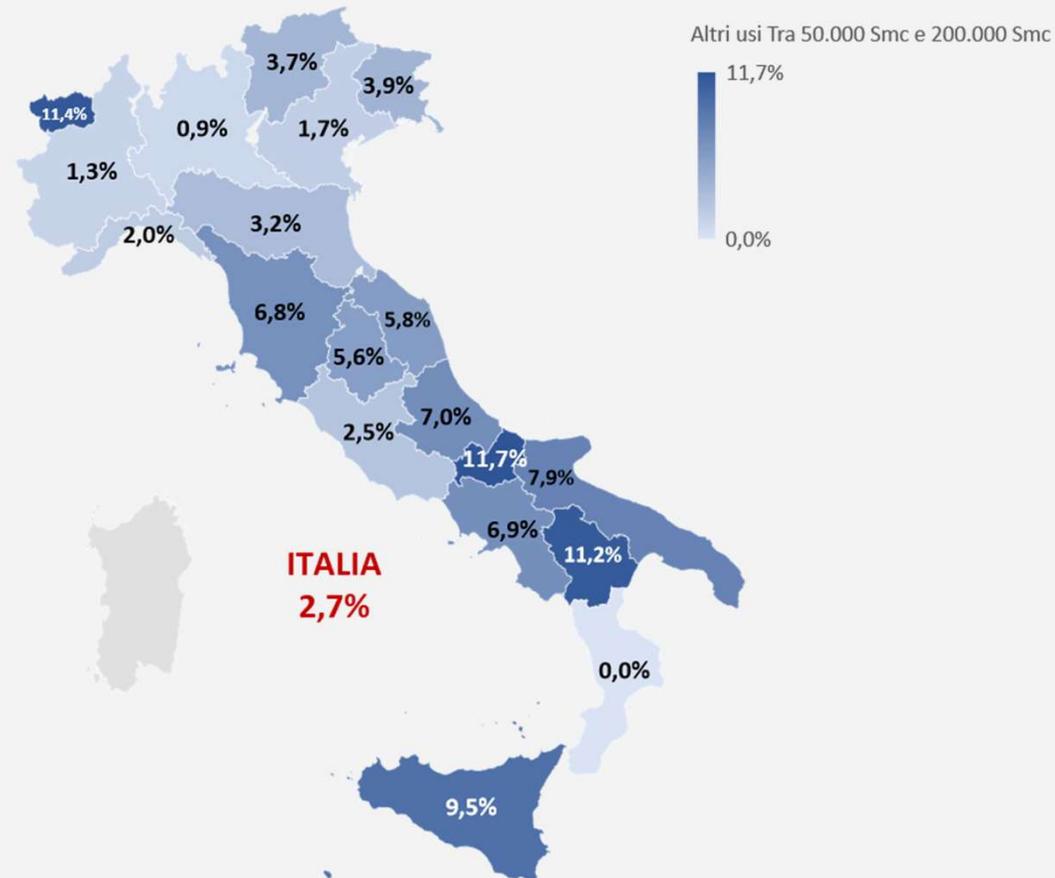
Morosità nel settore del gas naturale: principali evidenze

Distribuzione territoriale: Altri usi

Altri usi <50.000 Smc 2018



Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc 2018



Tra gli Altri usi si conferma una disomogeneità territoriale distinta anche tra i clienti che consuma di più e quelli alto-consumanti

Grazie per
l'attenzione