

Criticità e prospettive del mercato energetico retail: il punto di vista del cittadino

Focus dal X Rapporto PiT Servizi 2010



Criticità e prospettive del mercato energetico retail: il punto di vista del cittadino

Premessa

Quello che viene qui illustrato¹ è un documento di analisi del mercato retail dell'energia, redatto sulla base della X Relazione annuale del Pit Servizi, progetto integrato di tutela dei diritti dei cittadini consumatori nei servizi di pubblica utilità.

Il Pit Servizi è nato nel 1998/1999, su iniziativa della rete dei Procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva, grazie al patrocinio ed al sostegno della Commissione Europea DG Sanco-Tutela dei Consumatori.

Le segnalazioni dei cittadini, che sono alla base di questo lavoro, sono state raccolte dalla sala operativa centrale del servizio e dalle sedi locali dislocate sul territorio nazionale.

Le informazioni ed i dati raccolti sono stati inseriti in un unico data base, sono stati successivamente elaborati e posti alla base di un'analisi e di una interpretazione da cui sono derivate, secondo la consuetudine di Cittadinanzattiva, oltre all'indicazione dei principali punti critici del rapporto tra servizio di fornitura e cittadino-consumatore-utente, le proposte ed i suggerimenti per avviarli a soluzione.

E' evidente che la relazione intende fornire un punto di vista di parte, quello dei cittadini-consumatori. Essa non ha alcuna pretesa di esaustività ma richiama con forza la necessità di ripartire da questo punto di vista per porre rimedio a carenze, limiti, ingiustizie, inefficienze che in

¹ Questo documento è stato scritto da Raffaele Mariano, Daria Ferrari.

realtà finiscono poi per gravare sul nostro paese nel suo complesso.

Tale documento costituirà una traccia per la discussione all'interno della tavola rotonda "*Criticità e prospettive del mercato energetico retail: il punto di vista del cittadino*", organizzata da Cittadinanzattiva il 25 maggio 2010 presso l'auditorium del GSE (Gestore Servizi Energetici) che ringraziamo per aver ospitato l'evento.

Alla tavola rotonda parteciperanno i più illustri rappresentanti di tutti gli attori del mercato (Associazioni, Istituzioni, Aziende)² al fine di confrontarsi sui temi sollevati e fornire indicazioni per lo sviluppo futuro delle politiche a tutela dei cittadini.

² Partecipano alla tavola rotonda: On. Stefano Saglia (Sottosegretario sviluppo economico, Presidente CNCU), On. Federico Testa (Commissione attività produttive, commercio e industria, Camera dei deputati), pres. Alessando Ortis (Presidente Autorità per l'energia elettrica e gas), ing. Paolo Vigevano (A.D. Acquirente Unico), dott.sa Carla Rabitti Bedogni (Consigliere Autorità garante della concorrenza e del mercato), ing. Alberto Grossi (Resp. Direzione consumatori e qualità del servizio, AEEG), dott. Umberto Quadrino (A.D. Edison), ing. Massimo Orlandi (A.D. Sorgenia), dott. Antonio Gaudio (Vice segretario generale Cittadinanzattiva), dott. Pietro Giordano (Segretario nazionale Adiconsum), dott. Raffaele Mariano (resp. politiche energia e ambiente Cittadinanzattiva). Moderatore: Diego Gavagnin (Quotidiano Energia) .

1. Contesto generale

Il rapporto tra consumatori e servizio di fornitura di elettricità e gas è uno dei temi cruciali che si sono affermati con più forza negli ultimi anni.

L'imporsi di fenomeni di fuel poverty, i continui e sempre più numerosi e incisivi stimoli commerciali degli operatori di mercato e una sempre più crescente sensibilità ambientale da parte dei cittadini fanno di questo settore uno dei più dinamici e ricco di spunti di riflessioni.

Cittadinanzattiva in più occasioni aveva individuato nella qualificazione della domanda una strategia imprescindibile per migliorare la qualità del servizio erogato ai cittadini e da questo punto di vista il 2009 è stato un anno importantissimo.

Occorreva superare quelle asimmetrie informative che favorivano il proliferare di pratiche commerciali aggressive o scorrette, predisporre un sistema di tutela snello ed efficace e creare i presupposti per una competizione tra operatori incentrata non solo sui livelli di prezzo dei servizi ma soprattutto su fattori di qualità, correttezza e trasparenza.

L'esplosione delle segnalazioni nel corso dell'anno 2009 ha rimarcato questa esigenza, stimolando i vari stakeholders del mercato a creare sinergie importanti finalizzate all'implementazione di azioni e strumenti al servizio dei consumatori, che si spera possano dare visibili risultati nel corso del 2010.

I dati raccolti nel corso del 2009, infatti, evidenziano ancora un disagio fortissimo dei consumatori nei confronti di pratiche commerciali scorrette, standard di qualità del servizio inaccettabili, lungaggini ed inefficienze tra operatori (distributore-venditore) assolutamente anti-concorrenziali,

incapacità di padroneggiare gli strumenti di fatturazione al fine di governare consapevolmente i propri consumi, servizi di assistenza commerciale praticamente inesistenti e strumenti di tutela ancora poco diffusi ed efficienti.

All'emergere di tali criticità si è però assistito ad un intenso lavoro da parte di tutti gli attori di mercato per dare una risposta concreta alle istanze dei cittadini consumatori.

Alcuni esempi meritevoli di menzione riguardano l'Autorità per l'energia elettrica e gas che, con l'avvallamento dell'Acquirente Unico, ha dato vita allo Sportello del consumatore di energia (dicembre 2009), un servizio multicanale al servizio dei cittadini in grado di assicurare risposte a reclami, istanze e segnalazioni. A questo

interessante strumento di informazione e di "partecipazione" se ne sono affiancati e rafforzati molti altri (es. Atlante dei diritti del consumatore di energia, Trova Offerte, Classifica della qualità dei Call center, ecc.) che si spera, una volta integrati, perfezionati e sviluppati, possano contribuire all'esigenza di empowerment del cittadino consumatore e migliorare le performance di settore.

Non possiamo trascurare, infine, l'importante cammino sviluppato da Cittadinanzattiva sui temi della responsabilità sociale di impresa che ha visto protagoniste alcune delle più importanti aziende del settore.

Con Edison e Sorgenia si sono realizzati importanti progetti di analisi civica dei documenti di fatturazione e del materiale di comunicazione al fine di rendere più comprensibili gli stessi. Abbiamo promosso l'adozione di codici di condotta commerciale che garantissero maggiori tutele ai consumatori finali e abbiamo sollecitato la riforma del rapporto di servizio tra operatori di mercato e agenzie di vendita, punto dolente rilevato dai consumatori, per quelle

aziende che si sono distinte nel 2009 per aver realizzato pratiche commerciali scorrette, vera e propria criticità dell'anno appena passato.

Si è conclusa la fase sperimentale dei protocolli di conciliazione per Edison, Enel, Eni e Sorgenia estendendo la loro efficacia a tutto il territorio nazionale e molti altri protocolli sono stati sottoscritti a livello regionale.

Restano critici però alcuni temi quali il rapporto tra operatori di mercato sui quali attendiamo risposte immediate da parte del regolatore. In particolare tali criticità si sviluppano nel rapporto tra distributori e venditori che, a causa di un sistema di comunicazione pessimo, genera gravissimi disservizi ai consumatori a partire dalle esasperanti procedure di cambio fornitore, i reiterati disservizi relativi alla fatturazione e l'ormai insostenibile condizione del servizio di misura.

Altro nodo cruciale è la realtà assolutamente non concorrenziale del mercato finale del gas. A fronte di una domanda molto vivace nel settore elettrico si assiste ad un immobilismo ormai cronico nel settore del gas che fa registrare preoccupazioni anche sul livello dei prezzi.

E' evidente che i problemi relativi a questo mercato risiedono soprattutto in fattori di tipo strutturale, molto distanti dalla realtà del singolo consumatore, ma che su di esso impatta in maniera determinante. A tal proposito Cittadinanzattiva auspica una stagione di riforme pro-consumatori che non possono esaurirsi in soluzioni di emergenza o destrutturalizzate.

Un'ultima considerazione di carattere generale riguarda i costi del servizio. Sempre più numerose sono le segnalazioni inerenti i costi insostenibili del servizio e

spesso rileviamo che diretta conseguenza di tale crisi di disponibilità è l'affermarsi del fenomeno della morosità.

Riteniamo che sia matura l'ora di ripensare alla natura della fornitura energetica anche in relazione alle ricadute sociali che essa ha nel nostro paese.

Riteniamo, infatti, che siano diventati assolutamente anacronistiche nonché insostenibili le numerose voci di finanziamento al sistema energetico (e non) nazionale presenti in bolletta (vedi sostegno alle fonti rinnovabili, bonus sociali, nucleare, ecc.).

Molte delle voci contenute negli oneri generali sono infatti riconducibili ad un interesse nazionale che troverebbe nella fiscalità generale la sua ideale collocazione, superando evidenti limiti di equità sociale (i consumi energetici non sono proporzionali ai redditi!) e consentendo di mitigare quei fenomeni di fuel poverty ormai affermati nel nostro paese in percentuali preoccupanti.

Se consideriamo poi che su tali voci l'utente finale è costretto anche a pagare l'IVA la cosa ci sembra più beffarda che iniqua!

2. Gli ambiti dell'energia

Dal 2000 al 2009 le segnalazioni giunte al Pit Servizi riguardanti il settore energia (mercato elettrico e del gas) costituiscono il 10% del totale con un trend in evidente crescita negli ultimi 5 anni (*vedi Fig. 1*).

Nel 2009, infatti, il settore energia ha rappresentato il 17% delle segnalazioni, con un aumento, rispetto all'anno precedente, di 7 punti in termini percentuali sul totale e del 72% in termini assoluti!

Risulta interessante rilevare che per ottenere gli stessi risultati percentuali occorre tornare all'aumento delle segnalazioni registrato nel 2003 (IV Rapporto Pit Servizi). Quell'anno furono l'apertura del mercato del gas e la campagna di sostituzione dei contatori elettrici i fattori rilevanti che portarono il numero di contatti al Pit Servizi al record storico del 18% con un +17% sull'anno precedente. Diverse invece le considerazioni se ci riferiamo ai valori assoluti che oggi, rispetto al 2003 sono quasi raddoppiati. Tali considerazioni portano alla conclusione che per i cittadini il rapporto con la "bolletta energetica" costituisce ormai una evidente criticità all'interno dell'intero panorama dei servizi di pubblica utilità.

Analizzando poi la ripartizione delle segnalazioni tra il settore elettrico e quello del gas (*vedi Fig.2*) risulta chiara la predominanza delle segnalazioni relative alla fornitura di elettricità che costituiscono storicamente il 74% delle segnalazioni a fronte del 26% degli utenti gas. Tale dato a nostro avviso merita però un approfondimento a livello interpretativo in quanto si rileva al contempo un interessante aumento, dal 23% al 33% negli ultimi due anni, delle segnalazioni per le utenze gas nonostante la notoria rigidità sia di offerta che di domanda che si registra nel comparto. Riteniamo che tale fenomeno sia testimonianza del fatto che il disagio dei cittadini nei confronti delle utilities energetiche è sempre più omogeneamente ripartito in quanto avanza la consapevolezza che la questione energetica richiede un approccio diverso, integrato e comprensivo anche di nozioni che vanno al di là del tradizionale schema commerciale di erogazione del servizio-pagamento della fornitura.

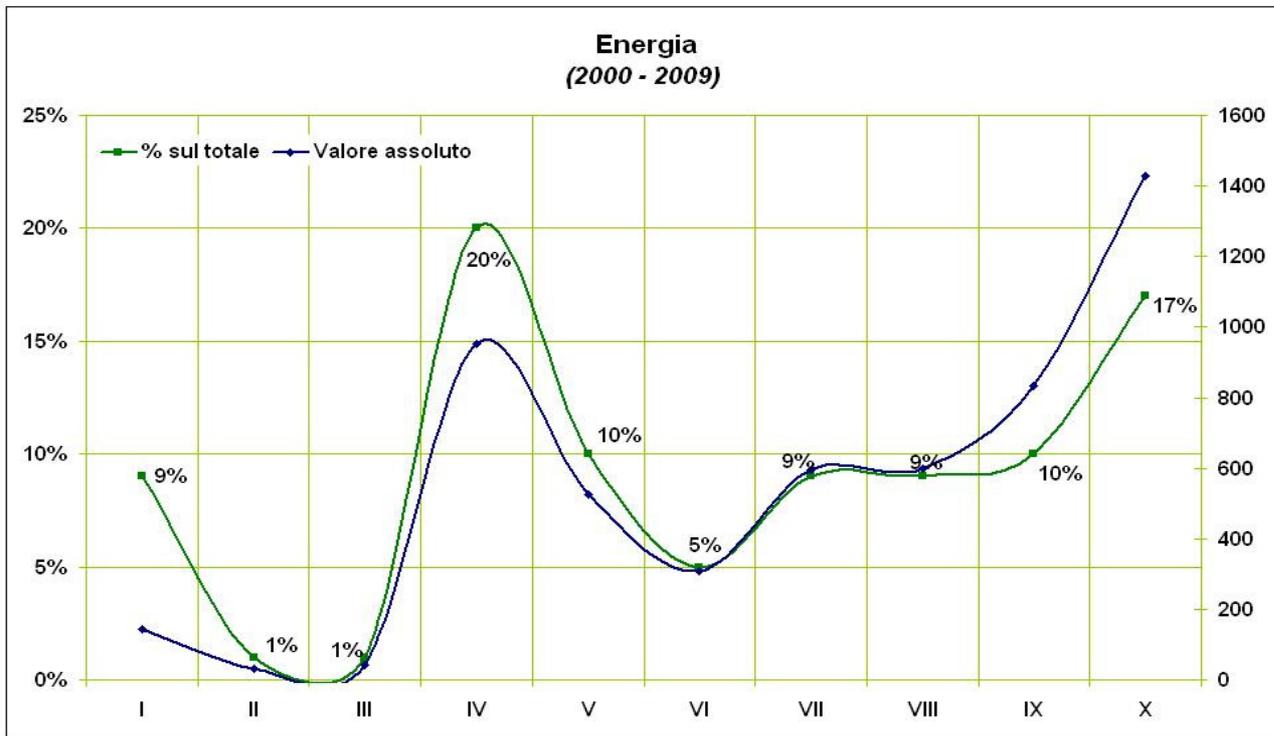


Figura 1: Cittadinanzattiva - X Relazione PiT Servizi, maggio 2010

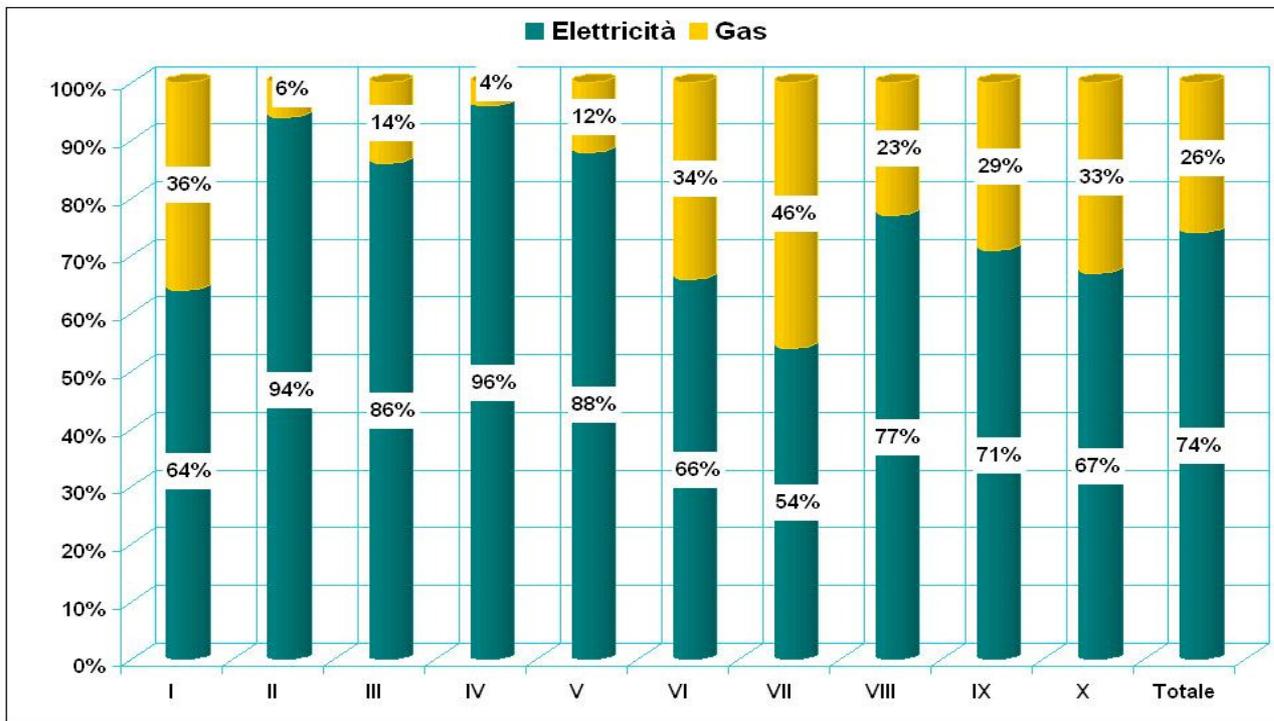


Figura 2: Cittadinanzattiva - X Relazione PiT Servizi, maggio 2010

Sono molte, infatti, le richieste di informazioni relative a soluzioni di risparmio energetico che possano impattare in maniera sensibile sulla “bolletta energetica”, sia in termini economici che ambientali.

Riteniamo che questi siano segnali importanti di una domanda di mercato che continua nel suo percorso di qualificazione e che è pronta ad aprirsi a nuove soluzioni commerciali in grado di garantire anche un adeguato livello di partecipazione e proattività dello stesso utente.

Il fenomeno descritto è tra l’altro in linea con le tendenze “inclusive” sia del regolatore (vedi ad esempio la recente riforma dei documenti di fatturazione oppure il nuovo regime biorario nel mercato tutelato), che degli operatori di mercato (vedi ad esempio le offerte dual fuel o le offerte “verdi”) di proporre al consumatore finale un “servizio energetico” nuovo .

2.1 Energia elettrica

Concentrando l’attenzione sulle utenze elettriche (*vedi Fig.3*) è evidente che il rapporto tra consumatori e documenti di *fatturazione* resta un rapporto critico. Le segnalazioni ricevute nell’ambito elettrico nel 2009, infatti, riguardano per il 38% i problemi in bolletta, con un incremento del 6% rispetto al 2008.

Altra voce rilevante di segnalazioni e reclami è quella relativa al *cambio fornitore* (19% nel 2009), in aumento del 13% rispetto al precedente anno.

Registriamo un calo invece per quel che riguarda le *interruzioni del servizio* che, seppur rilevanti all’11%,

registrano un calo sensibile rispetto ai livelli del 2008 (-3%).

Un'attenzione particolare va posta invece alle segnalazioni relative a criticità nella sottoscrizione di *contratti* di fornitura (8%) in aumento del 3% rispetto all'anno precedente.

Molti cittadini si lamentano della scarsa attenzione che gli agenti di vendita ripongono all'esposizione delle clausole contrattuali al momento della presentazione dell'offerta e tale pratica commerciale, come vedremo, avrà pesanti ricadute in termini di diritti violati nei casi di cambio fornitore.

Altro fenomeno che registriamo è quello delle inefficienze relative *all'attivazione del servizio*. Il 5% dei cittadini, con un aumento del 2% rispetto al 2008, denuncia infatti problemi di attivazione del servizio con ritardo dovuti a responsabilità del venditore o del distributore. Non sono isolati i casi di utenti che si rivolgono al Pit dopo aver presentato la richiesta di attivazione del servizio da 4-6 mesi oppure che ci segnalano che dalla richiesta di aumento di potenza è trascorso quasi un anno, tra solleciti inviati al distributore, al venditore, al Call Center. In altri casi, dalla richiesta di voltura è passato quasi un anno!

E' più che evidente che tali inefficienze sono frutto di un sistema di rapporti informativi tra operatori ancora inadeguato ai livelli di qualità che i singoli cittadini hanno il diritto di pretendere a fronte dei costi che sostengono in bolletta per tali servizi.

Altro tema segnalato dagli utenti del Pit è quello della qualità dei servizi di Call center. Per il 4% dei casi l'utente lamenta una non adeguata informazione resa dai Call center delle aziende.

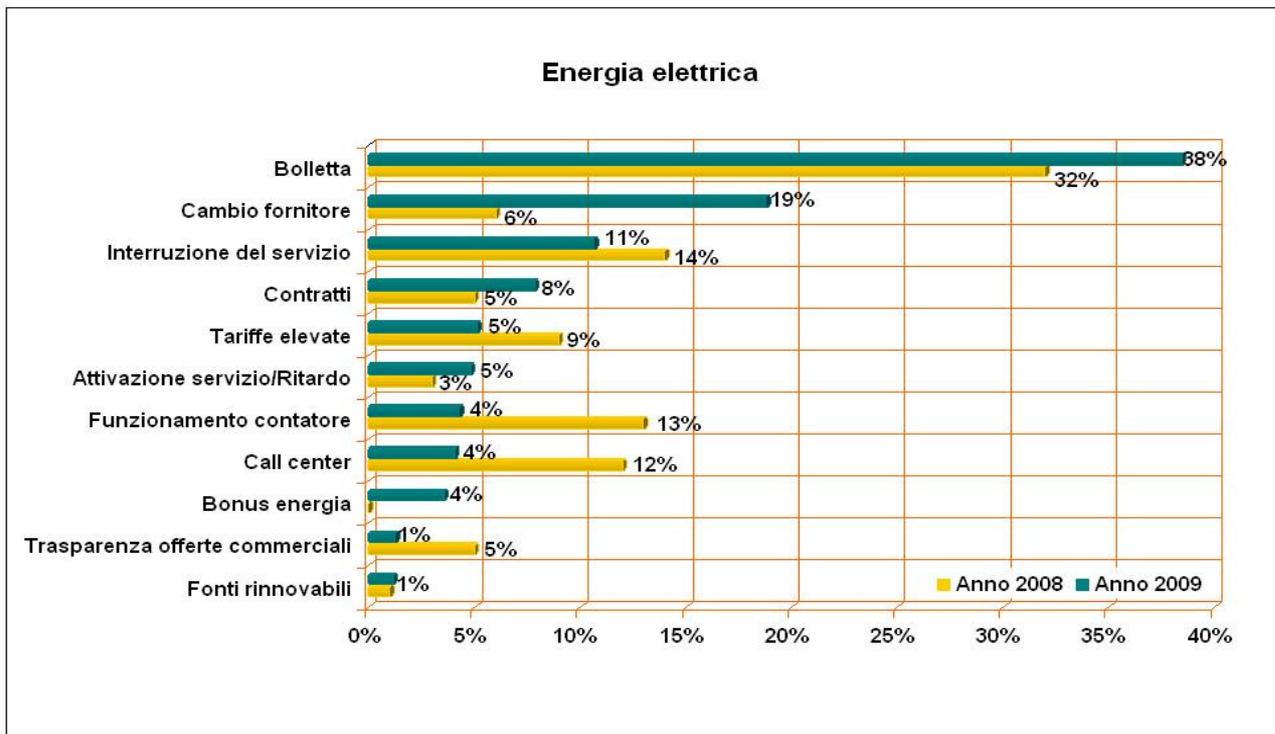


Figura 3: Cittadinanzattiva - X Relazione PiT Servizi, maggio 2010

Le segnalazioni relative ai *Call center* hanno però subito una lieve flessione rispetto allo scorso anno, presumibilmente a seguito della verifica e della classifica della qualità del servizio effettuata dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas ³.

Nella fattispecie i cittadini rilevano le inefficienze comunicative tra il Call center e gli Uffici interni all'Azienda, fenomeno che è sicuramente frutto della politica di esternalizzazione dei servizi di *customer care* adottata dalle aziende. Un caso curioso e sconcertante che ci preme riportare è quello di un consumatore che ci segnala di aver sollecitato il Call center senza riscontro per 9 mesi affinché provvedesse a variare l'indirizzo errato d'invio delle fatture che, ovviamente, non riceveva. L'utente, per tutta risposta subisce il danno ulteriore dell'indebito distacco del servizio per morosità!

Ultima nota riguarda il "*Bonus energia*" oggetto di un positivo 4% di segnalazioni dovuto alle numerose richieste di informazioni sulle modalità di accesso allo stesso che testimonia l'interesse dei cittadini verso uno strumento di sostegno economico in un periodo in cui, come vedremo, il tema dei costi del servizio è centrale.

Segue l'analisi dettagliata delle voci "*Bolletta*", "*Cambio del fornitore*", e "*Interruzione del servizio elettrico*"

2.1.1 La Bolletta

Analizzando nel dettaglio le segnalazioni riguardanti la bolletta (*vedi Fig.4*) emerge con forza il disagio economico

³ Del. ARG/com164/08 art. 30

dei cittadini nei confronti della fornitura energetica (noteremo in seguito lo stesso fenomeno per le utenze gas). Il 27% delle segnalazioni si riferiscono infatti a **importi eccessivi**. Sempre più numerose sono infatti le segnalazioni di utenti che si rivolgono al Pit per verificare la correttezza di bollette che, a loro dire, presentano consumi non in linea con i consumi storici della famiglia. Quasi sempre poi, dall'analisi approfondita dei casi, non emerge alcuna irregolarità nella fatturazione ma solo un disagio del consumatore nei confronti di una bolletta la cui incidenza nel bilancio familiare è sempre più sensibile e quindi, a differenza di qualche anno fa, viene analizzata in maniera più attenta e critica sollevando all'utente nuovi interrogativi. Queste dinamiche sono, a nostro avviso, molto importanti in quanto rappresentano un forte segnale di una domanda di mercato che ha intrapreso un percorso di empowerment. Allo stesso tempo però ci accorgiamo che l'utenza è ancora lontana dalla capacità di governare i propri comportamenti energetici e di comprendere chiaramente la natura del servizio che sta pagando. Spesso infatti le segnalazioni di questo tipo prendono origine dalla constatazione che una buona parte dell'importo pagato non si riferisce all'elettricità (o gas) consumata ma ad altre voci che il consumatore istintivamente tende a considerare illegittime in quanto estranee al paradigma "pago ciò che consumo".

In effetti, così come evidenziato anche di recente dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, la bolletta di una famiglia tipo (2.700 kilowattora con 3 kW di potenza impegnata) è composta per il 61% circa del costo dell'energia e per il restante 39% da altri costi (16% trasmissione, distribuzione e misura; 9% oneri generali; 14% tasse). In questa ripartizione a nostro avviso risiede

una grave ingiustizia: le componenti A3 e AS degli oneri generali e le imposte su di esse.

Riteniamo assolutamente iniquo infatti l'onere in capo ai consumatori di elettricità di sostenere il finanziamento delle fonti rinnovabili (componente A3) e il meccanismo di solidarietà sociale dei Bonus elettricità (componente As) in quanto tale onere è totalmente indipendente dal reddito, anzi è proporzionale ai consumi che immaginiamo siano più alti per famiglie numerose o per quei soggetti costretti a vivere la maggior parte delle ore in casa e quindi usare maggiormente gli elettrodomestici (es. anziani, malati, ecc). Riteniamo che sia più consono spostare tali oneri sulla fiscalità generale anche in previsione della crescente onerosità del meccanismo di finanziamento che, in considerazione dello sviluppo atteso, si attesterà sui 700 milioni di euro per l'anno 2010 (per la sola fonte fotovoltaico) per superare il miliardo nel 2011⁴!

Alla luce di quanto esposto risulta superfluo ogni commento relativo alla "tassa sulla tassa" che ogni consumatore di elettricità è costretto a pagare in bolletta.

⁴ Fonte Autorità per l'energia elettrica e gas, c.s. del 30 marzo 2010.

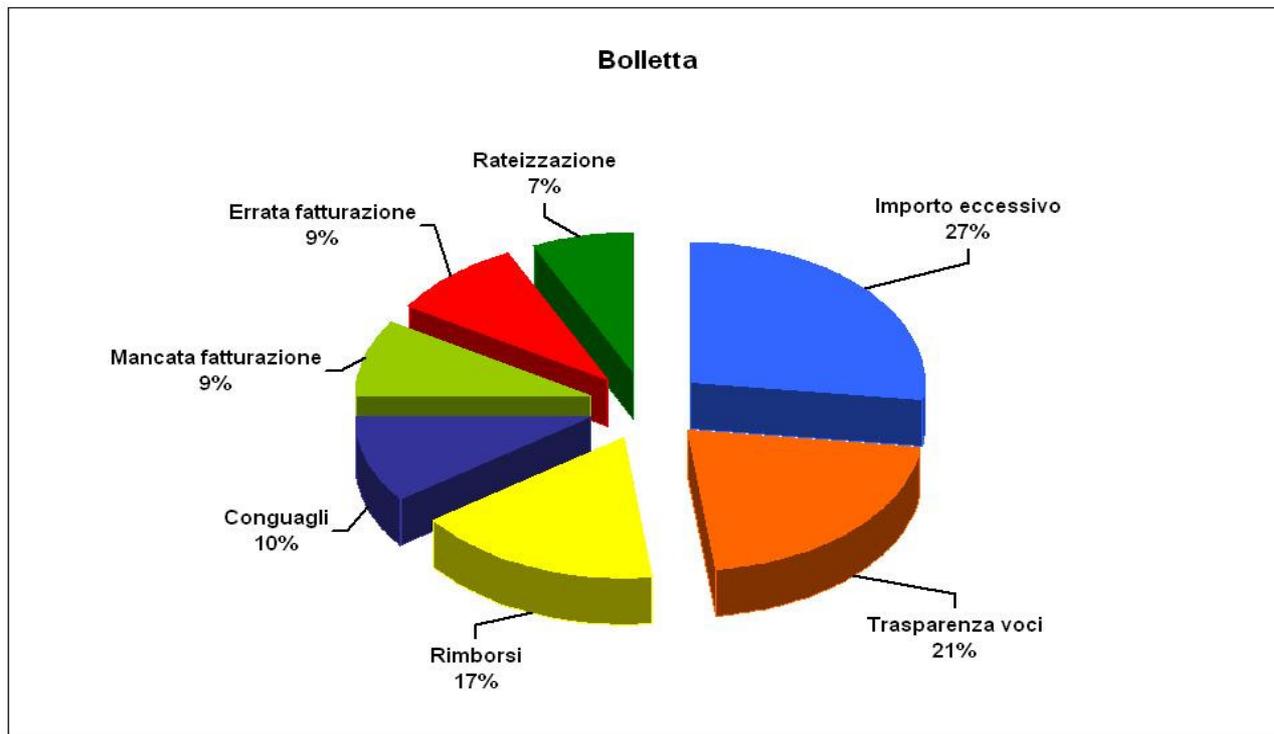


Figura 4: Cittadinanzattiva - X Relazione PiT Servizi, maggio 2010

Resta ancora critica la comprensibilità del documento che per il 21% dei segnalanti è **poco trasparente** nell'esposizione dei contenuti. Sono di difficile interpretazione le tante voci che compongono il documento il quale sconta ovviamente la complessità di meccanismi di fatturazione del servizio di fornitura. Riteniamo che il processo di riforma intrapreso dall'Autorità possa risolvere alcune di queste criticità soprattutto dal punto di vista del linguaggio utilizzato, a nostro avviso ancora troppo tecnico e lontano dal vocabolario comunemente utilizzato dall'utente medio. Ad accentuare tali difficoltà è sicuramente la disciplina dei **conguagli**, vero problema per il 10% degli utenti e dalla quale consegue il 7% delle segnalazioni inerenti la **rateizzazione** degli importi di cui non c'è informazione (i Call center trascurano puntualmente questa informazione) e quando richiesta viene concessa in forma e modalità che non aiutano a risolvere il problema (non conosciamo casi di rateizzazioni superiori a 3 rate, anche per importi superiori a euro 1000!).

Tale problema apre una serie di considerazioni di certo negative sul sistema di misura a nostro avviso disastroso. Le inefficienze in tal senso da parte del responsabile del servizio (distributore) generano una serie di criticità che troppo spesso si traducono in disservizi per i consumatori. Se si considera poi la scarsa consapevolezza da parte del consumatore di potersi avvalere dello strumento dell'autolettura e dei livelli di qualità del servizio inaccettabili (ci sono casi in cui per oltre 3 anni non è stata rilevata la misura), è intuitivo immaginare lo stato delle cose. E' esemplificativo ed eclatante il caso di un utente che, pur avendo (in teoria) il contatore elettronico telegestito, con rilevazione dei consumi effettivi da remoto,

riceveva fatture con consumi stimati non corrispondenti a letture reali (circostanza purtroppo molto frequente). In questa occasione particolare, seguita poi da Cittadinanzattiva in conciliazione, il cliente ci ha segnalato di aver ricevuto una fattura di conguaglio di euro. 3.387,00, a causa della mancata applicazione del sistema di telelettura nelle fatture precedenti, nonostante l'Azienda gli avesse comunicato l'entrata in vigore della telegestione 2 anni prima! Nella certezza di tenere i propri consumi sotto controllo attraverso la lettura della bolletta, il cliente non aveva avuto modo di accertare un guasto all'impianto di condizionamento che lo ha portato ad avere consumi molto superiori alla norma e che poi si è visto costretto a pagare. Annotiamo inoltre anche problemi relativi ai **rimborsi** (17% dei casi), derivanti dal ritardo o dalla mancata erogazione degli stessi in bolletta. Sono frequenti i casi di utenti che ci segnalano ritardi amministrativi nella corresponsione degli stessi malgrado numerosi solleciti inviati all'ufficio clienti del proprio fornitore. Ricordiamo che l'Autorità ha implementato un sistema di indennizzi automatici in caso di violazione di standard specifici stabiliti dall'Autorità stessa. Il venditore deve quindi accreditare, al cliente che ne ha diritto, l'indennizzo automatico, anche ricevuto dal distributore per la violazione degli standard, attraverso accredito della somma addebitata nella prima bolletta utile. L'indennizzo automatico in ogni caso dovrà essere corrisposto al cliente entro e non oltre 8 mesi dal disservizio.

Infine è indicativo il dato relativo alla **mancata fatturazione** che per il 9% degli utenti è un problema certamente rilevante. Non ricevere la bolletta nei tempi previsti è infatti per il cittadino un notevole disagio in quanto destabilizza la

gestione del bilancio familiare e spesso porta ad altri tipi di disservizi e disagi quali morosità, conguagli di importi insostenibili, ecc. Dal confronto con gli operatori abbiamo maturato l'idea che tali disservizi hanno origine da due ordini di problemi: il più grave si riferisce alle inefficienze comunicative tra distributori e venditori sui dati di misura che generano appunto lungaggini nel processo di fatturazione dei consumi con conseguente ritardi nell'invio della bolletta; il secondo tipo di problemi invece riguarda il servizio di spedizione postale. Troppo spesso infatti risulta che la fatturazione è stata regolarmente emessa e spedita ma al consumatore non è stata mai recapitata.

Riteniamo conseguenza del primo problema anche il dato relativo alla **errata fatturazione** (9%) che, anche se in una certa misura si può ritenere fisiologico, in gran parte deriva da inefficienze legate al servizio di misura, ancora una volta al centro di disservizi, inefficienze e insostenibili onerosità.

2.1.2 Il cambio del fornitore

La dinamicità della domanda di mercato conseguente alla realizzazione, seppure critica, di un mercato realmente concorrenziale, ha portato alla luce tutte quelle criticità proprie di un sistema di relazioni tra operatori ancora imperfetto e che lascia ricadere sul consumatore finale una serie di disservizi legate al cambio del fornitore (*vedi Fig. 5*). Godere delle opportunità del mercato libero e quindi muoversi all'interno del panorama delle offerte commerciali proposte dagli operatori è diventata per il cittadino un'esperienza traumatica più che una scelta conveniente.

A testimonianza di quanto affermiamo, c'è il dato relativo alle pratiche commerciali al limite della legalità. E' indicativo infatti il dato delle **pratiche commerciali aggressive** (16%). Molte aziende affidano ad agenzie di vendita territoriali il compito di acquisire clienti trascurando però il controllo sul modus operandi delle stesse agenzie il che legittima comportamenti spregiudicati e ingannevoli assolutamente inaccettabili.

Il consumatore è appunto aggredito al fine di strappare un contratto ed il più delle volte l'asimmetria informativa di cui è vittima è un'arma usata dagli agenti in maniera più che spregiudicata.

I cittadini che si sono rivolti al Pit Servizi in troppi casi scoprono, solo dopo essersi rivolti al Pit, che avrebbero dovuto ricevere dall'agente la copia integrale del contratto, la nota informativa predisposta dall'Autorità per l'Energia elettrica ed il gas, con la scheda di riepilogo per il confronto dei prezzi predisposta secondo lo schema definito dall'Autorità⁵, pratica che invece è puntualmente disattesa. Anche il marketing telefonico gioca un ruolo importante nella vicenda in quanto fa leva sul bombardamento assillante e sull'incapacità dell'interlocutore di "difendersi" dai ripetuti e subdoli tentativi di circonvenzione, il più delle volte operato a danno di persone anziane.

Casi ancor più gravi sono invece quelli delle **pratiche commerciali illecite** ricorrenti nel 39% dei casi. In questi casi addirittura si procede all'attivazione del servizio (e quindi sottoscrizione del contratto) senza il consenso del consumatore che scopre di essere diventato cliente dell'azienda solo dopo la prima fatturazione recapitata. Su

⁵ Delibera AEEG 105/06 art. 10, 11 e Delibera AEEG 110/07

tali pratiche è intervenuta con provvedimenti sanzionatori anche l'Antitrust⁶. Anche se IN ALCUNI CASI (Sorgenia), all'intervento dell'Antitrust, è subito seguito un ravvedimento dell'azienda che ha immediatamente implementato azioni e strumenti volti a inibire il comportamento scorretto dei propri agenti di vendita sul territorio (interruzione del rapporto di agenzia, introduzione di un codice di comportamento commerciale nel corpo del contratto di agenzia, canale a disposizione delle associazioni dei consumatori per segnalare pratiche scorrette sul territorio), l'utente, che non riceve un adeguato indennizzo economico per il disagio ed il danno subito, è costretto a presentare un'azione giudiziaria di disconoscimento della firma sul contratto, che aggrava la sua situazione per tempi e costi e che lo elegge ancora una volta a unica parte vulnerabile nel rapporto con l'azienda. Anche qui però oltre al danno registriamo la beffa in quanto spesso è capitato di dover ricorrere alla conciliazione a seguito dell'esercizio del diritto di ripensamento (ove sussistano i termini) o addirittura di **recesso** (nel 13% dei casi) dopo un "inconsapevole" passaggio a nuovo operatore, in quanto l'utente si è visto riaddebitare l'imposta di bollo che grava sulla sottoscrizione del nuovo contratto con il vecchio fornitore!

6 Provvedimento sanzionatorio n.20364 del 7 ottobre 2009 nei confronti di Sorgenia per "attivazione non richiesta di fornitura di energia elettrica e gas" e provv. N. 19855 del 7 maggio 2009 nei confronti di Acea per "offerta riduzione prezzo elettricità".

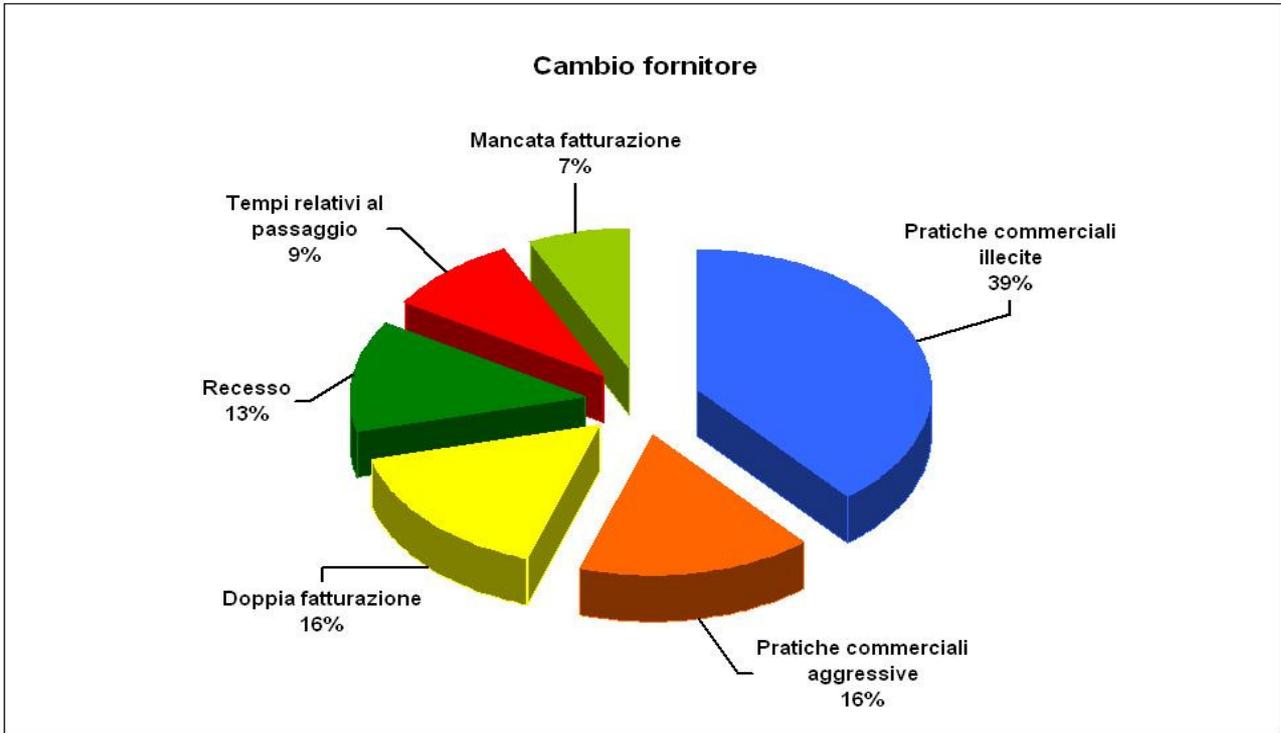


Figura 5: Cittadinanzattiva - X Relazione PiT Servizi, maggio 2010

Altro disservizio abbastanza frequente è la **doppia fatturazione** dei medesimi consumi da parte sia del vecchio che del nuovo fornitore in seguito ad uno switching. Tali circostanze si rilevano nel 16% dei casi, dato sconcertante se si considera che gli stessi operatori sono pesantemente penalizzati da indennizzi automatici nel caso si verificano tali disservizi.

Segnaliamo infine un'altra criticità evidente nei meccanismi di switching, vale dire i **tempi relativi al passaggio** (9%) e la **mancata fatturazione** da parte del nuovo fornitore (7%). Riteniamo che questi dati si riferiscano allo stesso problema di origine in quanto, interrogati più volte i nuovi venditori sulle cause di tali disservizi, si è riscontrata una grave inefficienza del distributore nel fornire al venditore entrante i dati necessari per completare la procedura di switching e dare inizio al regolare rapporto di servizio con relativi documenti di fatturazione. Spesso oltre alla mancata fornitura dei dati anagrafici del cliente (in primis il POD) manca addirittura il dato della misura che, come sappiamo è di competenza dei distributori i quali disattendono gli obblighi di comunicazione dettati dalla normativa e di fatto costringono i venditori a non fatturare o fatturare a stima.

2.1.3 L'interruzione del servizio elettrico

Il 32% delle segnalazioni riguardanti l'interruzione del servizio (*vedi Fig.6*) riguarda le **interruzioni per morosità**. Questo dato a nostro avviso rappresenta un campanello d'allarme importantissimo in quanto esplicitivo di una serie di fenomeni interdipendenti tra di loro e che prendono

origine prevalentemente dalle sempre crescenti difficoltà economiche dei consumatori nonché dall'inefficiente regolazione sulla gestione della morosità da parte degli operatori. Se da un lato infatti prendiamo atto del fatto che i venditori attualmente non dispongono di strumenti efficaci che permettano loro di gestire il rischio ed il recupero del credito a fronte di uno switching con morosità pendente, dall'altra registriamo da parte dell'utenza la grande difficoltà di sostenere i costi del servizio e di godere realmente di quelle agevolazioni previste dalla regolamentazione quali le rateizzazioni di cui abbiamo già detto in precedenza.

Il dato precedente va però interpretato anche alla luce di quello che riguarda le **interruzioni per falsa morosità** (27%). Tale fenomeno è molto difficile da decifrare in quanto è evidente che la gestione della morosità, specialmente nelle pratiche di switching è un fattore critico soprattutto per i venditori. Tuttavia, dall'analisi puntuale dei casi pervenuti al Pit si evince ancora una volta un grave problema di comunicazione interna tra gli uffici aziendali in quanto gran parte degli utenti che ci contattano lamentano di aver subito il distacco del servizio elettrico malgrado avessero inviato, nel rispetto delle modalità e dei termini di comunicazione previste dall'Autorità, la prova dell'avvenuto pagamento che sanava la morosità⁷.

Riteniamo che in questi casi i fornitori del servizio scontino l'incapacità di tutelarsi da comportamenti truffaldini da parte di utenti in cattiva fede che, vista l'assenza di meccanismi deterrenti, utilizzano il cambio fornitore per lasciare insoluta una fornitura con il vecchio fornitore. Consideriamo in ogni caso inaccettabile che isolati casi di

⁷ Delibera 333/07 all. A. art. 38

questo tipo legittimino comportamenti proibiti da parte dei fornitori soprattutto considerata la natura del bene fornito. Sarà necessario quindi intervenire sulla materia affinché si fughi ogni qualsivoglia dubbio sulla regolarità del rapporto tra clienti e aziende al fine di tutelare entrambi e non permettere che comportamenti disonesti di pochi forniscano l'alibi per l'adozione di misure assolutamente inaccettabili a tutto svantaggio della parte più debole del rapporto.

Altro spiacevole fenomeno legato alla gestione delle morosità è il mancato avvertimento della riduzione di potenza. L'8% delle segnalazioni riguarda infatti il **"mancato preavviso"** della riduzione di potenza, come previsto dall'Autorità, mediante apposita comunicazione da parte del fornitore, successiva all'invio di sollecito di pagamento. L'utente deve essere informato della riduzione di potenza disponibile del 15% per 10 giorni a seguito della quale, se ancora moroso, subisce l'interruzione del servizio. Tuttavia, malgrado la previsione dell'AEEG, alcuni consumatori dichiarano di aver subito il distacco del servizio per morosità pregresse senza ricevere il preavviso, in presenza di fatture nelle quali si attestava la regolarità dei precedenti pagamenti.

Altre voci rilevanti sono quelle relative alle **interruzioni per guasti o manutenzione della rete** (18%). In questi casi comprendiamo bene che il disservizio sia assolutamente fisiologico e raramente supera i limiti temporali stabiliti dall'AEEG, ma ci preme rilevare l'alta percentuale delle segnalazioni proprio per testimoniare il grado di disagio dei consumatori nei confronti di un problema strutturale del nostro paese che è frutto, a nostro avviso, di una politica degli investimenti assolutamente criticabile.

Ultima considerazione va fatta per i **danni per sbalzi di tensione** che consistono nel 15% delle segnalazioni. In tal caso denunciamo una normativa a nostro avviso assolutamente discriminatoria per il cliente finale. Troppo spesso infatti a causa di tali sbalzi di tensione il cittadino subisce gravi danni agli elettrodomestici e, seppur consapevole di poter richiedere la verifica della tensione di fornitura, il contributo di Euro 151, 56 da versare in caso di verifica nulla costituisce un deterrente insuperabile per il consumatore. Considerando poi che se a seguito della verifica dovessero risultare valori non compresi nei limiti fissati dalla normativa CEI non vi sono indennizzi per il cliente (previsti solo in caso di tardiva verifica e per un ammontare massimo di Euro 90), l'asimmetria di condizioni a svantaggio del cittadino consumatore appare evidente.

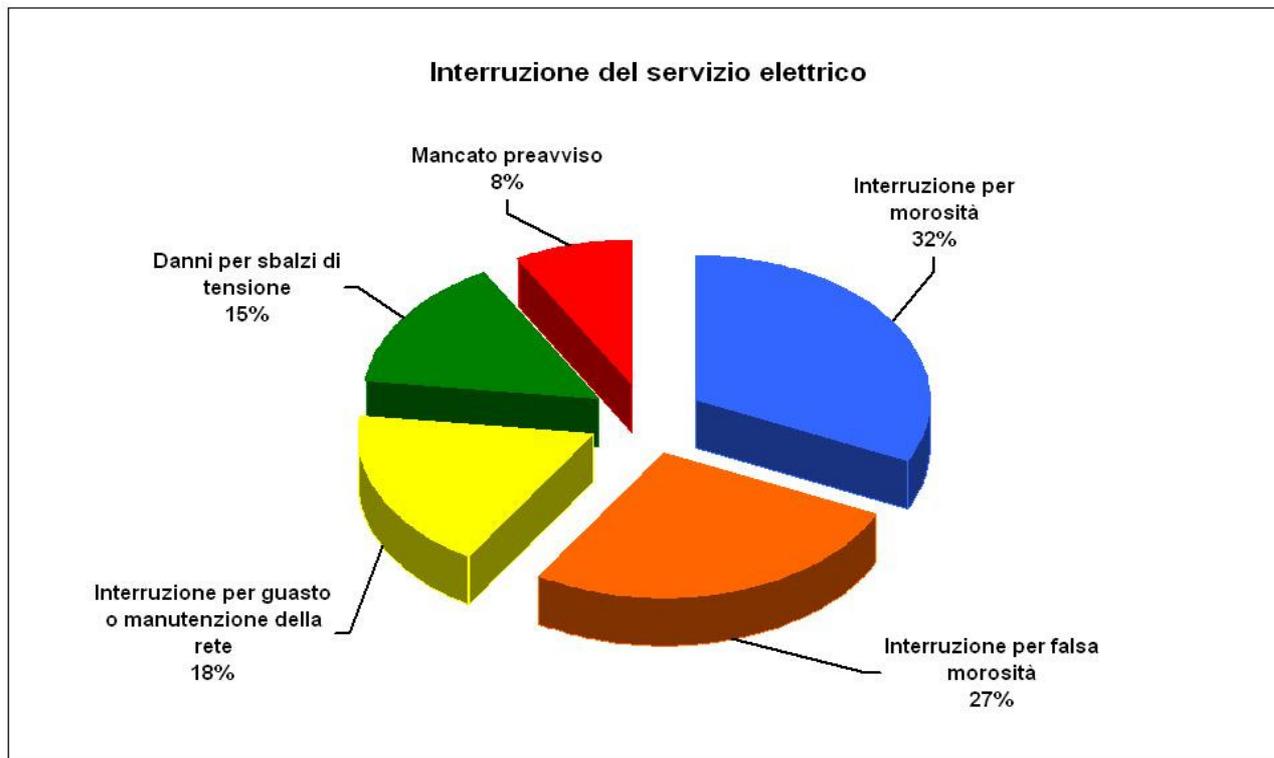


Figura 6: Cittadinanzattiva - X Relazione PiT Servizi, maggio 2010

2.1.4 Gli operatori del mercato

Nella tabella di seguito riportata evidenziamo i disservizi che i consumatori hanno maggiormente segnalato per ogni erogatore di energia elettrica.

Risulta subito evidente che le aziende che operano anche come distributori o che operano anche nel mercato di maggior tutela registrano tipologie di disservizi uguali tra loro e diverse rispetto a quelle rilevate per le aziende del mercato libero. Sia per Acea che per ESE infatti i cittadini ci segnalano problemi di interruzione del servizio (rispettivamente 30% e 14%).

Si distinguono con percentuali elevate per problemi in **bolletta** ESE (50%), Acea (56%), Eni (56%), seguite con percentuali minori dagli altri operatori.

Per problemi di Call center le maggiori segnalazioni sono riferite ad ESE (9%).

Per problemi di **“switching”** Enel Energia (45%), Sorgenia (41%), Eni (26%), seguito da altre Aziende del mercato libero. E' singolare rilevare a tal proposito che i difficili rapporti tra venditori e distributori nei meccanismi di cambio fornitore riguardano non solo, come era intuibile, le aziende non integrate che operano nel mercato libero, bensì anche gli operatori appartenenti allo stesso gruppo societario (ESE - Enel Energia). Per **“contratti”**, le maggiori segnalazioni sono riferite ad aziende del mercato libero, per offerte commerciali scorrette od aggressive oppure per ritardi nell'attivazione del servizio. Sorgenia è al primo posto all'11%, per le indebite attivazioni di contratti ad opera di Agenti di cui si è già detto in precedenza, Enel Energia segue al 10%, seguono gli altri.

Sul funzionamento del **contatore** prevale Acea al 10%, mentre per le **tariffe elevate** spicca Eni al 19%.

Questioni più segnalate per erogatore di energia elettrica	
ESE (Enel Servizio Elettrico)	Contestazione importi in bolletta (50%)
	Interruzione del servizio (14%)
	Call Center (9%)
Enel Energia	Cambio erogatore (45%)
	Contestazione importi in bolletta (27%)
	Contratti (10%)
Sorgenia	Cambio erogatore (41%)
	Contestazione importi in bolletta (24%)
	Contratti (11%)
Acea	Contestazione importi in bolletta (56%)
	Interruzione del servizio (30%)
	Funzionamento contatore (10%)
Eni	Contestazione importi in bolletta (56%)
	Cambio erogatore (26%)
	Tariffe elevate (19%)
Altri	Contratti (54%)
	Contestazione importi in bolletta (38%)
	Cambio erogatore (8%)

Tabella 1: Cittadinanzattiva - X Relazione PiT Servizi, maggio 2010

2.2 Gas

Come abbiamo avuto modo di vedere all'inizio il settore del gas, a differenza del settore elettrico, presenta un numero di segnalazioni nettamente inferiore. La scarsa dinamicità della domanda di mercato in questo settore sconta certamente l'evidente asimmetria rispetto al settore elettrico

in termini di qualità dell'offerta. Tutto si traduce in insoddisfacenti livelli di concorrenza e efficienza.

Analizzando la qualità delle segnalazioni nel loro complesso (vedi Fig. 7), anche nel settore gas la "questione bolletta" risulta essere il tema principale sollevato dai consumatori rivoltisi ai servizi. Ben il 45% dei segnalanti infatti denuncia problemi con il documento di fatturazione, con un incremento rispetto al 2008 del 18%!

Rilevante anche il numero di segnalazioni riguardanti le **attivazioni del servizio con ritardo**, che, a differenza del settore elettrico, costituiscono un problema per il 15% dei segnalanti, con un aumento del 10% rispetto all'anno precedente.

Altra voce in aumento rispetto ai dati del 2008 sono le segnalazioni di problemi relativi al cambio fornitore (11%, +6% su base 2008), situazione singolare se si considera la rarità del fenomeno di switching nel settore gas.

In diminuzione invece, forse per merito delle soluzioni in corso di implementazione dai distributori coinvolti nello scandalo del malfunzionamento dei misuratori a membrana animale, le segnalazioni relative al cattivo funzionamento del contatore che passano dal 20% del 2008 all'11% del 2009.

Risultano stabili al 5% i problemi relativi ai Call center degli operatori mentre in diminuzione sensibile troviamo le questioni riferite alle interruzioni del servizio (4%, -7% su base 2008), ai contratti (4%, -3% su base 2008) e alla trasparenza delle offerte commerciali (1%, -2% su base 2008).

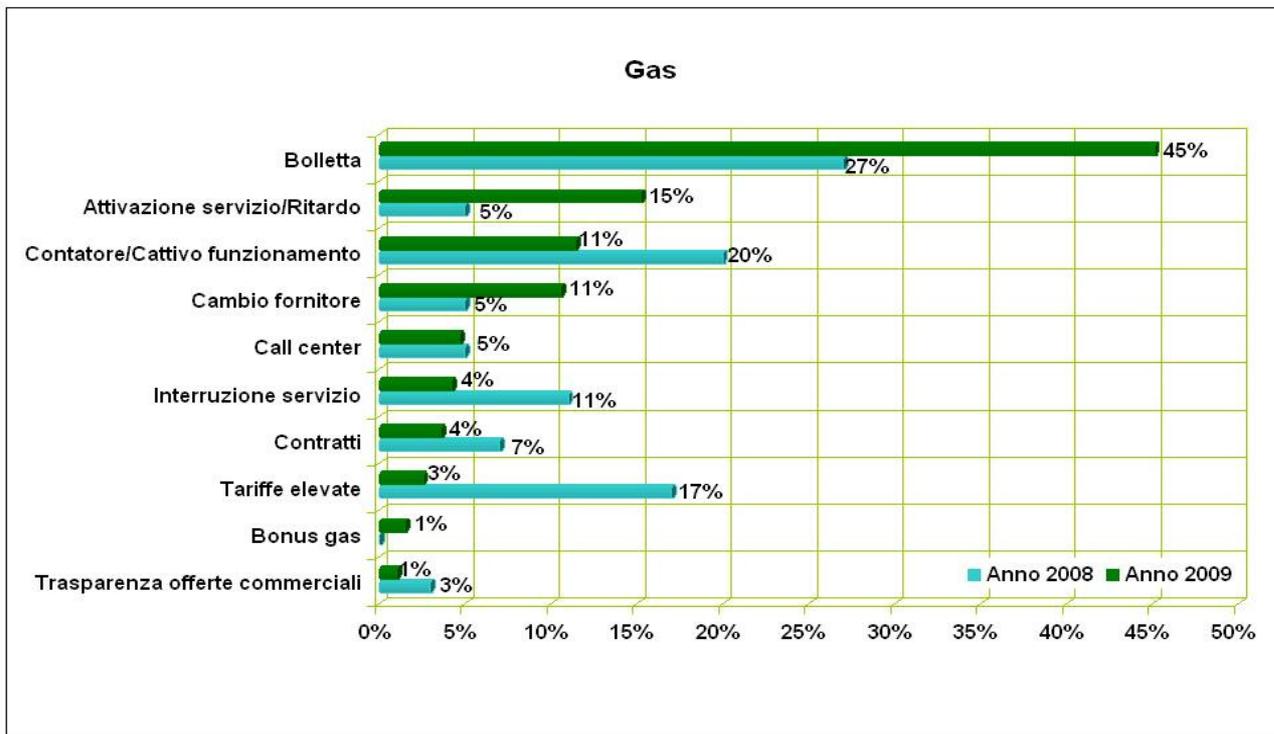


Figura 7: Cittadinanzattiva - X Relazione PiT Servizi, maggio 2010

Singolare il calo importante di segnalazioni riguardanti le tariffe elevate che scendono dal 17% del 2008 al 3% del 2009. Questo dato merita un approfondimento di analisi anche alla luce delle segnalazioni in bolletta che nel 35% dei casi si riferiscono ad importi eccessivi rispetto ai consumi abitualmente fatturati.

Ci preme inoltre segnalare la comparsa di richieste di informazioni circa il bonus gas che hanno costituito l'1% delle segnalazioni totali.

Segue l'analisi dettagliata delle voci "*Bolletta*", "*Cambio del fornitore*", e "*Interruzione del servizio elettrico*"

2.2.1 La bolletta

Anche per il gas così come per l'elettricità, la gran parte delle segnalazioni riguardanti le bollette (*vedi Fig.8*) si riferiscono a **importi eccessivi** (35%) relativi a consumi non in linea con i consumi storici della famiglia. In modo simile non emerge alcuna irregolarità nella fatturazione, ma solo un disagio del consumatore nei confronti di una bolletta la cui incidenza nel bilancio familiare è sempre più sensibile. Occorre segnalare che questo tipo di segnalazioni si caratterizzano per la omogeneità territoriale riferendosi infatti quasi tutte a cittadini residenti in comuni montani.

Ritroviamo inoltre anche in questo caso una diffusa diffidenza ed incredulità da parte dei consumatori finali sulle componenti di prezzo che non si riferiscono alla materia prima consumata, che costituisce all'incirca solo il 32% del totale fatturato. In particolare risulta indigesta la constatazione che quasi il 40% dell'importo calcolato in fattura si riferisce alle imposte! Occorre a nostro avviso dare

risposte concrete alle legittime istanze di chi, già colpito duramente da una crisi economica senza precedenti, è costretto a pagare tasse su tasse su un bene di primaria necessità e insostituibile come il gas.

Seguono al 23% le segnalazioni per l'**errata fatturazione**, spesso successive al cambio del misuratore o alla ritardata comunicazione dei dati da parte del distributore al venditore.

Tali dati vanno letti parallelamente a quelli che ci indicano al 13% la **mancata fatturazione** vero e proprio disservizio critico foriero di altri tipi di disservizi quali **conguagli** con importi eccessivi (16%) e **rateizzazioni** (3%).

Anche in questo caso quindi, le inefficienze dei meccanismi di scambio informazione tra venditori e distributori, costituiscono la criticità maggiore che ricade in pieno sul consumatore finale. In questi casi spesso lo strumento conciliativo è risultato essere l'unico mezzo per la soluzione del caso, mancando completamente un sistema in grado di tracciare la procedura di cambio fornitore in ogni sua tappa e risolvere la questione secondo le vie ordinarie del reclamo.

In relazione al problema della sostituzione dei contatori malfunzionanti, molti cittadini, a seguito della sostituzione dello stesso, hanno evidenziato problemi sui **rimborsi**: il 10% infatti ci segnala ritardi nell'erogazione degli stessi, come da accordo intercorsi tra distributore e Associazioni dei consumatori ⁸.

⁸ Protocollo d'Intesa 23/12/2008 sui conguagli per i contatori domestici tra Eni S.p.A. Italgas S.p.A. e le Associazioni a tutela dei consumatori.

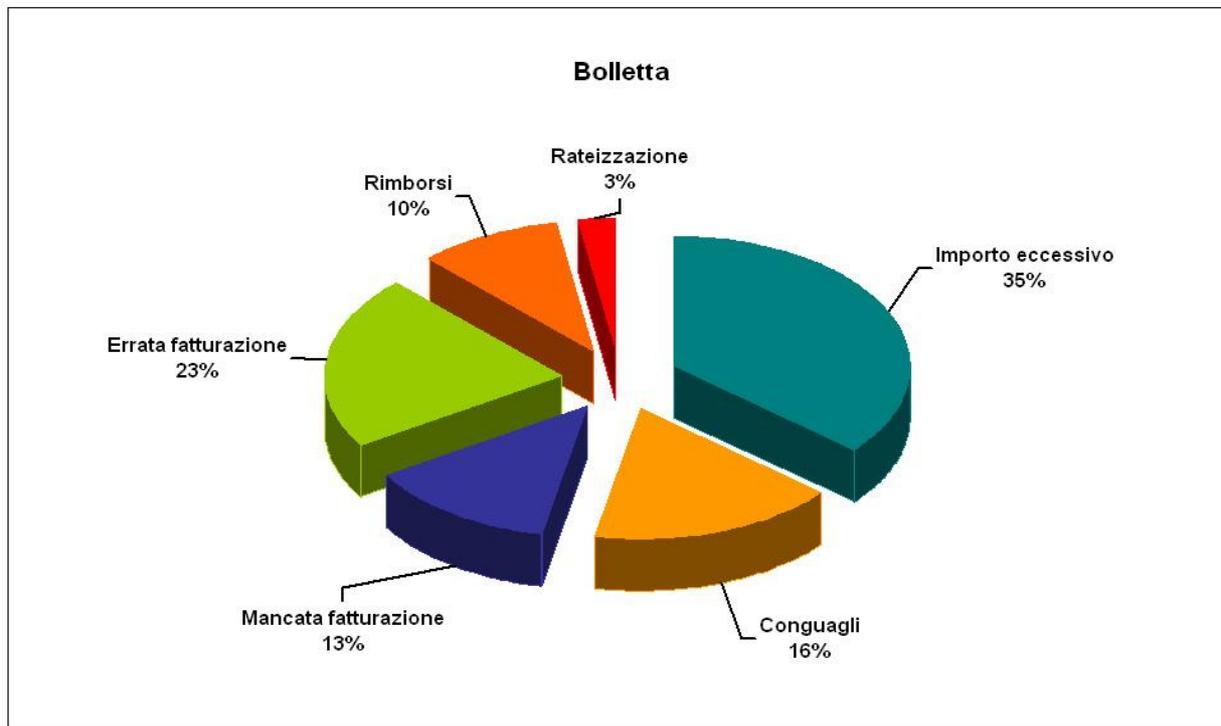


Figura 8: Cittadinanzattiva - X Relazione PiT Servizi, maggio 2010

2.2.2 Cambio del fornitore

Come si è accennato in precedenza, la dinamicità della domanda nel mercato del gas risulta essere molto inferiore rispetto al settore elettrico. Questa rigidità si riflette, anche in termini numerici, sul corpo delle limitate segnalazioni pervenute al Pit Servizi in tema di cambio del fornitore (*vedi Fig.9*) ma, a nostro avviso, è comunque interessante analizzarne le caratteristiche, anche prospetticamente, per un mercato che ci auguriamo possa presto definirsi tale.

Anche nel mercato del gas evidenziamo una serie di criticità afferenti a due macro temi principali: il rapporto tra distributore e venditore e le pratiche commerciali degli operatori.

Al primo tema infatti, si riferiscono le problematiche relative al **recesso dal vecchio fornitore** (34%) per il quale i cittadini denunciano ostruzionismi nelle procedure di trasmissione dati che poi incidono inevitabilmente sui **tempi d'attesa** per passare al nuovo fornitore (14%). Se consideriamo poi che un buon numero di cambi fornitore nel gas avvengono in seguito ad adesioni ad offerte *dual fuel* si intuiscono i disagi patiti dai consumatori su tutto il fronte della fornitura energetica.

Della stessa natura sono anche le segnalazioni relative alla **doppia fatturazione** (6%) che di certo prendono origine dalle solite inefficienze comunicative tra venditori e distributori.

Il combinato disposto delle suddette inefficienze e quelle relative al servizio di misura, che nel gas è un eufemismo definire disastroso, è la causa dell'altro tipo di segnalazioni pervenute al Pit ovvero la **mancata fatturazione** per periodo eccessivamente lunghi (6%).

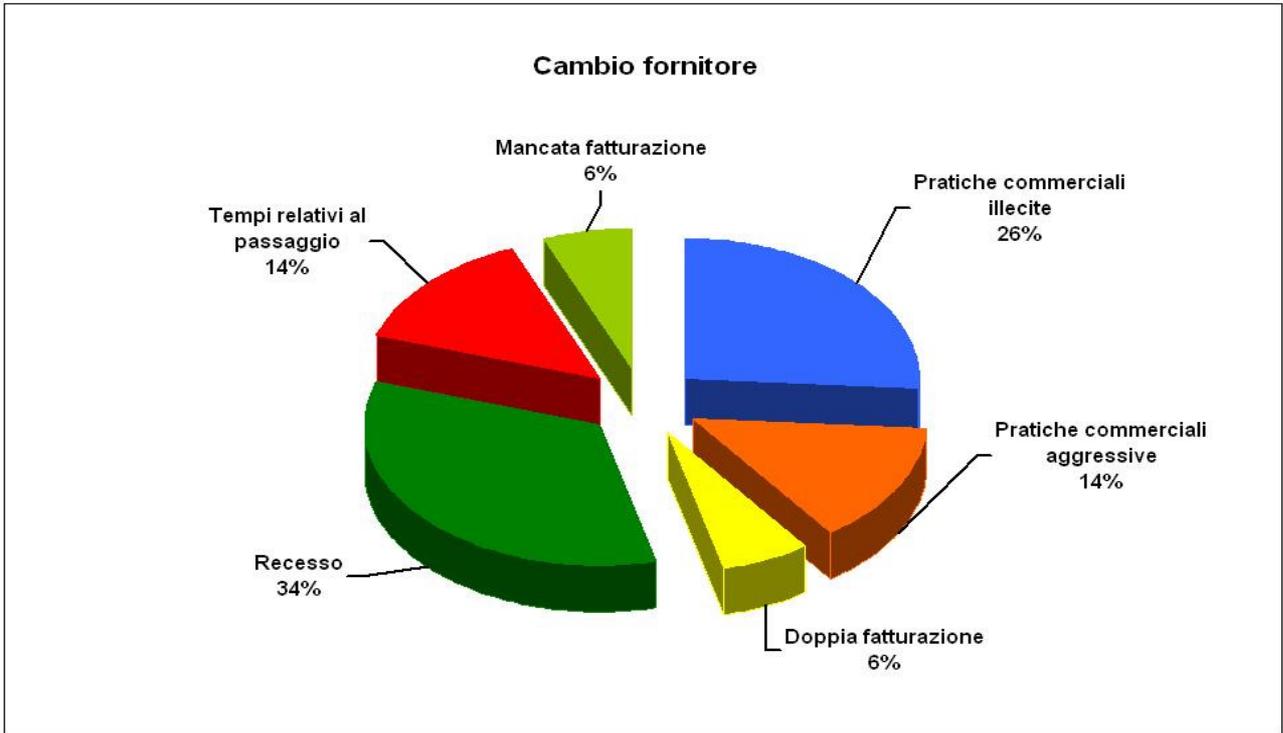


Figura 9: Cittadinanzattiva - X Relazione PiT Servizi, maggio 2010

Anche nel caso del gas, così come per le utenze elettriche, registriamo inoltre il fenomeno di comportamenti commerciali inaccettabili, che fanno leva sulle asimmetrie informative tra operatori e consumatori.

Il 14% dei consumatori ci segnala infatti **pratiche commerciali eccessivamente aggressive** e invasive, spesso operate con lo strumento del *telemarketing*.

Adirittura il 26% ci segnala **pratiche commerciali in violazione della normativa vigente**. Solo dopo aver contattato il Pit Servizi infatti, i consumatori vengono a conoscenza degli obblighi commerciali dei venditori e dei diritti alla comparazione e alla scelta consapevole che l'ordinamento garantisce loro.

2.2.3 Gli operatori del mercato del gas

Nella tabella sotto riportiamo i principali disservizi segnalati dai consumatori rivoltisi al Pit per singolo operatore.

Notiamo che gli **importi in bolletta** sono il fattore critico per tutti gli operatori, coerentemente con quanto evidenziato nei paragrafi precedenti.

Da sottolineare anche le segnalazioni inerenti il **cattivo funzionamento dei contatori** che sono praticamente esclusiva dell'operatore dominante Eni (15% delle proprie segnalazioni).

Non edificante il dato riferito alla **scarsa qualità del servizio Call center** (Enel 11%, Altri 19%), soprattutto perché si riferisce ad operatori "nuovi" che avrebbero tutto l'interesse a puntare sulla qualità dei servizi di *customer care* per conquistare nuove posizioni di mercato.

Questioni più segnalate per erogatore di Gas	
ENI	Contestazione importi in bolletta (46%)
	Ritardi nell'attivazione del servizio (16%)
	Cattivo funzionamento del contatore (15%)
Enel Energia	Contestazione importi in bolletta (40%)
	Ritardi nell'attivazione del servizio (12%)
	Contratti (11%) – Call Center (11%)
Altri	Contestazione importi in bolletta (59%)
	Call Center (19%)
	Ritardi nell'attivazione del servizio (15%)

Tabella 2: Cittadinanzattiva - X Relazione PiT Servizi, maggio 2010

3. I dati trasversali del settore

Come da tradizione Cittadinanzattiva pubblica di seguito (vedi Fig.10) la casistica dei diritti violati in base alla Carta dei diritti del cittadino consumatore.

Il 25% dei cittadini ritiene sia stato violato **il diritto alla sostenibilità economica** a causa del costo dell'energia elettrica e del gas troppo elevato. Un dato allarmante soprattutto se considerato alla luce dell'incremento sull'anno precedente (+8%).

Si auspicava, a fronte dell'introduzione del mercato libero e dell'offerta concorrenziale tra gli operatori, una diminuzione della spesa energetica. In realtà ciò è avvenuto ma è stato conseguenza più che altro degli effetti della crisi economica sulle materie prime e quindi non ha inciso sulla percezione dei consumatori. Le misure introdotte dal Governo (bonus gas e bonus elettricità), fondate su un sistema di solidarietà tra consumatori, sembrano non essere sufficienti a mitigare il disagio economico dei cittadini nei confronti del

fabbisogno energetico familiare. La componente fiscale inoltre è l'elemento che vanifica ogni sforzo di riduzione dell'impatto economico, sia attraverso la riduzione dei consumi che la regolazione tariffaria.

Scendono dal 23% del 2008 al 20% del 2009 i casi di violazione del **diritto all'equità contrattuale**. In questo ambito Cittadinanzattiva si è impegnata molto coinvolgendo importanti operatori di mercato (es. Edison e Sorgenia) in azioni di responsabilità sociale basate sulla tecnologia dell'analisi civica, una pratica in grado di ridurre le asimmetrie contrattuali e di favorire l'empowerment del cittadino consumatore.

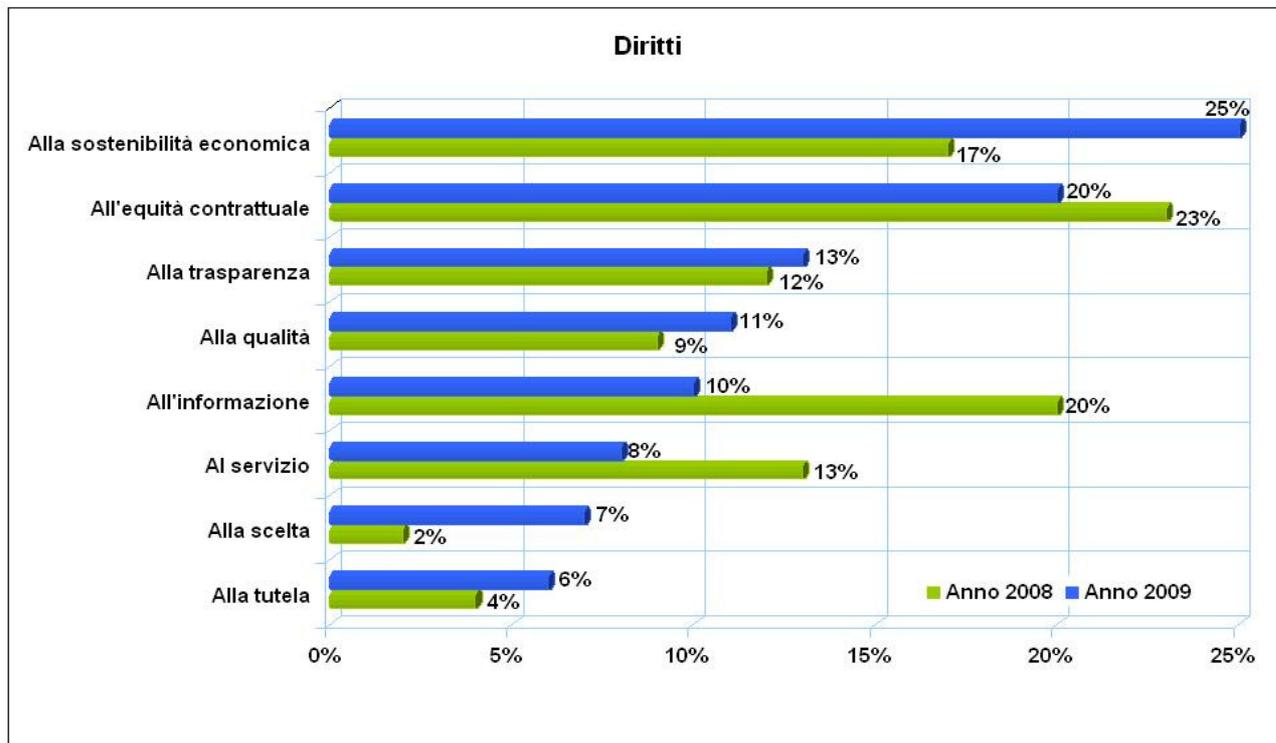


Figura 10: Cittadinanzattiva - X Relazione PiT Servizi, maggio 2010

Sarebbe opportuno implementare un volano di promozione di tali pratiche basato su visibilità commercialmente premiante di tali soluzioni.

Così, come per l'equità contrattuale, registriamo un calo delle segnalazioni sul tema della **trasparenza** (12%, -1% su base 2009). Anche sulla trasparenza dei documenti contrattuali, pubblicitari e di fatturazione, Cittadinanzattiva rivendica un ruolo centrale. Sempre all'interno del percorso di analisi civica nel quale abbiamo coinvolto le aziende, abbiamo realizzato una guida alla lettura della bolletta che sarà consegnata a tutti i nuovi clienti (Edison) e guide al mercato e ai propri diritti integrate nel corpo delle condizioni generali di contratto di fornitura (Sorgenia) al fine di promuovere l'empowerment del cittadino.

L'impegno attento e costante di Cittadinanzattiva nella promozione di politiche di responsabilità sociale, nonché il proficuo lavoro svolto dall'Autorità per l'energia elettrica e gas sul tema **dell'informazione** (es. Sportello del consumatore, Atlante dei diritti, Trova offerte, classifiche di qualità, ecc) hanno fatto registrare un lusinghiero -10% rispetto al 2008 di violazioni del diritto all'informazione che, nel 2009, si attestano al 10%.

La violazione del **diritto alla qualità** viene segnalata dall'11% degli utenti, con un aumento del 2% rispetto al 2008. L'origine di questo aumento risiede a nostro avviso nella scarsa qualità dei sistemi comunicativi tra operatori che ricadono sul livello di qualità dei servizi all'utenza.

Ancora scarsa è la portata deterrente del sistema di penalità per violazione di standard specifici e generici implementato dall'Autorità. Occorre rilanciare l'azione in tal senso e promuovere una politica di responsabilità degli operatori.

Nonostante registriamo un calo delle violazioni del **diritto al servizio** (8%, -5% su base 2008) riteniamo si possano fare le stesse considerazioni prodotte per la violazione del diritto alla qualità. Riteniamo inaccettabili ad esempio i disservizi relativi all'attivazione della fornitura, spesso origine di disagi gravissimi per gli utenti, conseguenza di procedure interne agli operatori assolutamente inefficienti.

Gli utenti segnalano la violazione del **diritto alla scelta** nel 7% dei casi, con un aumento del 5% rispetto al 2008. Il dato è indicativo di una concorrenza ancora lontana dal produrre gli effetti benefici che tutti auspichiamo e gli riconosciamo. Occorre investire ancora sulla pubblicità di alcuni strumenti (es. Trova offerte) e sul loro perfezionamento.

Non ci conforta la diminuzione di segnalazioni relative al **diritto alla tutela** (6%, -2% su base 2008). Nonostante la efficace politica di promozione dello strumento della conciliazione, i cittadini scontano ancora le inefficienze di un servizio di *customer care* inadeguato. La gestione dei reclami da parte degli operatori è disastrosa e i punti di contatto con l'utenza sono più che altro strumenti di marketing più che di tutela di diritti.

4. Conclusioni

Ciò che caratterizza la condotta politica di Cittadinanzattiva è la volontà di muovere le proprie azioni partendo dall'ascolto delle istanze sollevate dai singoli cittadini. Riteniamo infatti che il contributo di un cittadino attivo sia un patrimonio prezioso, ad alto valore aggiunto, che ci

consente di individuare in maniera compiuta le linee strategiche del nostro operato.

Il Pit Servizi, con la sua capacità di avvicinare il cittadino anche a livello locale, rappresenta un canale di *audit* privilegiato che ci consente di rappresentare un punto di vista assolutamente parziale che, pur non avendo nessuna rilevanza sotto il profilo statistico, consente però di registrare una serie di segnali, “spie” o indicatori delle più rilevanti situazioni critiche che affrontano i consumatori quando entrano in contatto con il servizio in questione.

Nel corso del 2009 sono emerse con forza questioni di grande rilevanza che incidono profondamente sui diritti dei cittadini consumatori.

In primo luogo si evidenzia una prioritaria necessità: **l’empowerment del cittadino** sui temi energetici. Cresce infatti la domanda di informazioni in grado di consentire agli utenti di essere protagonisti e responsabili delle proprie scelte di consumo. Si apre un nuovo fronte di discussione che va oltre la mera possibilità di scegliere il fornitore e/o l’offerta più conveniente. Il cittadino moderno chiede non solo uno strumento di confrontabilità per operare scelte commerciali all’interno delle opportunità di un mercato liberalizzato e concorrenziale, ma chiede ancor di più strumenti per governare consapevolmente i propri consumi, per ottenere vantaggi sia economici che ambientali. Il tema fondamentale quindi è la qualità del consumo, declinata in ogni sua forma (economica, ambientale, etica, tecnologica, ecc.). Questa tensione del cittadino alla qualificazione, alimentata anche da una nuova sensibilità sui temi energetici, è ostacolata dal fatto che l’utente medio considera proprio un unico strumento attraverso il quale realizzare tale emancipazione: la bolletta. Attraverso la

bolletta infatti il cittadino può realizzare il controllo sui propri consumi, reperire le informazioni necessarie sia dal punto di vista amministrativo-contabile-normativo che comportamentale. Attraverso la bolletta si realizza gran parte dell'interlocuzione tra azienda e consumatore e tra regolatore e cittadino e costituisce un esclusivo strumento periodico di verifica della "politica domestica".

Sono quindi gli stessi cittadini che ci dicono che la bolletta non può più essere considerata un mero documento di rendicontazione contabile, ma costituisce il fulcro delle strategie di empowerment da realizzarsi attraverso le leve della partecipazione, dell'informazione e della tecnologia applicata ai consumi (si pensi alla tariffazione per fasce orarie di prossima introduzione).

Cittadinanzattiva ha da tempo colto questa necessità e per questo ha stimolato la proattività delle singole aziende al fine di realizzare, attraverso più ampie politiche di responsabilità sociale che superano gli obblighi normativi, soluzioni operative per accogliere le suddette istanze da parte dei consumatori. Oltre che sul fronte della tutela ed in particolare con la sottoscrizione dei protocolli di conciliazione, attraverso un percorso partecipato di analisi civica dei contratti e degli strumenti di comunicazione tra aziende e cittadini (compreso le bollette), alcune delle più grandi aziende del settore (Edison, Sorgenia) hanno ridotto le asimmetrie contrattuali di cui erano vittime i propri utenti e hanno fornito utili strumenti informativi (es. guide, decaloghi, terminologia e grafica più comprensibile, ecc) e formativi per favorire il processo di empowerment e di qualificazione della domanda di mercato. Di pari passo l'Autorità, con il contributo delle Associazioni dei consumatori, ha avviato un programma di qualificazione

della domanda attraverso l'implementazione di strumenti informativi e di assistenza (es. Sportello del consumatore, Trova offerte, Atlante dei diritti, ecc.) che aspettano di produrre i risultati attesi.

Riteniamo a questo punto una sfida da cogliere l'integrazione e lo sviluppo sinergico di tutte queste soluzioni, così come avvenuto per gli strumenti di tutela.

Da questa strada passa anche la necessità di dare risposte concrete ad un altro fenomeno dilagante: le **pratiche commerciali scorrette**. Solo con la riduzione delle asimmetrie sopra citate e un'azione sinergica tra i diversi operatori si può, nel tempo, dare soluzione a questo problema. E' vero che la qualificazione della domanda è il miglior deterrente per tali pratiche, ma è anche vero che senza un efficace e incisivo sistema di controlli e di sanzioni non si riuscirà mai a distogliere le aziende da comportamenti commerciali così spregiudicati. In tal senso riteniamo che l'ammontare delle sanzioni e l'efficacia dei controlli debbano essere oggetto di un'attenta riflessione da parte degli organi istituzionali. Il 2010 a nostro avviso rappresenta una tappa importante anche in questo senso.

In secondo luogo emerge un grande **disagio economico** dei cittadini nei confronti della "bolletta energetica". Il fenomeno della fuel poverty è una realtà purtroppo ormai consolidata. Lo stato di necessità porta quindi il cittadino a prestare più attenzione ai propri consumi secondo le dinamiche sopra descritte. Ne consegue quindi una lettura più attenta e consapevole anche della bolletta energetica e da questa maggiore consapevolezza discende l'indignazione per la pressione fiscale che si riteneva estranea ai consumi energetici. Il cittadino scopre di pagare, legittimamente, tasse su tasse (es. l'IVA sugli oneri generali), programmi

governativi mai realizzati in decine di anni (es. smantellamento delle vecchie centrali nucleari), incentivi e finanziamenti per lo sviluppo economico del paese (es. incentivo alle rinnovabili) a volte mai compiuti (es. investimenti infrastrutturali) con un onere proporzionale ai propri consumi e non ai propri redditi, sistemi di solidarietà sociale (bonus sociali) che da un lato confortano economicamente le famiglie più povere ma dall'altro chiedono alle stesse di famiglie di finanziare. Tutto questo, una volta "svelato" risulta al cittadino assolutamente inaccettabile.

Ultimo, ma non per importanza, il tema della qualità dei servizi, in particolar modo quelli relativi alla fase post-vendita.

La liberalizzazione dei mercati, ormai formalmente compiuta, ancora non gode di meccanismi efficienti che consentono alla concorrenza tra operatori di produrre vantaggi a favore degli utenti finali. Rileviamo anzi il proliferare di disservizi legati all'**assenza di un sistema di comunicazione efficiente**, sia esterna (tra venditori e distributori) sia interna (tra uffici della stessa azienda). I servizi di assistenza agli utenti, ovvero i Call center aziendali, in realtà non sono aziendali in quanto gestiti da società esterne che non garantiscono il necessario collegamento tra uffici tecnici e commerciali.

Le procedure di switching sono troppo lunghe e piene di insidie. Un esempio eclatante sono i casi di doppia fatturazione che, nonostante siano pesantemente penalizzati da standard specifici stringenti, continuano puntualmente a verificarsi. Il **servizio di misura** è un disastro, soprattutto nel settore del gas dove il servizio è ancora lontano dall'essere confortato anche da soluzioni tecnologiche avanzate (es.

contatori teleletti). Da tali inefficienze si innescano circoli viziosi che partono da mancate fatturazioni che a loro volta generano conguagli esorbitanti e morosità diffuse facendo impazzire un sistema ingovernabile sia per gli operatori di mercato che per la singola piccola utenza. Tutto questo allontana il consumatore dalle opportunità del mercato concorrenziale, aumenta la diffidenza nei confronti delle aziende e inasprisce i conflitti.

Sono molte quindi le sfide che attendono tutti gli attori che solo insieme e con grande spirito partecipativo possono affrontarle. Ci auguriamo che le Autorità e le Istituzioni competenti continuino (o in alcuni casi inizino), in tale prospettiva, a fungere da catalizzatori di buone pratiche nonché promotori di nuove sinergie, solo ed esclusivamente nell'interesse dei cittadini consumatori, così come utile all'intero sistema di mercato.

5. Le proposte di Cittadinanzattiva

Sulla base di quanto evidenziato ci sentiamo di avanzare una serie di proposte al fine di promuovere *l'empowerment* del cittadino consumatore, la riduzione della spesa energetica nonché la riduzione dei consumi, attraverso una strategia di coinvolgimento e partecipazione di tutti gli *stakeholders* e di integrazione delle loro politiche.

Nello specifico riteniamo fondamentale integrare e valorizzare le politiche di responsabilità sociale degli operatori con quelle di promozione di sistemi procompetitivi sviluppati dalle Autorità di regolazione (es. trova offerte, sportello del consumatore, classifica di qualità dei Call center, conciliazioni, ecc.).

Parallelamente proponiamo di implementare una riforma tariffaria basata su una fiscalità più razionale ed un sistema di controlli e sanzioni più efficace oltre che su un sistema di consumo consapevole.

Riteniamo inoltre strategico il ruolo dell'Acquirente Unico come soggetto garante dell'efficienza del mercato tutelato, sia dell'elettricità che del gas, e auspichiamo per esso anche un nuovo ruolo all'interno dei servizi trasversali (es. servizio di misura).

In particolare quindi proponiamo:

- Inserimento in bolletta di soluzioni comunicative (es. grafici, decaloghi, ecc.) capaci di evidenziare le caratteristiche di consumo dell'utenza e di promuovere comportamenti di consumo responsabili, sia dal punto di vista ambientale che economico;

- Riforma degli oneri generali in bolletta con spostamento alla fiscalità generale almeno delle componenti A3 e AS, nonché riforma del regime fiscale applicato ai consumi energetici ed in particolare escludendo gli oneri generali, finché presenti in bolletta nella configurazione attuale, dal calcolo dell'IVA;

- Affidamento del servizio di misura ad un soggetto terzo ad esempio Acquirente unico, oppure, in seconda istanza, liberalizzazione del servizio con contestuale previsione di obblighi stringenti in capo ai venditori;

- Accelerare la riforma delle modalità di comunicazione tra operatori e contestuale previsione di standard specifici più stringenti basati su un efficace sistema di premi e penalità;

- Intensificare il sistema dei controlli sulle pratiche commerciali e su servizi al cliente attraverso un sistema di

incentivi basato sulla visibilità istituzionale delle buone pratiche degli operatori (es. politiche di CSR), e penalità attraverso una sistema sanzionatoria più efficace e incisivo.

Indice

PREMESSA	1
1. CONTESTO GENERALE.....	3
2. GLI AMBITI DELL'ENERGIA.....	6
2.1 <i>Energia elettrica</i>	11
2.1.1 La Bolletta	14
2.1.2 Il cambio del fornitore.....	20
2.1.3 L'interruzione del servizio elettrico.....	24
2.1.4 Gli operatori del mercato.....	30
2.2 <i>Gas</i>	31
2.2.1 La bolletta.....	34
2.2.2 Cambio del fornitore.....	38
2.2.3 Gli operatori del mercato del gas.....	40
3. I dati trasversali del settore	41
4. CONCLUSIONI.....	45
5. LE PROPOSTE DI CITTADINANZATTIVA.....	50



TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO
COORDINAMENTO NAZIONALE
ASSOCIAZIONI MALATI CRONICI



PROCURATORI DEI CITTADINI



GIUSTIZIA PER I DIRITTI



SCUOLA DI CITTADINANZA ATTIVA



ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK



Cittadinanzattiva onlus

via Flaminia 53 - 00196 Roma

Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333

www.cittadinanzattiva.it