

Roma, 28 novembre 2024

Prot. 4.1.19/2024/GP

AUDIZIONI PERIODICHE ARERA 2024

Memoria di Federconsumatori – APS

Con riferimento alle audizioni periodiche di ARERA, la Federconsumatori intende evidenziare le osservazioni di seguito riportate, cogliendo tale occasione per portare all'attenzione di codesta Autorità alcune criticità e problematiche a cui è necessario dare soluzione.

Rafforzare le tutele per i consumatori in condizioni di disagio: in ossequio all'Obiettivo Strategico OS2 del Quadro Strategico 2022-2025, in cui codesta Autorità, in considerazione delle più recenti tensioni sul fronte dei prezzi dei mercati energetici, si impegna a perseguire un adeguamento e miglioramento degli strumenti messi a disposizione per i consumatori che versano in condizioni di disagio economico e/o fisico e per coloro che sono colpiti da situazioni emergenziali, si ritiene necessario inserire tra i consumatori da considerarsi clienti vulnerabili di cui all'art. 4 della delibera ARERA n. 100 del 14/2023 ai fini della Legge 104 del 1992 i nuclei familiari in cui:

- il genitore sia convivente di minore ritenuto disabile grave di cui all'art. 3 Legge n. 104/92;
- il coniuge o parte dell'unione civile sia convivente del disabile grave di cui all'art. 3 Legge n. 104/92;
- uno dei figli sia convivente del disabile grave di cui all'art. 3 Legge n. 104/92;
- uno dei fratelli/sorelle siano conviventi del disabile grave di cui all'art. 3 Legge n. 104/92.

Inoltre, intendiamo rilevare alcuni profili di criticità e alcune considerazioni relativamente alla configurazione di eventuali profili discriminatori circa la non inclusione fra i clienti vulnerabili di:

- coloro che hanno una fornitura condominiale per usi domestici;
- coloro che sono invalidi non certificato secondo la disciplina di cui alla L. n. 104/92.

La Delibera Arera n. 100/2023, modificando l'art 4.1 del Testo integrato TIVG a partire dal 1 Gennaio 2024, ha stabilito che sono vulnerabili quei clienti che ne hanno i requisiti e che appartengono alla tipologia di cui al comma 2.3 lettera a): punto di riconsegna nella titolarità di un cliente domestico è il punto di riconsegna nella titolarità di un cliente finale che utilizza il gas naturale per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché:

- l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti;
- il titolare del punto sia una persona fisica;

escludendo dai vulnerabili coloro che, pur avendone i requisiti appartengono alla tipologia di cui al comma 2.3 lettera b): punto di riconsegna relativo a un condominio con uso domestico è il punto di riconsegna che alimenta un intero edificio, diviso in più unità catastali in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di cui alla precedente lettera a), purché:

- il titolare del punto di riconsegna non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio;
- il gas riconsegnato non sia utilizzato in attività produttive, ivi inclusi la commerciali.

Ciò è stato fatto, come indicato nel preambolo del provvedimento, visto il D. Lgs. n. 164/2000 e il Decreto-legge n. 115/2022.

Il Decreto-legge n. 115/2022 che ha inserito nel D. Lgs. n. 164/2000 all'art. 22 il comma 2 bis in cui si stabiliscono dei requisiti soggettivi dei clienti definiti vulnerabili che consistono nel:

- avere più di 75 anni;
- essere in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124, quindi titolari di bonus sociale;
- rientrare tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
- le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;

Il decreto non fa però cenno alla differenza tra i clienti finali che avevano un punto di riconsegna che alimentava una unità catastale o più di una (per esempio 2 appartamenti condominiali), ed a ragione non fa differenze tra i due casi tanto è vero che anche le utenze condominiali a uso domestico beneficiano dei bonus economici se i beneficiari rientrano nei limiti ISEE stabiliti.

Tale indifferenziazione è necessaria per osservare la direttiva 2009/73/CE per contrastare la povertà energetica recepita per l'appunto con il D. Lgs. n. 164/2000 che all'art 3 comma 3 stabilisce che gli stati adottano misure appropriate per tutelare i clienti finali ed assicurano in particolare ai clienti vulnerabili una adeguata protezione.

Si legge ancora nei considerando 33 della medesima direttiva sopra citata che: "Ai regolatori dell'energia dovrebbero inoltre essere conferite le competenze per contribuire a garantire un servizio pubblico di qualità elevata in coerenza con l'apertura del mercato, per la tutela dei clienti vulnerabili e per la piena efficacia delle misure per la tutela dei consumatori."

Ora questo principio di piena efficacia delle misure adottate per tutelare i clienti vulnerabili è tradito dalla distinzione tra destinazione di uso domestico oppure condominiale per uso domestico perché lascia fuori dalla tutela dei vulnerabili e dal servizio di tutela per i vulnerabili una ampia fetta di clienti finali che hanno la sola colpa di vivere in un edificio con più unità catastali ma hanno la medesima situazione ISEE, o la stessa età o la stessa dichiarazione di invalidità degli altri che vivono in una casa singola. Questa differenza che li esclude dal beneficio di potere continuare a godere del servizio di tutela per la vulnerabilità è una forma grave di discriminazione, quella stessa discriminazione che le direttive europee e le leggi italiane si sono preoccupate di cercare di eliminare introducendo il concetto di povertà energetica con forme di aiuto sia in protezione che in promozione.

Un ulteriore profilo di discriminazione nei confronti di persone vulnerabili che non vengono considerate tali è determinato dalla scelta di includere fra i vulnerabili solo coloro che hanno i requisiti previsti dalla Legge n. 104/92 e non anche gli altri invalidi con patologie, in alcuni casi, peggiori e più invalidanti che, a titolo esemplificativo, hanno i requisiti previsti dalla Legge n. 118/1971 (invalidi civili), della Legge n. 222/1984 (lavoratori invalidi), della Legge n. 382/1970 (ciechi), dalla Legge n. 381/1970 (sordomuti).

La scelta di non includere tra i vulnerabili, così come invece è stato fatto per i titolari del bonus per il disagio fisico di forniture elettriche, anche i titolari dell'utenza nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto vulnerabile, è fonte anch'essa di ingiustizia sociale, poiché si nega ai clienti finali il medesimo trattamento di cui godrebbe il cliente finale se vulnerabile. Sappiamo che molte persone vulnerabili incapaci di stipulare un contratto di fornitura godono del servizio tramite il familiare titolare della fornitura che li accudisce; quindi, non si comprende la ratio secondo la quale si dovrebbero penalizzare tali situazioni negando le agevolazioni e la protezione necessaria alle categorie più svantaggiate.

Misure di politica energetica: è più che mai necessario costruire un piano di politica energetica che preveda, nell'immediato, sostegni alle famiglie vulnerabili, lotta alla povertà energetica, aiuto a tutti quei nuclei che hanno difficoltà a sostenere il costo delle bollette e sono costretti a rinunce sempre più severe; nel medio-lungo periodo un disegno di transizione, investimenti, sviluppo, che consenta di abbracciare la sostenibilità e, allo stesso tempo, determinare un prezzo equo per i cittadini. Il primo passo per avviare tale percorso è aprire con urgenza un tavolo di confronto con le Associazioni dei Consumatori, in cui avviare una profonda revisione degli oneri di sistema (su cui ancora gravano voci obsolete e ingiustificate), nonché predisporre misure adeguate a sostenere le famiglie in maggiore difficoltà, prevedendo una garanzia per la rateizzazione lunga delle bollette, nonché un Fondo contro la povertà energetica.

Tali interventi possono essere finanziati attraverso una adeguata tassazione degli extraprofiti realizzati dalle società energetiche e dalle multiutilities, ma non solo.

Pratiche commerciali scorrette ed aggressive: accogliamo favorevolmente la notizia secondo cui dal 1° gennaio 2025 entreranno in vigore le nuove regole per i contratti di energia elettrica e gas, con l'obiettivo di offrire maggiori garanzie e trasparenza sia in fase di sottoscrizione di una nuova offerta per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali oppure a distanza (come i contratti via telefono), sia in fase contrattuale nel caso di variazioni delle condizioni da parte del venditore. Il fenomeno delle condotte aggressive ed ingannevoli, ai limiti della molestia, messe in atto dalle agenzie di telemarketing, che fanno leva sulla scarsa informazione dei cittadini sul tema del passaggio al mercato libero e sul rincaro dei prezzi di energia e gas, per indurli, quasi costringerli a scelte affrettate e premature, rappresentano oggi un serio problema da arginare e contrastare fortemente. Riteniamo, pertanto, indispensabile che venga istituito un Osservatorio partecipato dalle Associazioni dei Consumatori riconosciute e dalle rappresentanze delle aziende del settore, che effettui un monitoraggio oggettivo e condiviso sugli effetti concreti dei provvedimenti adottati al fine, se necessario, di correggere e riorientare celermente i processi, avendo come parametri la maggiore concorrenzialità delle offerte tra le aziende e i vantaggi complessivi in termini di risparmio economico per i consumatori e di innovazione e qualità dei servizi.

Rifiuti: al fine di raggiungere un soddisfacente grado di efficienza e controllo del servizio di gestione dei rifiuti è necessario vigilare, oltre che sul soggetto gestore, anche sul corretto rispetto della normativa Ta.Ri. da parte dell'ente locale (nel dettaglio in tema di bollettazione, mancanza di presupposti, adeguato front office rispetto delle tempistiche per l'informazione), lasciando impregiudicata una eventuale causa tributaria.

Inoltre, deve essere effettuata una verifica del rispetto delle tempistiche stabilite dalla L. n. 241 del 1990 in tema di riscontro alle istanze di autotutela (30 giorni e mancata evasione), da parte dell'Ente locale.

Infine, preme sottolineare in questa sede l'urgenza e la necessità di definire le modalità di svolgimento di un livello di tutela para-giudiziale di tipo decisorio delle controversie, che non hanno trovato una composizione in sede conciliativa, tra i clienti finali o utenti finali e gli operatori o i gestori nel settore dei rifiuti, così come già previsto per l'energia elettrica, il gas e il servizio idrico, con l'obiettivo di rafforzare le tutele dei clienti finali e dare ulteriore certezza al sistema.

Teleriscaldamento: per quanto riguarda la definizione del metodo tariffario, il punto nodale per Federconsumatori è quello di prevedere, per la generalità degli utenti, l'adozione di un sistema tariffario *cost reflective* in grado di assicurare tutele e garanzie idonee per far fronte alle spese sostenute dal gestore.

Per fare ciò, è necessario un forte ruolo di indirizzo e controllo, oltre che sanzionatorio, da parte di ARERA: l'asseverazione dei costi non può assolutamente essere lasciata alla discrezionalità delle aziende.

È, invece, indispensabile che ARERA definisca, per tutti e per tutte le casistiche, i costi standard; il modello, come implicitamente sostenuto nel documento di consultazione, può essere quello del sistema tariffario dei rifiuti e dell'idrico.

Albo venditori: è indispensabile la previsione di un sistema di accreditamento degli operatori sul mercato energetico, quale un vero e proprio Albo, che riconosca soltanto a quanti possiedano idonei requisiti di affidabilità e di competenza industriale e commerciale di operare in un settore che, poiché tratta un bene comune fondamentale, l'energia, attraverso il quale si realizzano diritti di cittadinanza, è perciò stesso suscettibile di doverose e particolari regolazioni di mercato.

Fabrizio Ghidini

Dipartimento Energia e Ambiente

Federconsumatori - APS

