

**SENATO DELLA REPUBBLICA**

**10° Commissione Permanente  
Industria Commercio e Turismo**

**Atto del Governo n. 294  
Schema di Decreto Legislativo recante  
Norme Comuni per il Mercato Interno dell'Energia Elettrica**

**Osservazioni e Proposte di  
U.Di.Con. APS – Unione per la Difesa dei Consumatori**

U.Di.Con. APS, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti rappresentative a livello nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), si pregia di intervenire formulando le presenti osservazioni relative all'atto citato in epigrafe.

\*\*\*

1

**Premessa e considerazioni preliminari**

Lo Schema di Decreto Legislativo in esame riveste una indubbia rilevanza per i consumatori, ponendosi l'obiettivo di disciplinare importanti aspetti del mercato dell'energia che, come noto, presenta delle criticità intrinseche per il cliente finale.

Basti citare a tal riguardo alcune tematiche: le annose difficoltà nel superamento del mercato tutelato; l'eccessiva concentrazione del mercato e la sua scarsa dinamicità; le oscillazioni ormai fuori controllo dei prezzi dell'energia per i clienti finali, come peraltro emerso nella recente cronaca; la difficoltà di eliminare in radice alcune problematiche che continuano ad alimentare il contenzioso tra clienti finali e aziende energetiche, quali a titolo esemplificativo il nodo dei "maxi conguagli"; il tema degli oneri di sistema ed, in genere, dei costi in bolletta diversi dalla materia prima; etc.

Ebbene, a fronte di siffatto quadro d'insieme, non risulta possibile soprassedere sulle tempistiche della presente consultazione, che se fossero state più estese avrebbero consentito -si ritiene- di avere maggiori *chances* di incidere sulle succitate complessità, e ciò per il bene dei consumatori e con beneficio dell'intera filiera.

In ogni caso, appare comunque possibile ed opportuno concentrarsi su alcuni aspetti dell'Atto di Governo, che rivestono primaria importanza per i consumatori.

Seguono dunque alcune brevi osservazioni sull'articolato del testo e poi sui relativi allegati.

\*\*\*

### Osservazioni sull'articolato

#### Articolo 5 – Diritti Contrattuali dei Clienti

La norma in esame riveste una importanza fondamentale per i consumatori, in quanto è idonea ad istituire una tutela minima improrogabile per gli utenti finali.

Ebbene, tale sfera di tutela minima, ad avviso di chi scrive, è suscettibile di essere potenziata.

In particolare, con riferimento al comma 3, lettera e), il testo sembra rendere ipotizzabile, in qualche misura, la possibilità di porre a carico dell'utente oneri in caso di risoluzione contrattuale al di fuori di quanto tipizzato; ebbene ad avviso di chi scrive, il testo dovrebbe escludere qualsiasi costo in qualsiasi modo connesso con l'interruzione della fornitura (come si dirà anche per altra analoga disposizione), tenendo conto delle peculiarità del mercato dell'energia, il quale risultando notoriamente concentrato non può tollerare ostacoli di ogni genere per tali variazioni.

Inoltre, con riferimento al comma 3, lettera h), appare opportuno che il testo sia più stringente in punto di "gestione dei reclami", prevedendo che sia indicato espressamente l'indirizzo a cui spedire le contestazioni. A fini inclusivi, appare opportuno che i recapiti siano inoltre almeno due, di cui uno di tipo "tradizionale" ed uno di natura digitale.

In relazione all'ipotesi di nullità di cui al comma 4, appare opportuno prevedere che la tutela ivi prevista per i consumatori sia resa nota ai clienti finali tramite uno specifico spazio in bolletta; diversamente, si teme che coloro che si imbattono in un rapporto contrattuale viziato dalla mancata consegna di un documento di sintesi potrebbe rimanere all'oscuro di tale tutela.

Con riferimento al comma 7, appare opportuno prevedere indennizzi (o altra forma di deterrenza) in caso di violazione della disposizione, particolarmente importante per i consumatori; diversamente si rischia che la stessa rimanga una mera disposizione di principio.

Con riferimento al comma 8, il testo appare eccessivamente elastico rispetto agli oneri connessi ai diversi metodi di pagamento; ad avviso di chi scrive, in nessun caso deve essere ammesso un aggravio di spesa connesso al metodo di pagamento.

In relazione alle disposizioni di cui ai commi 10 ed 11, le stesse sono sicuramente condivisibili a livello di principio, ma si ritiene che dovrebbero essere accompagnate da adeguate forme di deterrenza in caso di

violazione; diversamente le richiamate disposizioni rischiano di diventare delle norme di principio prive di effetti pratici per il consumatore.

Con riferimento al comma 14, si suggerisce di inserire le Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU quali *stakeholders* da ascoltare nell'ambito del compito che viene affidato ad ARERA, consistente nel dover stabilire le misure necessarie per rendere effettivi i diritti di cui all'articolo.

Si ritiene che, nell'ambito di una norma a difesa del Consumatore, sia necessario ascoltare le Associazioni che lo rappresentano ex lege, così da recuperare altresì un adeguato momento di dialogo e confronto sulla presente disciplina, alla luce della sua rilevanza per i consumatori.

\*\*\*

#### **Articolo 6 – Bollette ed Informazioni di Fatturazione**

Anche per la disposizione in commento, al pari dell'articolo precedente, si ritiene che il testo possa essere rafforzato a tutela del consumatore.

A tal riguardo, con riferimento al comma 2, appare opportuno potenziare il diritto alla gratuità delle bollette, prevedendo espressamente che la medesima debba essere garantita a prescindere dalle modalità di invio del documento.

Per il comma 3, si rileva che il riferimento al "diritto di accedere a soluzioni flessibili per il pagamento" è certamente condivisibile, ma dovrebbe essere formulato in maniera più stringente. Diversamente, il tenore generico della disposizione rischia di essere distorto nella prassi e dunque di essere applicato in maniera pressoché discrezionale.

A tal riguardo, secondo la Scrivente una bolletta deve poter essere rateizzata secondo regole certe, che consentano di conciliare le capacità reddituali dell'utente con il mantenimento della fornitura.

Per il comma 5, esso contiene il rinvio ad un allegato che indica le informazioni da riportare in bolletta. Trattasi di un rimando fondamentale, relativamente al quale per semplici ragioni di continuità espositiva verranno tracciate osservazioni al termine della presente sezione sull'articolato.

Il comma 6 introduce una consultazione finalizzata al rendere effettivi i diritti di cui all'articolo in commento, prevedendo il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori.

Trattasi sicuramente di un'opportunità per le citate rappresentanze, ma in merito alla formula con cui vengono individuate le Associazioni dei Consumatori deve segnalarsi una criticità.

Il testo infatti effettua un richiamo alle "organizzazioni rappresentative dei consumatori iscritte nel Registro del Terzo settore di cui all'articolo 45 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117".

Ebbene tale richiamo risulta improprio, in quanto prescinde dalle specifiche norme di legge sulla rappresentatività delle Associazioni dei Consumatori, contenute negli artt. 136 e seguenti del Codice del

Consumo. Tale normativa garantisce, alle associazioni che rispettano precisi requisiti (tra cui la Scrivente), di essere riconosciute *ex lege* e di riunirsi presso il CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti - organismo istituito dalla Legge stessa per rappresentare i consumatori tramite le predette associazioni qualificate.

Ciò rilevato, non si comprende il motivo per cui il comma in oggetto trascuri del tutto la normativa appena citata e vada ad individuare le associazioni di consumatori con un rimando all'iscrizione del registro del terzo settore, il quale non risulta connotato da analoghi criteri di rappresentatività.

Siffatta impostazione dunque non distingue dalle altre le Associazioni rappresentative e qualificate, rischiando di non valorizzare i contributi di queste ultime.

Pertanto, si chiede pertanto che la norma sia in questo senso corretta, prevedendo che la consultazione sia accessibile alle sole associazioni rappresentative ai sensi della citata e specifica normativa in materia, così da garantire il tenore qualificato di tale importante categoria di stakeholder.

\*\*\*

#### **Articolo 7 – Diritto a cambiare fornitore**

Il comma 3 della disposizione fa riferimento alle Associazioni dei Consumatori con la medesima formula oggetto delle osservazioni anzi citate. Pertanto, queste ultime devono intendersi estese anche per tale disposizione.

Con riferimento al comma 5, si chiede al contrario di quanto stabilito nel testo di vietare espressamente ogni ipotesi di costo, comunque connesso, all'interruzione della fornitura, nell'ambito del mercato dell'energia.

Si ritiene che il mercato dell'energia abbia caratteristiche tali da dover imporre la massima mobilità della clientela tra un operatore ed un altro (dunque rimuovendo ogni ostacolo anche di siffatta natura) cosicché possa garantirsi piena concorrenza nel settore, con beneficio dell'utente finale.

Per il comma 7, valgano le stesse osservazioni sul riferimento alle Associazioni dei Consumatori già rassegnate in precedenza. A ciò si aggiunge che del pari appaiono incongrui i riferimenti agli articoli 140 del Codice del Consumo e 140 bis del Codice Civile (si suppone che il testo avrebbe dovuto indicare il riferimento agli articoli 840 bis e seguenti del Codice di Procedura Civile).

\*\*\*

**Articoli 9 e 10 – rispettivamente rubricati “*sistemi di misurazione intelligenti e diritto al contatore intelligente*” e “*strumenti di confronto delle offerte*”.**

Con riferimento agli articoli citati, la Scrivente sottolinea l'importanza di ipotizzare la possibilità di mettere in comune i dati provenienti dai sistemi di misurazione di cui all'articolo 9, con il portale di confronto delle offerte di cui all'articolo 10.

Ed infatti, permettendo al portale offerte di cui all'art. 10 di attingere a dati di consumo accurati, provenienti dagli strumenti di misura dell'articolo 9, potrebbero generarsi dei preventivi di spesa estremamente aderenti alle reali fattispecie dei singoli consumatori; di conseguenza, questi ultimi potranno consultare le offerte sulla base di preventivi assolutamente più veritieri rispetto ad ogni ipotesi di stima forfettaria.

Con riferimento specifico all'articolo 9, si suggerisce l'opportunità di prevedere espressamente la facoltà di ottenere un controllo del corretto funzionamento del contatore su richiesta del cliente, in modalità gratuita o secondo tariffe agevolate, comunque proporzionali al costo medio delle bollette.

Inoltre, con particolare riferimento all'articolo 10, si chiede che nell'ambito del lavoro di adeguamento previsto nel comma 1, siano coinvolte anche le associazioni di consumatori iscritte al CNCU.

\*\*\*

#### **Articolo 11 – Clienti vulnerabili e in condizioni di povertà energetica**

Con riferimento all'articolo 11, si chiede che sia dato ampio spazio e visibilità alla misura in commento, in particolare per gli utenti superiori ai 75 anni di età, prevedendo ad esempio una esplicita informativa in bolletta. In tal modo, si assicurerebbe la piena diffusione ed efficacia di tale tutela.

Con riferimento all'Osservatorio di cui al comma 5, si chiede che la composizione del medesimo sia allargata prevedendo anche un membro nominato dal CNCU, onde garantire adeguata rappresentanza dei consumatori nell'organo in commento.

\*\*\*

#### **Allegato 1 – Requisiti minimi di fatturazione e relative informazioni**

Con riferimento all'allegato 1, disciplinante le informazioni minime che devono necessariamente essere presenti in bolletta, si segnalano alcuni contenuti addizionali che ad avviso della Scrivente dovrebbero essere previsti.

Si ritiene che nella fattura debba essere inserito espressamente un recapito ad hoc per l'inoltro dei reclami e che chiarisca il tempo a disposizione per il gestore per rispondere.

Si ritiene altresì che debba essere inserito in fattura il richiamo al regime prescrizione cui le fatture sono sottoposti.

Con riferimento lettera B del capoverso 1.3, si rappresenta che l'indicazione alle organizzazioni dei consumatori dovrebbe essere meno generica ed in particolare che la stessa debba far riferimento alle

associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, organo che -come più volte ripetuto in questo documento- raccoglie le associazioni che hanno una comprovata e qualificata rappresentatività.

Si ritiene inoltre che alle Associazioni dei Consumatori debba essere dato rilievo distinto e che dunque debbano essere separate dagli altri organismi previsti dalla stessa lettera.

Si ritiene inoltre fondamentale indicazione del Distributore competente per zona nonché della Matricola del contatore abbinato all'utenza, in quanto molto spesso è necessario per gli utenti effettuare tale controllo.

A ciò si aggiungano tutte le ulteriori informazioni suggerite nel corpo delle presenti osservazioni, che non si ripetono per questioni di brevità.

\*\*\*

Con riserva di ulteriormente dedurre, nelle modalità che saranno ritenute opportune, si auspica che le presenti riflessioni si rivelino utili al lavoro di Codesta Spettabile Commissione, e si ringrazia per la possibilità di inoltrare il presente contributo.

Roma, 23/09/2021

Il Presidente Nazionale U.Di.Con. APS  
Dott. Denis Domenico Nesci

