

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
388/2015/R/COM**

**ORIENTAMENTI FINALI PER LA DEFINIZIONE DI MISURE ULTERIORI  
DESTINATE AI CLIENTI TITOLARI DI BONUS SOCIALE ELETTRICO E/O  
GAS**

*Secondo documento di consultazione nell'ambito del procedimento avviato con  
deliberazione 285/2014/R/com*

*Mercati di incidenza: elettricità e gas naturale*

30 luglio 2015

## **Premessa**

*L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) con la deliberazione 285/2014/R/com ha avviato un procedimento volto all'individuazione di ulteriori misure di tutela per i clienti elettrici e gas titolari di bonus. Con Il documento per la consultazione 468/2014/R/com ha posto in consultazione primi orientamenti per la definizione di tali misure. Il presente documento per la consultazione illustra gli orientamenti finali dell'Autorità, anche tenuto conto dell'esito della prima consultazione, dei provvedimenti successivamente intervenuti tra gli altri in tema di morosità, e della segnalazione 287/2015/I/com in merito alla disciplina del bonus elettrico e gas inviata al Governo il 18 giugno .*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile nel sito internet dell'Autorità o tramite l'apposito indirizzo di posta elettronica ([consumatori@autorita.energia.it](mailto:consumatori@autorita.energia.it)) entro il 30 settembre 2015*

*I soggetti che intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, in tutto o in parte, dovranno motivare tale richiesta contestualmente all'invio delle osservazioni indicando le parti che si intendano mantenere riservate.*

***Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente  
indirizzo di posta elettronica:  
[consumatori@autorita.energia.it](mailto:consumatori@autorita.energia.it)***

***Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico  
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati***

piazza Cavour 5 – 20121 Milano  
tel. 02 65565313-387 fax 0265565230  
sito internet: **[www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)**

## INDICE

1	INQUADRAMENTO: CONTESTO, QUADRO NORMATIVO, OBIETTIVI .....	4
2	MODIFICHE NORMATIVE E NUOVO CONTESTO .....	6
3	SINTESI DELLE PROPOSTE DEL PRIMO DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE E COMMENTI RACCOLTI DAI SOGGETTI CONSULTATI .....	13
4	NUOVI ORIENTAMENTI .....	19
4.1	ORIENTAMENTO 1 – RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE IN TEMA DI RATEIZZAZIONE .....	21
4.2	ORIENTAMENTO 2: MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL BONUS GAS .....	25
5	TEMPI DI ATTUAZIONE .....	28
6	SINTESI DEGLI ORIENTAMENTI .....	29

## 1 Inquadramento: contesto, quadro normativo, obiettivi

1.1 Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: l'Autorità) in data 19 giugno 2014 con la deliberazione 285/2014/R/com volto:

- ad individuare delle modalità per aiutare i clienti titolari di bonus elettrico e/o gas a scegliere l'offerta che comporta la spesa minima;
- a prevedere la possibilità per questi stessi clienti di ricorrere alla rateizzazione delle fatture in modo agevolato ed ulteriore rispetto alla disciplina regolatoria vigente.

1.2 L'avvio prendeva spunto da due evidenze, gli esiti dell'Indagine conoscitiva sullo stato di attuazione della disciplina del bonus elettrico e gas<sup>1</sup> da cui è emerso che " *i clienti che richiedono il bonus hanno in generale maggiori problemi per riscaldare adeguatamente l'abitazione, sono più facilmente in ritardo con i pagamenti di affitti, mutui e utenze domestiche, stentano ad arrivare alla fine del mese e a far fronte a spese impreviste*" e l'esperienza di molti paesi che hanno sviluppato politiche di sostegno dei clienti economicamente vulnerabili e/o in situazione di *fuel poverty*, associando a misure più prettamente tariffarie (tariffe sociali o bonus), strumenti di sostegno per situazioni di temporanea difficoltà a pagare come ad esempio dilazione delle sospensioni per morosità o rateizzazioni dei pagamenti (soprattutto nel periodo invernale) o misure volte a migliorare la capacità di scelta del consumatore vulnerabile fra le diverse offerte del mercato<sup>2</sup>.

1.3 Con la pubblicazione del documento per la consultazione 468/2014/R/com (di seguito indicato anche come: *prima consultazione*), l'Autorità ha espresso orientamenti iniziali in merito alle possibili ulteriori misure di tutela per i titolari di bonus sociale, con riguardo ad alcune specifiche tematiche, così riassumibili:

---

<sup>1</sup> Deliberazione 72/2014/E/com

<sup>2</sup> *Ibidem*

- incremento della possibilità di rateizzazione del corrispettivo per tutti i clienti titolari di bonus al fine di prevenire la morosità;
  - possibili nuove modalità di erogazione del bonus gas per agevolare il pagamento delle fatture particolarmente onerose;
  - misure volte ad aiutare i clienti finali ad operare la scelta contrattuale che minimizzava la spesa.
- 1.4 Hanno partecipato alla consultazione, che si è conclusa il 31 ottobre 2014, i seguenti soggetti: per le associazioni di operatori Aiget, Anigas, Assogas, Assoelettrica, Federutility, per le aziende di vendita E-On, Enel e Edison, per le associazioni di consumatori l'Unione Nazionale consumatori. I contenuti del provvedimento sono stati illustrati alle associazioni dei consumatori domestici in un apposito seminario.
- 1.5 L'analisi delle osservazioni pervenute ha fatto emergere posizioni divergenti tra i diversi attori coinvolti, soprattutto operatori e loro associazioni e associazioni dei consumatori: in linea generale i primi ritengono che le misure proposte abbiano connotati di politica sociale estranei alla logica del mercato e più correttamente perseguibili attraverso interventi sociali, le seconde, hanno ritenuto gli orientamenti esposti insufficienti a far fronte alla situazione di grave crisi economica delle famiglie. Sia le associazioni rappresentative degli operatori che dei consumatori hanno poi richiesto di rivedere la struttura dell'attuale bonus sociale subordinando a tale revisione l'opportunità di intervenire eventualmente anche con misure ulteriori. Le sole associazioni rappresentative degli operatori hanno infine anche chiesto di subordinare l'intervento, qualora l'Autorità ritenesse comunque di confermarlo, al termine del procedimento per la definizione di nuovi interventi sulla morosità e ad una standardizzazione del flusso informativo tra distributori e venditori con riferimento alle informazioni relative ai clienti titolari di bonus.
- 1.6 Il tema della tutela dei clienti vulnerabili risulta a livello nazionale ed Europeo di grande rilievo, ancor più nel contesto di crisi economica attuale. Tale attenzione è stata ribadita anche dalla Commissione Europea nella Comunicazione dello scorso mese di febbraio<sup>3</sup> (COM 2015-80) in cui si è ribadito che la povertà energetica incide negativamente sulle

---

<sup>3</sup> Pacchetto «Unione dell'energia» (Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo, al Comitato delle Regioni e alla Banca europea per gli investimenti "Una strategia quadro per un'Unione dell'energia resiliente, corredata da una politica lungimirante in materia di cambiamenti climatici" (COM (2015) 80 definitivo) (Atto n. 60).

condizioni di vita e la salute dei cittadini e va affrontata sia con misure di previdenza sociale sia con interventi nel mercato elettrico.

- 1.7 L’Autorità, pur tenendo in considerazione gli esiti della consultazione, ritiene pertanto opportuno procedere nel percorso già intrapreso di ampliare l’area di tutela limitatamente ai clienti la cui situazione di disagio economico e/o fisico è attestata dall’assegnazione del bonus, ponendo in essere misure che affianchino il bonus rafforzandone gli effetti senza comportare significative distorsioni del buon funzionamento del mercato.
- 1.8 Il presente documento per la consultazione contiene gli orientamenti finali per l’introduzione di misure ulteriori di tutela per i clienti domestici titolari di bonus. In particolare al paragrafo 2 si illustrano le modifiche introdotte al quadro normativo con riferimento agli aspetti richiamati dai partecipanti alla consultazione; il paragrafo 3 dà brevemente conto degli esiti della consultazione ed infine ai paragrafi 4 e 5 sono rappresentati i nuovi orientamenti dell’Autorità in tema di misure ulteriori per i clienti bonus e le tempistiche di implementazione.

## **2 Modifiche normative e nuovo contesto**

### *Il rafforzamento del bonus: le segnalazioni*

- 2.1 I partecipanti alla consultazione hanno sottolineato che la modalità più appropriata per affrontare compiutamente le problematiche dei clienti economicamente vulnerabili era quella di rendere più incisivo lo strumento bonus. Sotto questo profilo l’Autorità con due successive segnalazioni ha proposto al Governo una serie di misure riassunte nel box 1 volte principalmente a:
  - i. ampliare la platea dei destinatari e migliorare l’accesso di quanti pur essendo nelle condizioni di poter richiedere il bonus non l’hanno fatto;
  - ii. rendere più incidente lo sconto calcolandolo sulla spesa al lordo delle imposte e ridefinendo il bonus elettrico al fine di contrastare eventuali aumenti di spesa indotti dalle eliminazione della progressività della tariffa di distribuzione elettrica per i clienti domestici;

- iii. procedere a semplificazioni amministrative per ridurre le barriere burocratiche all'accesso;
- iv. migliorare la capacità del cliente vulnerabile di utilizzare in modo più efficiente l'energia e di scegliere tra le offerte;
- v. dilazionare la sospensione della fornitura per morosità nei mesi invernali.

**BOX 1 - Segnalazione 12 giugno 2014 273/2014/l/com e segnalazione 18 giugno 2015 287/2015/l/com - SINTESI DELLE PROPOSTE**

OBIETTIVI	PROPOSTE
1. Ampliamento della platea dei destinatari	1.1 Estensione del bonus a altri gas distribuiti a rete e al teleriscaldamento; 1.2 campagne informative nazionali e locali; 1.3 segnalazione dei soggetti che rilasciano la certificazione ISEE al singolo cittadino con un ISEE in soglia di poter richiedere il bonus;
2. Rivalutazione della attuale soglia di ISEE	2.1 indicizzazione annuale del valore soglia di ISEE sulla base del tasso di inflazione; 2.2 primo riallineamento con recupero indice di inflazione dal 2010;
3. Spesa di riferimento per la definizione dello sconto	3.1 ridefinizione del bonus come sconto sulla spesa media dell'utente tipo al lordo delle imposte anziché al netto delle imposte;
4. Revisione criteri di definizione bonus elettrico	4.1 Ridefinizione del bonus elettrico tenendo conto della ridefinizione della tariffa di distribuzione per i clienti domestici elettrici con eliminazione della progressività.(dal 20% sulla spesa netta al 35% sulla spesa lorda);
5. Compensazione ulteriore in assenza di bonus gas	5.1 Calcolo del bonus elettrico a partire da una spesa media lordo imposte più alta (fra il 15 e l'11% in più rispetto alla media) per i titolari di bonus elettrico che non abbiano richiesto il bonus gas;
6. Miglior automatismo per i titolari di Carta Acquisti	6.1 Migliorare la modulistica per assicurare l'inserimento del dato relativo al POD (e laddove disponibile al PDR) da parte dei soggetti che richiedono

	Carta Acquisti;
7. Semplificazione amministrativa	<p>7.1 Fermo restando i vincoli per cui</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• è agevolabile una sola fornitura domestica (elettrica e/o gas) per ciascun nucleo ISEE</li> <li>• il bonus viene calcolato sulla spesa relativa a una fornitura domestica ad uso residente (per l'elettrico con una potenza disponibile di 3,3kW);</li> <li>• le domande per ottenere il bonus vanno presentate al comune di residenza,</li> </ul> <p>eliminare l'attuale vincolo per cui la fornitura agevolabile è unicamente quella riferita alla abitazione di residenza;</p> <p>7.2 Rinnovo automatico (cioè consentendo l'interfaccia di SGate con la banca dati degli ISEE e con i distributori) per ulteriori 12 mesi in presenza di un ISEE in soglia e di una fornitura attiva intestata al richiedente;</p> <p>7.3 Possibilità per i potenziali destinatari di presentare le domande direttamente via web;</p>
8. Efficientamento delle modalità di consumi	<p>8.1 Rafforzare le misure di efficienza energetica già in essere con particolari previsioni orientate ai clienti economicamente disagiati e titolari di bonus;</p> <p>8.2 Maggiorazione del bonus elettrico a favore dei clienti che decidano di adottare il riscaldamento con pompe di calore, rinunciando al riscaldamento a gas</p>
9. Limitazione del disagio delle sospensioni per morosità	<p>9.1 Divieto di sospensione della fornitura nei mesi invernali:</p>

2.2 L'Autorità ritiene pertanto che qualora il Governo intendesse dar corso alle proposte presentate lo strumento bonus ne uscirebbe significativamente rafforzato, ciò nonostante ritiene altresì che, per la condizione di vulnerabilità economica di questi clienti, non si possa escludere che nonostante il bonus, anche

ulteriormente rafforzato rispetto alle proposte già presentate, si possano trovare in una transitoria impossibilità ad affrontare le spese connesse all'acquisto di energia elettrica e gas, che si cumulano alle altre spese. Per altro la povertà energetica, come emerge dall'esperienza dei paesi che la contrastano con più decisione, richiede di essere combattuta con più strumenti. L' Autorità concorda sul fatto che è nel più vasto ambito degli interventi di politica sociale che dovrebbero essere coordinati gli interventi per contrastare la povertà energetica, ma ritiene altresì che, l'introduzione di alcune misure ulteriori di tutela possa contribuire ad aumentare l'incisività del bonus, comunque rafforzato.

#### *Le misure sulla morosità*

- 2.3 Per quanto concerne il tema delle tutele da assicurare ai clienti a cui viene contestata una morosità, nonché quello delle condizioni in cui può essere richiesta la rateizzazione di una fattura già emessa, il quadro regolatorio è stato modificato con la deliberazione 29 maggio 2015 258/2015/R/com concernente *“Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale”*(nel seguito: deliberazione 258/2015/R/com).
- 2.4 In particolare la citata deliberazione ha da una parte rafforzato gli obblighi in capo al venditore in tema di costituzione in mora prevedendo che tale costituzione debba essere effettuata con riferimento a tutte le fatture non pagate dal cliente finale, dall'altra parte ha però previsto una riduzione delle tempistiche della procedura nel caso di morosità reiterate entro un periodo di 90 giorni. Lo stesso provvedimento ha anche previsto che, al fine di prevenire la sospensione della fornitura in caso di risposte non esaustive in tema di fatturazione, con successivo provvedimento sia integrato il contenuto minimo delle risposte motivate a reclami relativi a fatture anomale.
- 2.5 Il tema della morosità e della capacità dei clienti bonus di pagare i corrispettivi nei termini stabiliti è stato oggetto anche di uno specifico approfondimento dell'Autorità. Nel corso del 2015 sono stati infatti analizzati i dati di prelievo di un campione di clienti con bonus elettrico per disagio economico statisticamente rappresentativo della totalità dei clienti che percepiscono il bonus sociale in Italia. L'analisi svolta ha evidenziato che il prelievo medio di energia elettrica dei clienti bonus è leggermente più basso di quello medio nazionale per la stessa numerosità del nucleo familiare e che tali clienti sembrano avere una buona propensione al cambio di fornitore. Per quanto riguarda la morosità nel servizio elettrico, è risultato che nel corso del 2013, il 9,3% dei clienti bonus del

campione aveva subito almeno una sospensione della fornitura per morosità di cui lo 0,9% nel mercato libero e l'8,4% nella maggior tutela.

- 2.6 . In base all'indagine sul mercato *retail*<sup>4</sup> nello stesso anno 2013 le richieste di sospensione della fornitura presentate ai distributori sono state pari al 9,2% per i clienti domestici nel mercato libero e al 5,6% per quelli serviti in maggior tutela, e di queste sono risultate effettivamente da eseguire (perché non revocate per mancato pagamento o altri motivi) il 3,5% delle richieste nel mercato libero (pari al 38% dei punti per cui era stata richiesta una sospensione) ed il 4,6% di quelle nel servizio di maggior tutela (pari all'82% dei punti per cui era stata richiesta una sospensione).
- 2.7 Se i medesimi rapporti tra richieste di sospensione inviate al distributore e sospensioni da eseguire rilevati per l'insieme dei clienti domestici si applicassero ai clienti bonus si otterrebbe che per il 10,2% dei punti afferenti il servizio di maggior tutela e per il 2,4% dei punti sul mercato libero nella titolarità di clienti bonus potrebbe essere stata avanzata almeno una richiesta di sospensione della fornitura al distributore nel corso del 2013. Non sono disponibili dati sulle costituzioni in mora. Dai dati disponibili sembrerebbe comunque evidenziarsi un comportamento più virtuoso dei clienti bonus sul mercato libero, rispetto alla media dei clienti domestici, ed una propensione alla morosità doppia nel servizio di maggior tutela.
- 2.8 Dallo stesso approfondimento sui clienti bonus risulta che nel corso del 2013 fanno registrare un cambio di mercato (considerando sia i passaggi dalla maggior tutela al mercato libero che quelli di ritorno verso la maggior tutela) il 28,36% dei POD. Sul totale dei POD che hanno fatto registrare un cambio fornitore il 14,8% risultavano associati ad una condizione di morosità al momento del cambio fornitore.

### *Rateizzazione*

- 2.9 Le disposizioni inerenti la rateizzazione per i clienti serviti in regime di tutela sono state omogeneizzate fra i due settori (elettrico e gas) e rafforzate a vantaggio del cliente finale con l'allungamento anche oltre i termini di scadenza della fattura (fino a 10 giorni oltre il termine) del tempo a disposizione per richiederla<sup>5</sup>. La possibilità di ottenere la rateizzazione non è tuttavia stata estesa ai clienti del

---

<sup>4</sup> Si veda Rapporto 42/2015/I/com del 5 febbraio 2015 recante Monitoraggio Retail, Rapporto Annuale 2012 e 2013,

<sup>5</sup> Deliberazione 258/2015/R/com

mercato libero, come richiesto dalle associazioni dei consumatori, salvaguardando la facoltà per i venditori di offrire o meno questo servizio o di offrirlo a condizioni diverse, cioè lasciando il mercato libero di operare. Tuttavia la stessa deliberazione 258/2015/R/com ha fatta salva la possibilità di una tutela diversa da riservare ai soli clienti titolari di bonus, anche con un contratto nel mercato libero, rinviando agli orientamenti prospettati nella *prima consultazione* e chiarendo altresì che l'estensione di specifiche forme di tutela a clienti in situazione di vulnerabilità economica, non può che basarsi sul presupposto che la condizione di vulnerabilità rientri nelle situazioni già previste dal legislatore.

2.10 La rateizzazione del corrispettivo è pertanto attualmente prevista per i clienti domestici serviti a condizioni di tutela<sup>6</sup>. L'esercente il servizio di tutela la deve offrire:

- a. qualora la bolletta del cliente domestico elettrico contenente ricalcoli sia superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevuti successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
- b. qualora la bolletta del cliente domestico gas contenente ricalcoli sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui tale incremento sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- c. qualora la bolletta contabilizzi prelievi non registrati dal gruppo di misura a seguito di accertato malfunzionamento dello stesso per causa non imputabile al cliente;
- d. per i clienti con gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi (solo gas);
- e. in ogni caso, solo per somme superiori a 50 euro.

2.11 Il cliente è tenuto a richiedere la rateizzazione con le modalità indicate dall'esercente ed entro i 10 giorni successivi al termine di scadenza.

2.12 La rateizzazione si attua poi secondo le seguenti modalità:

---

<sup>6</sup> Si vedano gli articoli 13 bis del TIV e 12 bis del TIVG. Il TIV è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 19 luglio 2012 301/2012/R/com e s.m.i; il TIVG è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità ARG/gas 64/09 e s.m.i.

- a. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a due;
- b. le rate, non cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione; fatta salva la facoltà per l'esercente di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione e di inviarle separatamente da questi ultimi;
- c. è facoltà dell'esercente richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, l'esercente provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
- d. le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta;
- e. l'esercente la vendita può negoziare con il proprio cliente finale un diverso accordo rispetto a quanto previsto. In tali casi, la volontà del cliente finale deve essere manifestata espressamente;
- f. nel caso di cambio del fornitore, l'esercente il servizio di tutela ha facoltà di richiedere al cliente finale il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. L'esercente il servizio di tutela, che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il cliente finale nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

### *L'efficientamento dei flussi informativi*

2.13 Per quanto concerne i flussi informativi tra operatori, le disposizioni approvate con determinazione 22 maggio 2015, 10/2015/DMEG, recante *Approvazione di disposizioni in tema di standardizzazione dei flussi informativi scambiati tra imprese di distribuzione e venditori ai sensi del TIBEG* (Allegato A alla deliberazione 402/2013/r/com) hanno dato risposta alle criticità segnalate dagli

operatori per la mancanza di flussi standardizzati che non agevolava una immediata identificazione da parte dei venditori dei punti di consegna e riconsegna afferenti a clienti bonus.

- 2.14 Le proposte in tema di omogeneizzazione dei formati utilizzati dai distributori, nonché quelle relative al canale di trasmissione dei dati sono state condivise nell'ambito del apposito Gruppo di lavoro<sup>7</sup> e la citata determinazione ha provveduto ad approvare l'Allegato A ove sono indicati i dati da scambiare e le strutture informatiche da impiegare al fine di strutturare un efficiente colloquio tra tutti gli attori del processo che ha, come esito finale, l'erogazione del bonus al beneficiario nel rispetto dei tempi stabiliti dalla normativa.
- 2.15 L'adozione di nuovi flussi informativi è prevista in relazione alle domande ammesse al Sistema di Agevolazione sulle Tariffe Energetiche (SGAte) a partire dal 1 ottobre 2015.
- 2.16 Da ultimo va ricordato che nell'ambito del procedimento inerente la definizione del codice di rete tipo per la distribuzione di energia elettrica una delle tematiche affrontate è stata quella della standardizzazione della fattura del servizio di trasporto, compresa quella dei corrispettivi riconducibili al bonus<sup>8</sup>.
- 2.17 In sintesi successivamente al termine della consultazione relativa alla *prima consultazione* sono state approntate misure per rendere più efficace il trattamento della morosità, razionalizzare le misure relative alla rateizzazione, standardizzare i flussi informativi. Sono state avanzate proposte per rafforzare il bonus sociale e si è avviato un procedimento per la definizione del percorso di riforma dei meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti domestici e delle piccole medie imprese<sup>9</sup> nell'ambito delle attività previste dal Piano Strategico 2015-2018 e nella prospettiva del Disegno di legge Concorrenza<sup>10</sup>.

### **3 Sintesi delle proposte del primo documento di consultazione e commenti raccolti dai soggetti consultati**

- 3.1 Il presente paragrafo è dedicato ad illustrare in modo sintetico gli orientamenti già avanzati nella *prima consultazione* e le osservazioni inviate dai soggetti che hanno risposto alla consultazione.

---

<sup>7</sup> Si veda determinazione del Direttore della Direzione Mercati n.11/2012

<sup>8</sup> Si veda deliberazione dell'Autorità 4 giugno 2015, 268/2015/R/eel

<sup>9</sup> Deliberazione 4 giugno 2015, 271/2015/R/com

<sup>10</sup> Disegno di legge "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" (AC 3012)

- 3.2 Come già anticipato al paragrafo 1.5 le osservazioni generali dei soggetti rispondenti alla prima consultazione ed in particolare delle associazioni rappresentative degli operatori e degli operatori stessi si sono focalizzate su:
- i. il prevalente carattere di politica sociale delle misure proposte;
  - ii. l'opportunità di rafforzare il bonus sociale individuato come lo strumento ottimale per risolvere anche le problematiche oggetto della *prima consultazione*;
  - iii. l'opportunità di portare preventivamente a compimento la riforma della tariffa di distribuzione per i clienti domestici elettrici e le misure di prevenzione alla morosità, nonché di semplificare e sistematizzare i flussi informativi fra distributori e venditori in tema di bonus;
  - iv. i costi associati ad alcune delle misure sottoposte a consultazione.
- 3.3 Le associazioni di consumatori, di contro, hanno evidenziato come le misure siano insufficienti e inadeguate ad alleviare la situazione di disagio dei clienti titolari di bonus e come le previsioni in tema di rateizzazione, andrebbero invece estese a tutti i clienti domestici. Concordano con gli operatori sulla necessità di rafforzare il bonus.
- 3.4 Infine, è stato condiviso da tutti l'ambito di applicazione e dagli operatori la proposta che il cliente possa scegliere di avvalersi, durante il periodo di vigenza dell'agevolazione tariffaria, solo di una delle tre forme di rateizzazione oggetto degli orientamenti, che comunque si qualifica sempre come ulteriore nel caso dei regimi di tutela, che già prevedono una modalità di rateizzazione.

### **3.1 Orientamento 1.1 - Rateizzazione del corrispettivo, preventiva alla morosità**

- 3.5 L'obiettivo di questo orientamento era quello di consentire al cliente finale di far fronte al pagamento di una fattura senza incorrere in una condizione di morosità. L'orientamento era articolato in due ipotesi alternative:
- a) alternativa 1: possibilità di rateizzazione di qualunque fattura a richiesta del cliente finale. E' quest'ultimo che in considerazione della sua condizione economica complessiva valuta in quale occasione avvalersi della possibilità di rateizzare. Il regolatore fissa solo alcuni criteri minimi per il piano di rateizzazione.
  - b) alternativa 2: le fatture rateizzabili sono individuate dal regolatore con criteri ex ante così come i criteri del piano di rateizzazione.
- 3.6 Gli operatori hanno a maggioranza indicato come preferita l'alternativa 1, in cui è il cliente finale a formulare la scelta della fattura rateizzabile. Molti hanno

sottolineato come sia fondamentale che il piano di rateizzazione debba essere definito e proposto dal venditore al cliente, il quale potrà aderire alla rateizzazione proposta oppure scegliere di pagare in maniera ordinaria. La possibilità per il cliente di negoziare il piano di rientro non è risultata apprezzata dagli operatori.

- 3.7 Alcuni dei partecipanti alla consultazione hanno osservato che gli operatori hanno già prassi simili a quelle proposte e che pertanto l'intervento poteva considerarsi un irrigidimento di tali prassi non necessariamente efficiente.

### **3.2 Orientamento 1.2 - Rateizzazione del corrispettivo a fronte di morosità del cliente finale**

- 3.8 L'obiettivo di questo orientamento era consentire al cliente finale una ultima possibilità di pagamento agevolato prima di incorrere nella sospensione della fornitura. Anche in questo caso sono state sottoposte a consultazione due alternative:

- i. alternativa 1: inserire nel *format* della lettera di costituzione in mora che contiene il termine ultimo per il pagamento l'informazione che, per i soli clienti bonus, tale pagamento può essere rateizzato fornendo un recapito telefonico da contattare per gli interessati. Il *format* della comunicazione di costituzione in mora è pertanto uguale per tutti i clienti;
- ii. alternativa 2: la lettera di costituzione in mora è specifica per i clienti titolari di bonus e contiene oltre le informazioni previste per tutti, quella relativa alla possibilità di rateizzare. Alla comunicazione è allegato il piano di rateizzazione proposto ed evidenziato il termine di pagamento per la prima rata. Nella comunicazione deve altresì essere presente un recapito telefonico da contattare per richiedere una eventuale modifica dei termini di rateizzazione proposti.

- 3.9 La *prima consultazione* avanzava anche la proposta di estendere il periodo di riduzione della potenza che precede la sospensione vera e propria della fornitura nel caso di clienti elettrici dotati di misuratori telegestiti.
- 3.10 Gli operatori hanno dimostrato una generale contrarietà verso la possibilità di rateizzare le fatture di clienti morosi sostenendo che ne risulterebbero allungate le tempistiche di esposizione finanziaria dei venditori.

- 3.11 Per quanto riguarda il tipo di comunicazione da inviare le risposte fornite non sono state omogenee. Le associazioni e gli operatori che hanno giudicato preferibile la seconda alternativa si sono però espressi negativamente sulla possibilità di allegare da subito il piano di rateizzazione, ritenendo preferibile l'inserimento di un recapito da contattare
- 3.12 Con varie motivazioni è stata giudicata troppo onerosa e tecnicamente complessa la possibilità di estendere selettivamente per questa tipologia di clienti il periodo di riduzione della potenza che precede la sospensione vera e propria.

### **3.3 Orientamento 1.3 – Rateizzazione del corrispettivo a fronte di distacco in inverno**

- 3.13 Obiettivo dell'orientamento 1.3 era ridurre per quanto possibile il tempo in cui un POD/PDR attribuito ad un cliente bonus resta sospeso nel periodo invernale, consentendo la riattivazione a fronte dell'accettazione, da parte del cliente, di un piano di rateizzazione predisposto dal venditore e dopo l'avvenuto pagamento della prima rata.
- 3.14 Il piano di rateizzazione è fissato dal venditore con alcune regole:
- i. la prima rata non può superare di una certa percentuale il debito complessivo;
  - ii. le rate non possono essere cumulate;
  - iii. salvo diverso esplicito accordo tra le parti, fra due rate devono intercorrere almeno un certo numero di giorni;
  - iv. in caso di mancato pagamento delle rate successive alla prima che ha consentito la riattivazione, il venditore può porre in atto le misure volte ad una nuova sospensione della fornitura e decade la possibilità per il cliente di accedere nuovamente al piano rateale.
- 3.15 Gli operatori hanno espresso particolare contrarietà alla proposta, sottolineando che alle criticità già espresse con riferimento agli orientamenti relativi alla possibilità di rateizzare in caso di morosità (allungamento dei tempi di esposizione finanziaria), si associano in questo caso le difficoltà tecniche gestionali e i costi (anche per il cliente) associati a possibili successive operazioni di sospensione e riattivazione.

3.16 E' stato poi osservato che qualora l'orientamento risultasse confermato sarebbe opportuno lasciare agli operatori ampi margini di definizione delle caratteristiche del piano di rientro da definire in accordo con il cliente finale, anticipando comunque la richiesta che l'eventuale riattivazione della fornitura possa avvenire solo a fronte del pagamento di almeno il 50% del debito che ha determinato la sospensione. Gli operatori ritengono infine che gli obblighi di rateizzazione post costituzione in mora e post-distacco potrebbero, con tutta probabilità, rivelarsi strumenti atti a favorire comportamenti opportunistici da parte dei clienti finali.

### **3.4 Orientamento 2 – Modalità di erogazione del bonus**

3.17 Obiettivo: facilitare il pagamento della fattura del gas che contabilizza i consumi di riscaldamento in funzione preventiva alla morosità. I soggetti interessati sono i soli clienti diretti gas<sup>11</sup> che dichiarano un uso riscaldamento e produzione di acqua calda (ACR ).

3.18 L'Autorità ha proposto di conseguire l'obiettivo modificando l'attuale modalità di corresponsione del bonus gas per i clienti diretti introducendo un criterio di stagionalità. Anche in questo caso sono state poste in consultazione due alternative

- i. alternativa 1: poiché l'utilizzo ACR prevede anche l'utilizzo del gas a fini di riscaldamento che si concentra nei sei mesi invernali l'erogazione della quota bonus potrebbe avvenire anziché secondo un *pro quota die* uguale per tutti i giorni dell'anno, attraverso un *pro quota die* differenziato fra estate e inverno, prevedendo un corrispettivo estivo calcolato sulla base della sola quota cottura cibi e produzione di acqua calda ed un corrispettivo invernale maggiorato anche della quota riscaldamento;
- ii. alternativa 2: il *pro quota die* viene stagionalizzato e attribuito sulla base dei profili di prelievo standard per la tipologia d'uso ACR nella fascia climatica dove risulta localizzato il PDR interessato.

3.19 Gli operatori ritengono che i costi associati alle proposte non siano controbilanciati da significativi benefici per i clienti interessati. In particolare i

---

<sup>11</sup> Clienti con un contratto di fornitura diretto e che non usufruiscono di un riscaldamento centralizzato. Ai clienti indiretti (forniture centralizzate o miste) il bonus viene erogato in una unica soluzione attraverso un bonifico postale.

costi sarebbero connessi alle modifiche necessarie ai sistemi informatici sia dei distributori che dei venditori. Nessun ordine di grandezza di suddetti costi è stato tuttavia anticipato. Inoltre la nuova modalità di erogazione potrebbe, ad avviso degli operatori, generare confusione tra i clienti finali abituati a ricevere il bonus calcolato sulla base di un *pro quota die* piatto ed ostacolare la prassi posta in essere da alcuni venditori di anticipare la fatturazione del bonus al cliente finale a valle della ricezione dell'elenco dei titolari del bonus da parte dei distributori e prima della ricezione della relativa fattura di trasporto. Tale prassi, tutelerebbe il cliente da eventuali ritardi gestionali.

3.20 Non è emersa una univoca preferenza fra i due orientamenti anche se dalla maggioranza delle associazioni rappresentative degli operatori e da alcuni di essi viene considerata più attuabile l'alternativa 2. È stato inoltre sottolineata la necessità di avere un tempo di implementazione di almeno 6 mesi per la modificare l'attuale algoritmo di calcolo.

### **3.5 Orientamento 3 - Strumenti per contenere ulteriormente la spesa per l'energia**

3.21 L'obiettivo di questo orientamento era individuare delle modalità semplici, innovative ed affidabili che consentano ai clienti titolari di bonus di risparmiare anche attraverso la scelta di un'offerta che possa minimizzare la loro spesa per l'energia. L'orientamento prevedeva modalità differenziate a seconda che il cliente fosse servito in regime di maggior tutela o sul mercato libero. In particolare si prevedeva che:

- i. l'esercente il servizio di maggior tutela inserisse, almeno una volta all'anno, nelle bollette in cui sono contabilizzati corrispettivi bonus, un messaggio che ricordasse al cliente che sono disponibili sul mercato numerose offerte e che lo invitasse a consultare il TrovaOfferte o a rivolgersi alle associazioni dei consumatori per individuare eventuali offerte che, dati i suoi profili di prelievo, gli consentissero il risparmio massimo;
- ii. il venditore gas e quello del mercato libero elettrico comunicasse ai propri clienti titolari di bonus e contrattualizzati da almeno un anno, le condizioni economiche, fra quelle disponibili nel suo portafoglio di offerte, che minimizzassero la spesa del cliente tenendo conto del suo specifico profilo di prelievo ed indipendentemente dall'offerta originariamente scelta.

- 3.22 Con particolare riferimento al trattamento da assicurare ai clienti serviti a condizione di mercato gli operatori hanno ritenuto non attuabile la proposta poiché richiederebbe lo sviluppo di un algoritmo di calcolo puntuale molto oneroso, potrebbe comportare possibili errori inducendo il cliente ad una scelta sbagliata e avrebbe come conseguenza in generale di limitare la possibilità di scelta del cliente.
- 3.23 Alcuni operatori ritengono comunque estendibile anche al mercato libero l'orientamento riferito al trattamento dei clienti serviti in maggior tutela, cioè un messaggio *una tantum* che rinvii al TrovaOfferte.
- 3.24 Le associazioni dei consumatori si sono mostrate contrarie all'orientamento proposto paventandone un utilizzo scorretto da parte dei venditori e un aumento del rischio di trasferimento "inconsapevole" del cliente dal servizio di maggior tutela al mercato libero.

#### **4 Nuovi orientamenti**

- 4.1 Alla luce delle osservazioni ricevute, delle modifiche regolatorie introdotte successivamente alla *prima consultazione* e dei nuovi scenari derivanti dalle previsioni del decreto legislativo 102/2014<sup>12</sup> nonché del Disegno di legge Concorrenza, l'Autorità ritiene comunque di confermare l'opportunità di prevedere alcune misure di tutela ulteriori per i clienti titolari di bonus. Con riferimento agli orientamenti già presentati nella *prima consultazione* e sintetizzati al paragrafo 3 ha valutato di:
- a. non ripresentare gli orientamenti 1.1; 1.3 e 3;
  - b. confermarne, con alcune opportune revisioni, gli orientamenti 1.2 e 2;
  - c. proporre uno nuovo orientamento.
- 4.2 Le motivazioni che hanno indotto l'Autorità a ritenere opportuno non ripresentare gli orientamenti relativi alla rateizzazione in funzione preventiva alla morosità e alla rateizzazione del corrispettivo a fronte di una sospensione della fornitura per morosità nel periodo invernale sono riconducibili:

---

<sup>12</sup> Decreto legislativo 4 luglio 2014, n.102 "Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica.

- a. nel primo caso alla opportunità di limitare gli interventi preventivi confidando maggiormente nella responsabilità delle imprese di vendita che si trovano a gestire eventuali richieste di alcuni dei propri clienti in una condizione di disagio economico nota e ben identificata dalla titolarità del bonus e che dovrebbero preferire, anche a tutela dei loro stessi interessi, come per altro dichiarato in risposta alla consultazione, soluzioni che possano prevenirne la morosità;
- b. nel secondo caso all'opportunità di postporre eventuali interventi sui casi di sospensioni della fornitura già effettuate alle decisioni che vorrà assumere il Governo sulla proposta già avanzata con la segnalazione 273/2014/I/com di prevedere, analogamente a quanto accade in altri paesi europei ed extraeuropei, che nel periodo invernale il ricorso alla sospensione della fornitura per morosità per i clienti con bonus sociale sia dilazionato e alla proposta che sia dato mandato all'Autorità di individuare le modalità più efficaci di implementazione di tale misura tenuto conto anche della necessità di preservare l'equilibrio economico delle aziende.

4.3 Con riferimento invece all'orientamento relativo all'individuazione di strumenti atti a contenere la spesa per l'energia l'Autorità, dati gli esiti della consultazione e le nuove prospettive di riforma dei meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti domestici e delle piccole imprese, ritiene più efficace perseguire la definizione di strumenti di capacitazione del cliente bonus all'interno del più ampio spettro di interventi delineati dalla deliberazione 4 giugno 2015 271/2015/R/com di avvio di procedimento per la tutela 2.0<sup>13</sup>. Il tema non viene pertanto superato, ma piuttosto inquadrato all'interno del procedimento citato.

4.4 Nel seguito di questo paragrafo vengono illustrati gli orientamenti finali in tema di tutela ulteriore per i clienti bonus. L'ambito di applicazione, dati gli esiti unanimi della prima consultazione, non è più sottoposto a consultazione. Laddove non indicato diversamente tutti gli orientamenti riguardano pertanto i clienti titolari di bonus sociale per disagio economico elettrico, per disagio fisico e per disagio economico gas. Non viene neppure riaffrontato il tema della identificazione da parte del venditore del cliente interessato alle misure descritte, tema superato dall'avvenuta standardizzazione dei flussi.

---

<sup>13</sup> Deliberazione 4 giugno 2015 271/2015/R/com recante "Avvio di procedimento per la definizione del percorso di riforma dei meccanismi dei mercati di tutela di prezzo dei clienti domestici e delle piccole imprese nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale-tutela 2.0".

4.5 Gli orientamenti si propongono di tener conto da una parte della condizione di disagio economico che contraddistingue le famiglie che hanno ottenuto il bonus elettrico e/o gas che può risultare alleviata, ma non necessariamente risolta, dall'erogazione del bonus stesso e dall'altra della necessità di contenere al massimo gli oneri economici ed organizzativi che questi stessi interventi possono comportare in un mercato liberalizzato a carico dei venditori di energia elettrica e gas. L'Autorità ritiene infatti che il contenimento di tali oneri possa anche meglio prevenire la possibilità che i clienti disagiati siano discriminati nella proposta di offerte da parte degli operatori di mercato e relegati ai servizi di tutela, senza poter trarre vantaggio dal mercato stesso.

#### **4.1 Orientamento 1 – Rafforzamento delle tutele in tema di rateizzazione**

4.6 In considerazione dell'attuale situazione economica e delle difficoltà che le famiglie titolari di bonus possono incontrare nel pagamento della fatture e tenuto conto delle proposte già avanzate al Governo per rafforzare l'incisività del bonus, gli orientamenti proposti riguardano due differenti opportunità di pagamento rateale:

- a) estensione degli obblighi di rateizzazione attualmente in essere per i clienti serviti in condizioni di tutela ai clienti bonus del mercato libero (nuovo orientamento);
- b) conferma dell'orientamento relativo rateizzazione del corrispettivo a fronte di morosità del cliente finale titolare di bonus, già presentato nella *prima consultazione*.

4.7 Gli orientamenti nel seguito illustrati prevedono inoltre che la rateizzazione ulteriore di cui al punto b) possa essere richiesta dal cliente finale, una sola volta, per ciascun servizio, nell'arco dei 12 mesi di titolarità del bonus elettrico e/o gas, periodo nel quale in media sono emesse 6 fatture elettriche e 4 fatture gas. Per i clienti con bonus per solo disagio fisico si propone che la medesima rateizzazione possa essere richiesta una sola volta nel corso dell'anno solare, posto che per questi clienti il bonus non “scade” ma viene attribuito con continuità per tutto il periodo di utilizzo delle apparecchiature.

4.8 Si propone altresì di non sovrapporre due piani di rateizzazione. Qualora il ricorso ad una rateizzazione di tipo b (e quindi a valle di una condizione di morosità) fosse generata dal mancato pagamento di una fattura già contenente una rata, l'Autorità valuta non opportuno mantenere l'orientamento di rendere obbligatorio

questo tipo di rateizzazione, poiché lo strumento si sarebbe già dimostrato insufficiente a contrastare l'incapacità al pagamento del cliente. Resterebbe comunque sempre salva la facoltà del venditore o dell'esercente la maggior tutela che conosce il proprio cliente più da vicino, di proporre una rinegoziazione del debito complessivo.

- 4.9 L'individuazione di un limite alla possibilità di richiedere una rateizzazione ulteriore risulta coerente con il fatto che le rate, se possono essere utili per alleviare una condizione di difficoltà economica temporaneamente più acuta, non risolvono una condizione di disagio economico prolungato perché comunque ricadono sulle fatture successive e quindi possono rendere ancora più difficile l'adempimento del cliente.

### **1.1 Estensione degli obblighi di rateizzazione per fatture anomale**

- 4.10 Come anticipato al paragrafo 3 con la deliberazione 258/2015/R/com sono state omogeneizzate le condizioni per l'offerta del servizio di rateizzazione nei regimi di tutela in presenza di una fattura anomala. Va sottolineato che il concetto di fattura anomala rileva ai sensi della regolazione, non solo per i casi in cui l'esercente il servizio di tutela è tenuto ad offrire la rateizzazione dandone evidenza in bolletta<sup>14</sup>, ma anche per i casi in cui la contestazione di tale tipologia di fattura con un reclamo scritto comporta che il cliente non possa essere sospeso prima di aver ottenuto da parte del suo venditore (anche del mercato libero) una risposta esaustiva al suo reclamo. La fattura anomala è quindi una fattispecie già all'attenzione degli operatori del mercato libero.
- 4.11 Poiché la possibilità di ricorrere alla rateizzazione di fatture anomale è attualmente riservata ai clienti del mercato tutelato, il nuovo orientamento prevede di estendere tale opportunità, alle stesse condizioni, ai clienti del mercato libero limitatamente ai clienti titolari di bonus. E' fatta salva la presenza di eventuali condizioni migliorative, nella forma di clausole contrattuali che disciplinino in modo più vantaggioso per il cliente i casi di rateizzazione per fatture anomale e che prevedano comunque la comunicazione in bolletta.

---

<sup>14</sup> Articolo 15, comma 15.5 dell'Allegato alla deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014 501/2014/R/com (Bolletta 2.0)

- 4.12 Da una recente analisi sui clienti con bonus per disagio economico è emerso che i clienti bonus sono più presenti sul mercato libero della media dei clienti domestici italiani e sperimentano una certa mobilità. Infatti al 31 dicembre 2014 risultava che il 40% dei clienti del campione osservato<sup>15</sup> fossero serviti da un operatore del mercato libero, mentre nel corso del 2013, per lo stesso campione di clienti, risultava che avesse cambiato fornitore almeno una volta (sia passando dal tutelato al libero e che rientrando dal libero verso la maggior tutela) il 28,36% del totale.
- 4.13 L'estensione al mercato libero dell'obbligo di offrire la rateizzazione in presenza di fatture anomale, rende omogenea la tutela dei clienti in condizione di vulnerabilità economica e/o fisica indipendentemente dal mercato di appartenenza, in coerenza con il bonus stesso, che non si configura come una tariffa sociale riservata ad una certa tipologia di clienti, ma come uno sconto sulla spesa per l'acquisto di elettricità e/o gas disponibile, per chi ha i requisiti previsti, indipendentemente dal fornitore prescelto e quindi pienamente in linea con la liberalizzazione del mercato.
- 4.14 Tale estensione non appare neppure in contrasto con i principi di libertà di iniziativa, poiché estendendo delle condizioni minime previste a fronte di fatture che dovrebbero essere non frequenti, lascia al contempo liberi gli operatori del mercato libero di proporre anche schemi migliorativi più in linea con le loro politiche commerciali, purché ricompresi in contratto e comportanti un analogo impegno informativo nei confronti del cliente.

## **1.2 Rateizzazione a fronte di morosità**

- 4.15 L'Autorità intende riproporre la previsione che introduceva la possibilità di rateizzare una fattura a seguito di costituzione in mora del cliente finale quale misura ulteriore, riservata ai soli clienti bonus, al fine di ridurre l'eventualità di una sospensione della fornitura.
- 4.16 A conferma della opportunità di riproporre tale orientamento sono rilevanti i dati emersi dagli approfondimenti condotti dall'Autorità nei primi mesi del 2015 i cui primi risultati sono stati illustrati ai paragrafi 2.5 - 2.8. In considerazione dei disagi e dei costi connessi ad una sospensione della fornitura, l'Autorità, pur nella

---

<sup>15</sup> Si fa riferimento alla stessa indagine di cui al paragrafo 2.6 di questo documento.

consapevolezza degli ulteriori costi in cui potrebbero incorrere le imprese di vendita per il potenziale aumento espositivo ritiene opportuno confermare l'orientamento introducendo alcune modifiche di seguito illustrate:

- a) la possibilità di rateizzare una fattura a seguito di costituzione in mora, è una misura che si aggiunge alla possibilità di rateizzare il proprio debito in caso di una fattura anomala, senza tuttavia sovrapporvisi per le motivazioni già illustrate al paragrafo 4.8 ;
- b) la modalità con cui il cliente deve essere informato della possibilità di rateizzare la fattura che ha originato la costituzione in mora è lasciata alla libertà di scelta degli operatori che individuano quale alternativa (tra quelle illustrate nel paragrafo 3.6 della *prima consultazione* e riassunte anche al paragrafo 3 nel presente documento) meglio risponde alle esigenze aziendali;
- c) con riferimento all'alternativa 2 (costituzione in mora specifica con allegato piano di rateizzazione) l'orientamento è di semplificarla prevedendo che il piano di rateizzazione possa non essere allegato, posto che venga sempre indicato un recapito telefonico da contattare per concordarlo entro i termini previsti dalla costituzione in mora per provvedere al pagamento della fattura;
- d) qualunque sia l'opzione prescelta dagli operatori per il contenuto informativo specifico della costituzione in mora, la prima rata che il venditore richiede al cliente finale per evitare di dar seguito alla operazioni di distacco, non può essere superiore al 30% del debito, salvo le parti non pervengano ad diverso esplicito accordo., Fra una rata e quella successiva intercorre un ragionevole periodo di tempo.

4.17 Come nell'orientamento già proposto nella *prima consultazione* l'adesione del cliente al piano di rateizzazione può avvenire per fatti concludenti con il pagamento della prima rata o in una modalità verificabile anche da parte del cliente. Inoltre, l'Autorità è orientata a confermare i criteri, già individuati nella precedente consultazione, che devono contraddistinguere il piano di rateizzazione comunque definito dal venditore, per rendere più efficace e praticabile lo strumento. In particolare:

- a. il numero di rate così come le tempistiche di scadenza della rate sono negoziate su proposta del venditore nel rispetto dei criteri già illustrati al 4.20;

- b. le rate non possano essere cumulate fra loro (es. non due rate riportate sulla stessa bolletta);
- c. qualora il cliente sia disalimentabile<sup>16</sup> e non si attenga al piano concordato e non proceda al pagamento della fattura di cui si era richiesta la rateizzazione, il venditore può dar corso alle ordinarie procedure di distacco;
- d. nel caso il cliente cambi fornitore successivamente al ricevimento della comunicazione di messa in mora o prima di aver corrisposto le rate negoziate, anche per questi clienti, si applica quanto già previsto dalla regolazione di settore.

*Q 1 Si condivide l'estensione al mercato libero delle previsioni dell'art 13 bis del TIV e 12 bis del TIVG. Se no per quali motivi?*

*Q 2 Si condividono le nuove regole fissate per il piano di rateizzazione a fronte di morosità? Se no per quali motivi?*

## **4.2 Orientamento 2: Modalità di erogazione del bonus gas**

- 4.18 Come già illustrato al paragrafo 3, nella *prima consultazione* uno degli orientamenti riguardava l'opportunità di modificare la modalità con cui viene attualmente erogato il bonus sociale gas per la categoria ACR al fine di rendere meno onerose le fatture che contabilizzano i consumi invernali. Tenuto conto delle osservazioni pervenute su questo punto dalla consultazione, l'Autorità è orientata a confermare l'alternativa 2 e cioè la modifica della modalità di erogazione del bonus ai clienti diretti con uso ACR prevedendo un *pro die* stagionalizzato che segua il profilo di prelievo standard stabilito dalla deliberazione 229/2012/R/gas per la zona climatica in cui è localizzato il PDR.
- 4.19 Poiché l'utilizzo del profilo di prelievo, così come definito dalla tabella 3 della citata deliberazione 229/2012/R7gas, viene già utilizzato sia per allocare i prelievi annui, sia per la stima dei dati di misura in caso di indisponibilità del dato, l'Autorità ritiene che l'introduzione di tale nuova modalità anche per il bonus non si presenti così traumatica per gli operatori (sia distributori che venditori), al

---

<sup>16</sup> Va qui ricordato che i clienti domestici che sono titolari di un bonus elettrico per disagio fisico sono non disalimentabili (articolo...del decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e art.23 TIMOE). Al posto della sospensione vanno poste in essere le misure di cui all'articolo 24 dello stesso TIMOE.

contempo risultando in un impatto positivo sulle bollette più onerose di cui è richiesto il pagamento al cliente finale.

- 4.20 A titolo meramente esemplificativo si riporta nel seguito un grafico che illustra come verrebbe ripartito il bonus per un PDR (famiglia di 4 persone, in zona climatica F, con quota bonus annua pari a 205 euro) in base al profilo di prelievo standard (anno 2013). La tabella 1 pone poi a confronto il diverso impatto in bolletta dell'applicazione del *pro die stagionalizzato* di cui al grafico 1 rispetto al ricorso a quello *piatto*, ipotizzando una periodicità di fatturazione trimestrale

Grafico 1: Andamento profilo prelievo fascia climatica F, famiglia 4 componenti, quota bonus 205 €

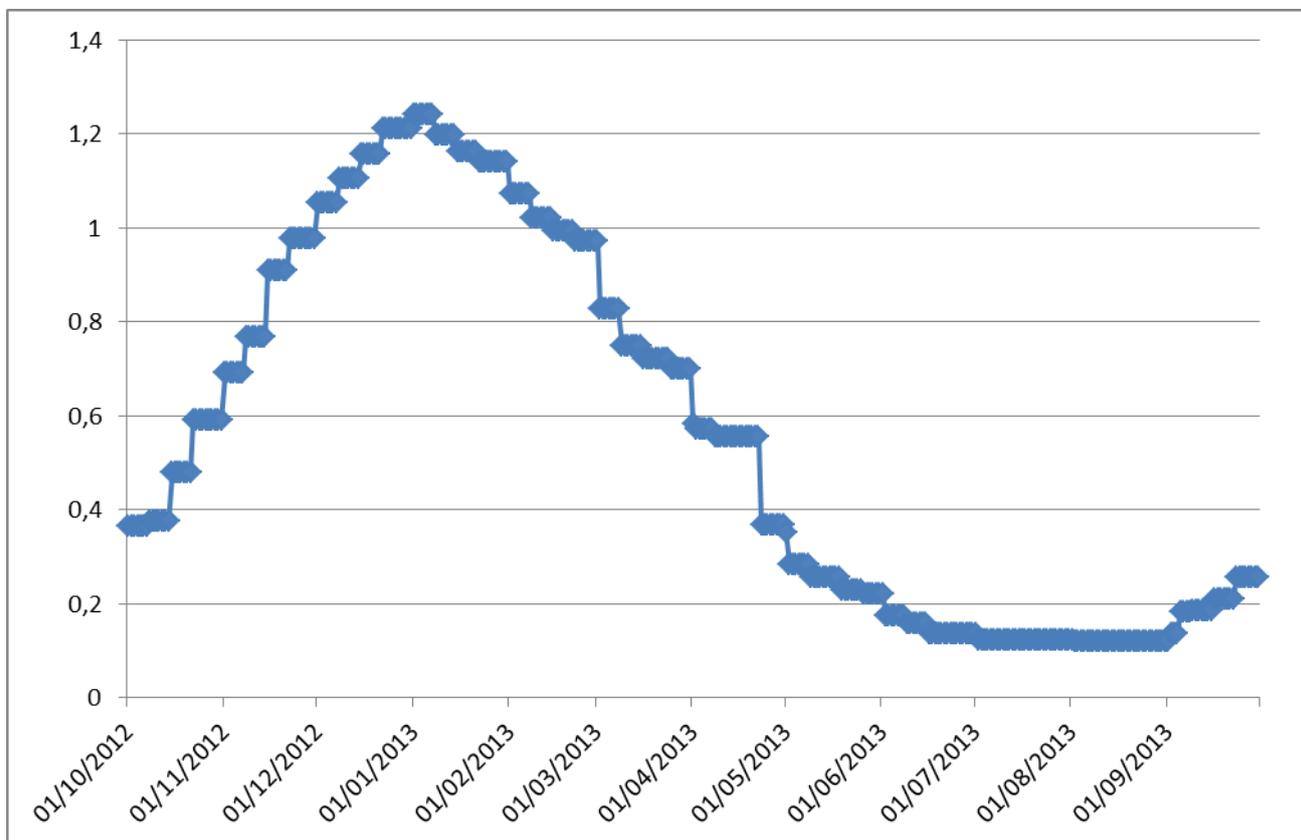


Tabella 1 - Criteri di ripartizione del bonus gas per i clienti diretti ACR

<b>Bolletta relativa ai consumi di:</b>	<i>pro die piatto</i>	<i>pro die stagionalizzato</i>	<b>variazione in euro</b>	<b>variazione %</b>
ott-nov-dic	51,2 euro	75 euro	+ 23,8 euro	+ 46,4 %
genn-febb-marzo	51,2 euro	89 euro	+ 37,8 euro	+ 73,8%
aprile-maggio-giugno	51,2 euro	28 euro	- 23,2 euro	- 45,3 %
luglio-agosto-sett	51,2 euro	13 euro	- 38,2 euro	- 74,6%

4.21 L'Autorità ritiene quindi che la soluzione prefigurata seguendo in modo più puntuale la spesa per l'acquisto di gas nei suoi andamenti stagionali, risponda meglio all'obiettivo di alleggerire le fatture più onerose, concorda comunque con la necessità di prevedere un tempo adeguato per consentire le modifiche ai sistemi informativi di distributori e venditori. Ritiene infine che tale modalità non impedisca le prassi in essere da parte di alcuni venditori di anticipare l'erogazione del bonus poiché le informazioni sui profili di prelievo sono note.

*Q 3 Quali potrebbero essere i costi associati all'implementazione della modalità di erogazione proposta per i venditori e i distributori? Si possono ipotizzare soluzioni alternative? Se sì, quali?*

## **5 Tempi di attuazione**

5.1 In relazione alla tempistica con cui dovrebbero trovare attuazione gli orientamenti posti in consultazione l'Autorità propone che quelli che interessano la rateizzazione dei corrispettivi possano trovare applicazione dal 1 gennaio 2016, mentre le nuove modalità di corresponsione del bonus gas possano essere introdotte coerentemente con l'introduzione, da parte del Governo; della nuova disciplina sul bonus sociale o al più tardi entro sei mesi dalla pubblicazione dell'eventuale provvedimento sulle misure ulteriori.

*Q 4 Si concorda sui tempi di attuazione? Se no, per quali motivi?*

## 6 Sintesi degli orientamenti

<b>Ambito di applicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clienti domestici a cui è stato riconosciuto il bonus per disagio economico e/o fisico</li> </ul>
<b>Orientamento 1</b>	<b>Elementi comuni:</b>
<b>Rateizzazione ulteriore</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I piani di rateizzazione non sono sovrapponibili</li> </ul>
<b>1.1 - Rateizzazione per fattura anomala estesa al mercato libero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estensione ai clienti bonus del mercato libero della regolazione della rateizzazione già prevista dal TIV e dal TIVG per i clienti in regime di tutela</li> <li>• Il venditore del mercato libero può proporre e contrattualizzare in alternativa un proprio schema migliorativo salvaguardando l'obbligo di segnalazione in bolletta</li> </ul>
<b>1.2 - Rateizzazione a fronte di morosità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il venditore e l'esercente il servizio di tutela, comunica con la modalità preferita, all'interno della comunicazione di costituzione in mora, la possibilità di rateizzare</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il piano di rateizzazione è proposto dal venditore, con la possibilità di essere rinegoziato</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La prima rata non può superare il 30% dell'importo salvo diverso accordo tra le parti</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se il cliente ha già in corso un piano di rateizzazione non vi è obbligo di offrire questa ulteriore possibilità,</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Può essere richiesta una sola volta su un periodo di 12 mesi</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una adesione per fatti concludenti o con modalità certe</li> </ul>
<b>Orientamento 2.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduzione di una modalità di calcolo stagionalizzato del pro die sulla base del profilo di prelievo per fascia climatica per i clienti diretti con bonus gas per una fornitura ad uso ACR (produzione di acqua calda, cottura cibi e riscaldamento)</li> </ul>
<b>Modalità di erogazione del bonus</b>	
<b>Tempi di attuazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gli orientamenti 1.1 e 1.2 dal 1 gennaio 2016</li> <li>• l'orientamento 2 dall'introduzione della nuova disciplina sul bonus sociale o al più tardi entro sei mesi dalla pubblicazione dell'eventuale provvedimento sulle misure ulteriori</li> </ul>