



per



# SEGNALAZIONI UTILITY LUCE E GAS

Criticità e casistiche nel mercato italiano

**Periodo di monitoraggio**

I° trimestre 2024

01/01/2024 - 31/03/2024

a cura di **Reclami Gas e Luce** e commissionato dall'**Associazione Consumerismo No profit** nell'ambito del progetto **+TUTELA** in collaborazione tecnica con **UDICON**.

# Introduzione

Nel corso del primo trimestre del 2024, il panorama energetico italiano ha rivelato sfide complesse per i consumatori di energia elettrica e gas, con un'incidenza preoccupante di disservizi e prassi ingannevoli che hanno minato la fiducia nei confronti dei fornitori di servizi. Questo report, frutto della collaborazione tra Reclami Gas e Luce e l'Associazione Consumerismo No profit, nell'ambito del progetto +TUTELA e con il supporto tecnico di UDICON, mira a tracciare un quadro preciso di questa realtà problematica attraverso un'analisi meticolosa delle segnalazioni ricevute dai consumatori. L'intento è duplice: da un lato, si punta a mettere in luce le principali aree di criticità, tra cui spiccano le modifiche unilaterali dei contratti e la stipulazione di contratti non richiesti; dall'altro, si intende stimolare un elevamento degli standard di qualità del servizio, promuovendo nel contempo un dialogo più chiaro e diretto tra utenti e compagnie fornitrici.

Le evidenze raccolte sottolineano una necessità impellente di intervento regolamentare e di adeguamento da parte delle imprese, per far fronte a una situazione che vede i consumatori esposti a pratiche commerciali poco trasparenti o direttamente scorrette. Le modifiche unilaterali dei contratti, spesso comunicate senza adeguato preavviso o in modi che non ne garantiscono la tracciabilità, hanno generato un'ondata di malcontento e incertezza, aggravata da incrementi tariffari talvolta esorbitanti. Allo stesso modo, la problematica dei contratti non richiesti testimonia una lacuna nel controllo delle modalità di sottoscrizione e verifica dell'effettiva volontà del consumatore, lasciando spazio a abusi e manipolazioni.

In questo contesto, si invoca un impegno rinnovato da parte dei fornitori di energia, che dovrebbero adottare misure concrete per assicurare una maggiore trasparenza nelle loro operazioni e nelle relazioni con i clienti. Ciò comprende la garanzia di una comunicazione chiara e tempestiva delle condizioni contrattuali, la tutela contro variazioni unilaterali ingiustificate e l'implementazione di sistemi di verifica effettiva della volontà del consumatore nel caso di nuovi contratti, senza trascurare i livelli di qualità della rete pubblica nazionale.

Parallelamente, si sollecita un intervento più deciso e coordinato delle Autorità di regolamentazione, affinché intensifichino le attività di monitoraggio del settore, adottino misure sanzionatorie più efficaci contro le pratiche abusive e raffinino il quadro normativo per colmare le lacune attualmente sfruttate a danno dei

consumatori. Questo approccio multifaccettato non solo contribuirà a ridurre l'incidenza dei disservizi e delle truffe ma rafforzerà anche il rapporto di fiducia tra consumatori e fornitori, essenziale per un mercato energetico sano ed equo.

## Metodologia

Per la raccolta dei dati che hanno alimentato l'analisi di questo report, si è fatto ricorso a un approccio innovativo e specificamente orientato al settore energetico, sfruttando il portale Reclami Gas e Luce. Questo strumento si distingue come la prima piattaforma interamente dedicata alla gestione dei reclami nel dominio di energia elettrica e gas, aggregando un vasto insieme di segnalazioni sia inviate direttamente dagli utenti che trasmesse attraverso una rete consolidata di partner affiliati. La peculiarità di questo sistema risiede nella sua capacità di funzionare come un barometro altamente sensibile delle problematiche che affliggono i consumatori nel contesto energetico, fornendo una base di dati ricca e diversificata su cui costruire un'analisi dettagliata.

La metodologia adottata per l'elaborazione dei dati si è avvalsa delle competenze acquisite dal team di Reclami Gas e Luce nell'arco degli ultimi quattro anni, un periodo durante il quale sono stati gestiti oltre 4000 reclami, con un recupero economico complessivo superiore ai 700 mila euro a favore dei consumatori. Questa esperienza ha permesso di affinare gli strumenti di analisi e di interpretazione delle segnalazioni, trasformando un insieme eterogeneo di dati in informazioni strategiche per l'identificazione delle criticità più pressanti e per la formulazione di raccomandazioni mirate.

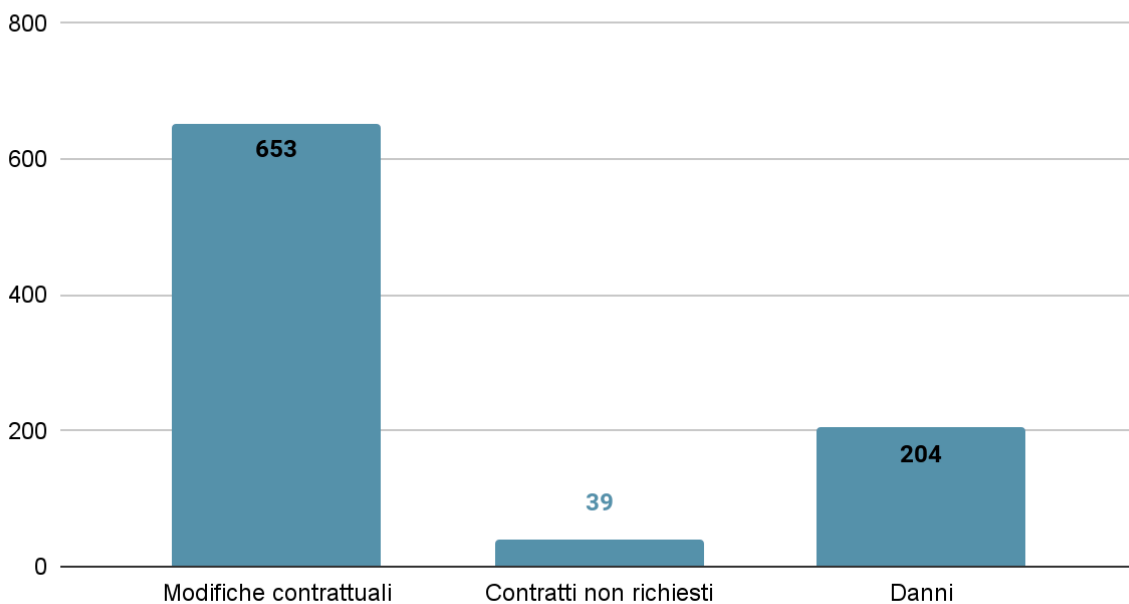
L'approccio adottato nella raccolta e nell'analisi dei dati si basa su principi di trasparenza e replicabilità, assicurando che ogni fase del processo possa essere soggetta a verifica e confronto. La selezione delle segnalazioni da includere nel report è stata guidata da criteri rigorosi, volti a garantire la rappresentatività dei diversi tipi di disservizi e di prassi commerciali scorrette identificate. Inoltre, è stata prestata particolare attenzione alla verifica dell'autenticità e della coerenza delle informazioni fornite dai consumatori, al fine di consolidare la base empirica su cui costruire l'analisi.

Questa prima indagine condotta attraverso il portale Reclami Gas e Luce rappresenta quindi un esempio concreto di come le tecnologie digitali e le piattaforme online possano contribuire significativamente alla tutela dei diritti dei consumatori, fornendo allo stesso tempo dati preziosi per la comprensione delle dinamiche del mercato energetico. La capacità di raccogliere, analizzare e interpretare efficacemente le segnalazioni dei consumatori costituisce un

pilastro fondamentale per l'identificazione delle aree di intervento prioritario e per lo sviluppo di strategie di miglioramento del servizio e della soddisfazione del cliente nel settore energetico.

<b>I numeri del report trimestrale</b>		
<b>Tema</b>	<b>Numero segnalazioni</b>	<b>Ammontare stimato</b>
Modifiche unilaterali	653	1 milione di euro
Contratti non richiesti	39	25.000mila euro
Black-out / sbalzi di tensione	204	300.000 euro

### Segnalazione 1° trimestre 2024



# Ambiti delle segnalazioni

## Modifiche unilaterali dei contratti

Nel corso del primo trimestre del 2024, un'analisi approfondita delle segnalazioni pervenute tramite il portale Reclami Gas e Luce ha rivelato un fenomeno preoccupante di aumenti tariffari, in particolar modo nel settore del gas, con incrementi che, in alcuni casi, hanno raggiunto il 600%. Questa situazione ha coinvolto 653 segnalazioni di consumatori che hanno subito modifiche unilaterali dei contratti da parte dei fornitori, con una stima complessiva del danno economico che sfiora il milione di euro per gli utenti coinvolti.

La problematica centrale identificata riguarda la mancata ricezione, da parte dei consumatori, del preavviso di modifica dei prezzi, una pratica non conforme alle disposizioni del codice di condotta commerciale stabilito dall'ARERA. Tale codice impone l'invio di una comunicazione scritta al consumatore almeno tre mesi prima dell'effettiva applicazione delle nuove tariffe, con le modifiche che diventano effettive solo dal primo giorno del mese successivo alla data di ricevimento del preavviso.

Tuttavia, la mancanza di un sistema di invio tracciato per queste comunicazioni e la possibilità di considerare la lettera come ricevuta, salvo prova contraria, dopo dieci giorni dall'invio, introducono significative lacune regolamentari, lasciando ampio spazio a interpretazioni soggettive che possono sfociare in conflitti tra fornitori e consumatori.

La gravità del fenomeno è accentuata dagli esorbitanti aumenti dei prezzi del gas, che in alcune segnalazioni sono stati rilevati fino al 600%, passando da 50 centesimi a 3 euro al metro cubo. Questa dinamica solleva seri dubbi sulla legittimità di tali condizioni di rinnovo contrattuale, specie alla luce della legge n. 287/1990 che vieta l'abuso di posizione dominante sul mercato e l'imposizione di condizioni contrattuali ingiustificatamente gravose.

In risposta a questa situazione, l'Antitrust ha imposto sanzioni significative a vari fornitori di energia, tra cui Enel Energia, Eni Plenitude, Acea Energia, Iberdrola Clienti Italia, Dolomiti Energia ed Edison Energia, per un totale di oltre 15 milioni di euro. Nonostante ciò, tre di queste società hanno intrapreso azioni legali, presentando ricorso al TAR, il cui esito è previsto per il prossimo 17 luglio.

L'insieme di queste evidenze sottolinea non solo la necessità di un'azione correttiva immediata per tutelare i diritti dei consumatori ma anche l'urgenza di riformare il quadro regolamentare per prevenire future violazioni. È imprescindibile che i fornitori adottino una maggiore trasparenza nelle loro pratiche contrattuali e che le autorità di regolamentazione rafforzino i meccanismi di monitoraggio e sanzione per garantire un mercato energetico più equo e trasparente.

## Contratti non richiesti

Nel primo trimestre del 2024, il settore energetico ha registrato un fenomeno preoccupante legato a pratiche commerciali scorrette, con un totale di 39 segnalazioni relative ad attivazioni fraudolente di forniture di energia elettrica e gas. Queste attività illecite, caratterizzate da un cambio fornitore non autorizzato o dall'applicazione di condizioni economiche inaspettate, hanno causato non solo disagi e confusione tra i consumatori ma anche conseguenze economiche dirette, con stime che indicano circa 29.000 euro in bollette ingiustamente addebitate.

La maggior parte delle segnalazioni (circa l'80%) evidenzia casi in cui i consumatori si sono trovati, senza alcun preavviso, a dover affrontare bollette da parte di un nuovo fornitore di cui non avevano mai autorizzato il servizio. Questa pratica, oltre a generare un'immediata insicurezza e confusione, ha portato, in quattro casi specifici, a distacchi della fornitura a causa di morosità non imputabili ai consumatori coinvolti. Il restante 20% delle segnalazioni riguarda invece l'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle precedentemente comunicate durante la sottoscrizione del contratto. Queste problematiche si inseriscono nel più ampio contesto dei contratti non richiesti, una categoria di pratiche commerciali che viola i principi di trasparenza e consenso informato, fondamentali nelle relazioni tra fornitori e consumatori. Le normative vigenti, come il codice di condotta commerciale e il codice del consumo, stabiliscono chiaramente i requisiti per la validità dei contratti, compresa la necessità di una conferma esplicita e tracciabile da parte del consumatore. Tuttavia, le segnalazioni ricevute indicano che questi obblighi non sempre vengono sempre rispettati, evidenziando lacune sia nella regolamentazione che nella sua applicazione pratica.

In particolare, si sottolinea la mancanza di un sistema di conferma tracciabile per i contratti stipulati a distanza o in luoghi diversi dai locali commerciali, che priva i consumatori della possibilità di prendere piena coscienza delle condizioni contrattuali e di esercitare il diritto di ripensamento previsto dalla legge. Di fronte a questa situazione, il codice del consumo offre tutela ai consumatori, prevedendo l'esonero da qualsiasi obbligo di pagamento in caso di forniture non richieste e stabilendo procedure chiare per la conferma dei contratti a distanza.



## Sbalzi di tensione e black out

Nel primo trimestre del 2024, il settore dell'energia elettrica ha registrato un notevole numero di segnalazioni, precisamente 204, relative a danneggiamenti di dispositivi elettronici causati da sbalzi di tensione o interruzioni improvvise del servizio. Questo tipo di disservizio non solo ha comportato disagi immediati per i consumatori coinvolti ma ha anche sollevato questioni riguardanti la responsabilità e le compensazioni dovute da parte dei distributori di energia.

La stragrande maggioranza delle segnalazioni, pari al 90%, riguardava richieste di risarcimento per danni subiti a seguito di sbalzi di tensione e/o interruzioni improvvise, eventi che hanno causato danni a uno o più dispositivi elettronici nelle abitazioni o negli esercizi commerciali dei consumatori. Secondo la normativa vigente, i consumatori hanno il diritto di avanzare richieste di risarcimento direttamente ai distributori locali, fornendo prove concrete del danno subito, come la data e l'ora dell'evento, nonché relazioni tecniche, preventivi o fatture relative ai dispositivi danneggiati. I distributori, ricevuta la richiesta, sono tenuti a condurre un'indagine interna per determinare se l'evento segnalato sia stato registrato dai loro sistemi e se ricada sotto la loro responsabilità. La normativa distingue tra interruzioni di servizio programmate, per le quali è previsto un preavviso ai consumatori, e interruzioni improvvise, per le quali i distributori devono agire rapidamente per ripristinare il servizio, con tempi di intervento che variano in base alla dimensione della popolazione interessata.

Nel caso di interruzioni senza preavviso, se il servizio non viene ripristinato entro i tempi stabiliti, i consumatori hanno diritto a ricevere un rimborso, calcolato in base alla durata dell'interruzione, che non può eccedere i 300 euro per utenza. Analogamente, per gli sbalzi di tensione, i consumatori possono richiedere una verifica dei valori di tensione e, se questi non rientrano nei limiti normativi, i distributori devono adeguare la tensione entro un termine massimo di 50 giorni lavorativi, con previsione di indennizzi automatici in caso di ritardi.

La somma dei danni stimati a seguito di queste segnalazioni ammonta a circa 300.000 euro, cifra che sottolinea l'impatto economico significativo di questi disservizi sulle finanze dei consumatori. Questa situazione evidenzia l'importanza di una manutenzione e innovazione costante nella rete elettrica nazionale.

**Contatti per la stampa:**

Luigi Gabriele  
Presidente Consumerismo No Profit  
+39 351 533 8305  
presidenza@consumerismo.it