

Oggetto: Intervento alle audizioni periodiche 12 luglio 2017

Argomento: L'obbligo di voltura con l'attuale fornitore, una regola contraria agli interessi del consumatore di energia.

Spettabile Autorità,

Dal 2015 la nostra società Selectra Italia opera come sportello online di informazione e di confronto nel settore della vendita di energia ai clienti finali. La nostra attività si basa sul sito luce-gas.it sul quale si appoggia un servizio telefonico esclusivamente *inbound*. Ogni giorno riceviamo centinaia di chiamate di utenti alle prese con le pratiche e le bollette della luce e del gas, questi riscontri associati all'aggiornamento continuo delle informazioni presenti sul nostro sito, ci danno una prospettiva originale e molto ampia delle problematiche legate al settore energetico.

Tra tutti i temi che oggi tendono a rendere il mercato dell'energia complesso e poco fruibile per il cliente finale, ce n'è uno in particolare che vorremmo sottoporre all'attenzione dell'Autorità e di tutti gli *stakeholder* coinvolti: l'obbligo per una determinata utenza di effettuare la voltura con l'attuale fornitore gestore del punto di fornitura¹.

Questa regola non solo limita la libertà di scelta del consumatore ma crea anche, in alcune situazioni particolari, gravi disagi tali il ritardo nell'attivazione dei contatori e procedure burocratiche complesse, andando contro l'Obiettivo Strategico 10 relativo all'aumento della concorrenza nel mercato retail. Per illustrare queste situazioni abbiamo provveduto alla raccolta di **92 testimonianze** di clienti finali che saranno alla base del nostro intervento.

1. Un limite alla libertà di scelta del consumatore

La prima osservazione da fare su questa regola è il vincolo che pone al consumatore. Invece di potere scegliere liberamente il suo fornitore, oggetto stesso del mercato libero e condizione fondamentale per il corretto funzionamento della concorrenza, il consumatore di energia è costretto ad intestarsi un contratto con un determinato fornitore. Dal punto di vista concorrenziale, questo penalizza tutti gli *stakeholders* ad eccezione dell'*incumbent*, la preesistente controparte commerciale, che ha un cliente che gli è vincolato.

a. Limite alla fidelizzazione dei clienti

Un cliente che trova nella sua nuova casa le utenze attive non potrà attivare i contratti direttamente con il suo fornitore di fiducia con il quale si trovava bene nella sua precedente abitazione. Di fatto, a cause di questa regola, la probabilità che un fornitore perda il suo cliente che trasloca è molto alta, vanificando così il lavoro svolto per fidelizzarlo.

b. Premio allo status-quo a scapito dell'innovazione

Un'altra conseguenza, secondo noi, di questa regola è l'assenza di innovazione nel processo di voltura che rimane oggi una procedura poco intuitiva e che comporta troppe incertezze per il cliente. In particolare possiamo evidenziare le criticità seguenti:

1. troppo spesso l'esito della voltura non viene comunicato in modo chiaro e definitivo al nuovo intestatario

¹ Testi di riferimento:

- per l'energia elettrica *Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eeI*,
- per il gas *Allegato A alla deliberazione 102/2016/R/com*

2. il precedente intestatario, interessato a sapere che l'utenza non è più responsabilità sua, non viene aggiornato se non con una bolletta di chiusura dopo diverse settimane,
3. non esiste oggi nessun modo di coordinare l'uscita di una determinata utenza e l'entrata in una nuova, servizio molto utile per il cliente finale alle prese con un trasloco e che permetterebbe inoltre ai fornitori più bravi nella relazione cliente di distinguersi dalla concorrenza semplificando la vita dei loro clienti (cf. 1.a).

c. Disincentivo alla qualità del servizio

Inoltre, in presenza di un cliente vincolato, il gestore non è spinto a migliorare il suo servizio. Questo si concretizza nelle difficoltà riscontrate da numerosi utenti per compiere una semplice voltura. Anche in assenza di morosità pregresse e con tutti i dati in mano, la voltura può trasformarsi in un'odissea lunga più settimane, con interminabili chiamate telefoniche al servizio clienti.

2. Il vincolo di voltura genera problemi di ordine burocratico

Qualsiasi contratto di fornitura di energia comporta delle criticità importanti che vanno dalla raccolta dei dati necessari (POD, PDR, potenza...) alla documentazione contrattuale (condizioni generali di vendita e dell'offerta, dichiarazione sostitutiva all'atto di notorietà). La difficoltà che rappresenta l'attivazione di un'utenza è aggravata dal relativamente basso livello di comprensione del funzionamento del mercato dell'energia da parte dei consumatori finali.

a. Il cliente chiede un subentro, ottiene un rifiuto

Il primo riflesso di un cliente che sta per trasferirsi nella sua nuova casa è di verificare lo stato dei contatori. Se questi risultano staccati, e quindi che la fornitura di luce e/o di gas non è attiva, allora il cliente sarà portato a richiedere un subentro, ossia la riattivazione dell'utenza.

Il subentro è una pratica che richiede un'ampia documentazione contrattuale e tempistiche fino a 7 giorni lavorativi per la luce, 12 per il gas. Si può richiedere esclusivamente per i contatori "liberi", ossia non gestiti da nessun fornitore, e non nei casi in cui i contatori sono stati sospesi per morosità. In effetti, un contatore sospeso per morosità rimane intestato al precedente inquilino e gestito esclusivamente dalla preesistente controparte commerciale.

Il cliente che ignora che il suo contatore sia sospeso per morosità può facilmente perdere fino a una settimana per la riattivazione dell'utenza. In effetti, la corretta identificazione, da parte del cliente, dell'impossibilità di effettuare un semplice subentro si può scontrare con una delle situazioni seguenti:

1. L'operatore commerciale al quale viene richiesto il subentro non ha accesso al Sistema Informativo Integrato per verificare l'effettiva disponibilità del punto di prelievo,
2. Il cliente non conosce il POD/PDR dell'utenza e quindi usa la matricola del contatore per richiederne l'attivazione,
in questi primi due casi, la verifica dello stato del contatore avviene solo al momento dell'effettiva trasmissione della richiesta al distributore locale,
3. La comunicazione dell'impossibilità del subentro non viene fatta al cliente nei tempi e le modalità giuste, in questo caso il cliente può allora tentare di richiedere di nuovo un subentro ad un altro fornitore, perdendo ulteriore tempo.

In base alla nostra esperienza, circa il 10-20% del totale delle richieste di subentro viene bloccato per questo motivo. In una situazione di cambio di casa, il posticipo dell'attivazione delle utenze nella nuova abitazione rappresenta un'esperienza molto negativa che danneggia la percezione del mercato energetico da parte del cliente finale.

b. La perdita di tempo della ricerca del precedente fornitore

Una volta identificata correttamente la situazione, ossia che il contatore moroso può essere riattivato solo presso il fornitore che lo gestisce, si pone al cliente una domanda che può sembrare banale ma la cui risposta non è affatto scontata: *"qual'è il fornitore che gestisce il mio contatore?"*.

Trattandosi esclusivamente dei nuovi inquilini di un'abitazione vuota, resa inabitabile dalla sospensione delle utenze, la probabilità è alta che non siano a conoscenza dell'identità del fornitore dei precedenti occupanti della casa. Basta pensare a questi casi semplici tratti dalle nostre segnalazioni: un nuovo inquilino di una casa sfitta per mesi, un proprietario che recupera la sua casa dopo avere sfrattato un inquilino moroso o, ancora, il nuovo proprietario di una casa acquisita all'asta.

Infatti, tra le 92 segnalazioni che abbiamo recuperato, solo 19 (il 21%) conoscevano l'attuale fornitore, tutti gli altri erano in difficoltà nell'identificazione dell'interlocutore corretto. Ad oggi si può risalire all'identità del fornitore in due modi:

- Con una richiesta di informazione allo Sportello per il Consumatore (procedura poco nota, necessario il POD/PDR, o,
- Con una richiesta di informazione al distributore locale (necessariamente tramite fax)

Queste due procedure non sono per niente semplici da gestire per l'utente e comportano tempi abbastanza lunghi, soprattutto considerando il contesto di un trasloco. Page | 3

c. Rischio di contenzioso

Una volta identificato il fornitore non finiscono necessariamente i disagi per il cliente. In effetti non sempre la sua richiesta di voltura verrà accolta e gestita normalmente.

Il rifiuto di voltura

Il primo caso di difficoltà nella richiesta della voltura su un punto di prelievo moroso è il rifiuto di questa voltura. Secondo la regolamentazione in vigore, questo rifiuto deve essere notificato sul SII per rendere possibile l'attivazione di un contratto di fornitura con un nuovo gestore.

Purtroppo, non solo questa procedura fa perdere altro tempo al cliente, ma accade che il rifiuto di voltura non sia correttamente comunicato al SII rendendo quindi impossibile l'attivazione di un nuovo contratto. Occorre tenere in mente che la gran parte di queste comunicazioni tra il cliente e il fornitore uscente avviene telefonicamente, senza documentazione scritta per il cliente.

La richiesta di pagamento dei debiti pregressi

Abusando dal fatto che il contatore sia vincolato e dell'urgenza del cliente, in alcuni casi il fornitore richiede il pagamento dei debiti del precedente intestatario. Tra le nostre segnalazioni, tra i 19 casi per i quali il cliente conosceva il fornitore e gli aveva fatto la richiesta di voltura, 6 volte è stato chiesto al nuovo cliente di estinguere i debiti associati al punto di prelievo prima di poter riattivarlo.

La criticità dei problemi di credito e del turismo energetico per i fornitori di energia è nota però è ingiusto e controproducente per il settore farne pesare le conseguenze ai clienti che subentrano su un punto di fornitura moroso.

CONCLUSIONE

Lo sviluppo di un mercato efficiente ed innovativo per i servizi di fornitura di luce e di gas auspicata dall'Autorità e dagli *stakeholders* presenti oggi necessita un funzionamento certo e fluido delle pratiche più semplici, tra cui ricadono non solo gli switch ma anche i subentri e le volture. Il SII ha sicuramente agevolato il lavoro di gestione di queste pratiche ma la regola della voltura che deve essere richiesta alla preesistente controparte commerciale fa pesare oggi un rischio di importanti disagi ai clienti finali.

Una soluzione fattibile a questo problema potrebbe essere di permettere i subentri sui contatori sospesi per morosità per più di un certo periodo o, in alternativa, l'introduzione di un subentro "rafforzato" che, con l'inserimento di alcuni documenti addizionali tali un contratto di affitto o un rogito, permetterebbe al nuovo inquilino di impadronirsi delle sue utenze, sostituendo e cancellando qualsiasi rapporto contrattuale pregresso.

Distinti saluti,

Antoine Arel
Selectra Italia

ALLEGATO – dati numerici

Segnalazioni raccolte nei mesi di maggio e giugno 2017 dagli operatori di Selectra Italia, tramite lo sportello online Luce-Gas.it.

Numero di segnalazioni: 92

Di cui:

- Clienti domestici: 79 (86%)
- Partite IVA: 13 (14%)

Tipologia di utenze

	Luce	Gas
Clienti domestici	37	51
Business	11	3
TOTALE	48	54

Il totale è pari a 102 utenze per 92 segnalazioni perché alcune riguardavano sia la luce che il gas

Stato del contatore

	# di casi	<i>Di cui il cliente non conosce il fornitore</i>	
Attivo	33	27	82%
Depotenziato	2	1	50%
Sospeso per morosità	57	45	79%
TOTALE	92	73	79%

Casistiche

- Nel 79% dei casi il cliente non conosce il precedente fornitore
- Quando il cliente conosce il fornitore e richiede la voltura, si verificano i problemi seguenti:
 - Rifiuto di voltura (5 casi segnalati)
 - Richiesta abusiva di estinzione dei debiti (6 casi)