

ASSOCIAZIONE NAZIONALE FAMIGLIE NUMEROSE

www.famglienumerose.org

Reg. Naz. Associazioni di Promozione Sociale n. 129

Segreteria operativa: Via Corsica, 165 – 25125 Brescia (BS)

tel. 0302294033 - fax 0302294025 - segreteria@famglienumerose.org

BONUS ENERGIA : SONDAGGIO TRA LE FAMIGLIE NUMEROSE

Report dei problemi emersi

29 Aprile 2011

Introduzione

Il Bonus sulla bolletta elettrica e sul gas metano è stato inizialmente introdotto dal Decreto Interministeriale 28/12/2007, ed è regolamentato dall'Autorità per l'Energia.

A seguito di numerose segnalazioni relative alle difficoltà all'applicazione dei Bonus, come associazione si è fatto un breve sondaggio tra le famiglie associate (su base volontaria).

Il sondaggio si è svolto nel periodo Marzo-Aprile 2011 : hanno risposto oltre 350 famiglie.

Il sondaggio ha evidenziato come i Bonus Energetici abbiano molti problemi da risolvere, visto che solo il 50-60% delle richieste sono andate a buon fine.

A prescindere dall'incasso o meno dei bonus, la maggior parte delle famiglie ha segnalato di non sapere nulla sullo stato della propria pratica, oppure di non capire la bolletta.

Molte lamentele hanno evidenziato la scarsa preparazione degli uffici Comunali e soprattutto dei CAF ai quali è delegato l'inoltro della domanda.

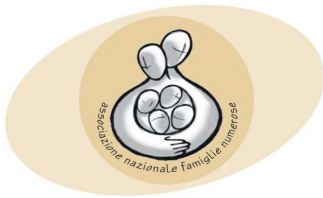
A nessuno è stata consegnata la password per consultare il sito, eccetto tre intervistati che avevano competenza in materia, e che sapevano come farne richiesta.

Molte anche le risposte che sono state scartate in quanto si trattava di famiglie che non sapevano neppure dell'esistenza dei Bonus, che lo hanno confuso con altre agevolazioni, oppure che non lo hanno richiesto perché non sapevano cos'è l'ISEE.

Al termine del report, sono indicati alcuni margini di miglioramento che potrebbero essere attuati sul software di gestione dei Bonus, e che comporterebbero vantaggi sia alla pubblica amministrazione che alle famiglie.

Marco Dal Prà

venezia@famglienumerose.org



ASSOCIAZIONE NAZIONALE FAMIGLIE NUMEROSE

www.famglienumerose.org

Reg. Naz. Associazioni di Promozione Sociale n. 129

Segreteria operativa: Via Corsica, 165 – 25125 Brescia (BS)

tel. 0302294033 - fax 0302294025 - segreteria@famglienumerose.org

PARTE PRIMA – GENERALITA'

1. Il Bonus Energia Elettrica e Gas

Il bonus qui affrontato è quello riconosciuto alle famiglie in disagio economico con più di tre figli a carico, e con un Indice ISEE inferiore a 20.000 €.

E' inquadrato all'interno della Legge n. 2/2009, e dalla Delibera ARG/elt 117/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Per richiedere i bonus, sia per l' Elettricità che per il Gas, le famiglie ogni anno devono rivolgersi al proprio comune di residenza per rinnovare la richiesta.

I comuni, a loro volta, attraverso una struttura informatica centralizzata chiamata SGATE (Sistema per la Gestione delle Tariffe Elettriche), girano la richiesta alle imprese di distribuzione (150 in tutta Italia).

Il sistema Sgate è stato sviluppato dall'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI) attraverso la struttura operativa ANCITEL S.p.A., alla quale è delegato il controllo sulla correttezza e validità delle richieste.

Il sistema SGATE ha anche un numero verde al quale i cittadini possono rivolgersi per verificare lo stato della domanda, ed un portale su internet.

2. Il rapporto annuale dell'Autority

Secondo la Relazione annuale dell'AEEG, al 31 Dicembre 2010 per il Bonus Elettrico risultano essere attivi oltre 1.500.000 Bonus, contro le circa 2.500.000 domande presentate; tale numero comprende sia le famiglie numerose, sia quelle con ISEE inferiore a 7500€.

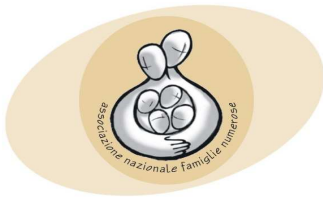
L'onerosità del meccanismo è a carico della generalità dei clienti elettrici (domestici e non); questa forma di solidarietà fra utenti, allo stato attuale, comporta per il cliente domestico tipo un onere inferiore ad 1 euro all'anno.

Secondo quanto indicato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, il bonus elettrico è finalizzato a portare un risparmio di circa il 20% rispetto all'utente domestico medio italiano, che consuma circa 2700 kWh l'anno.

Per il Bonus Gas, alla fine del 2010 risultavano presentate 825.000 domande, di cui 640.000 erogate (dalle imprese distributrici), con una efficienza del sistema del 77%.

Il valore del Bonus Gas varia di anno in anno, e varia a seconda della zona climatica.

Per dettagli si rimanda al sito www.autorita.energia.it , documento PAS 6/11.



PREMESSA AL SONDAGGIO

3. Famiglie non ammesse

Circa il 10% delle risposte pervenute non sono state ammesse al sondaggio.

Si trattava di famiglie che hanno risposto ma che effettivamente non avevano richiesto il bonus elettrico o del gas.

I motivi prevalenti sono stati :

- Credevano di trovare i Bonus in bolletta automaticamente, senza dover presentare alcuna richiesta ;
- Hanno confuso l'ISEE con il Reddito, ed hanno desistito dal richiederlo;
- Hanno confuso il Bonus con altri sussidi elargiti dagli enti locali per le tariffe in genere.

Ciò significa che molte famiglie non hanno presentato la richiesta, pur avendone diritto .

4. GPL

Le famiglie che risiedono in zone “non metanizzate”, e che quindi tipicamente si riscaldano con caldaie a GPL, non hanno diritto alla richiesta del Bonus GAS, anche se alcune pensavano di averne diritto.

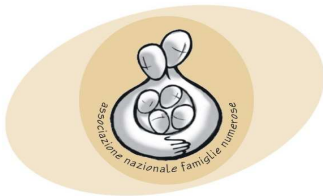
Ciò si configura come una discriminazione, alla quale ad oggi non si hanno notizie circa i rimedi.

5. Potenza Impegnata

Per assicurare la vivibilità di una abitazione con 6 componenti è necessario un contatore elettrico da 4,5kW; questo è un dato di fatto assodato tra le famiglie numerose.

Alcune famiglie molto numerose (si ricorda che in ANFN sono iscritte famiglie anche con 10 figli) hanno in casa un contatore da 6 kW.

Tali famiglie sono escluse dal Bonus, anche se l'ISEE è inferiore a 20.000€.

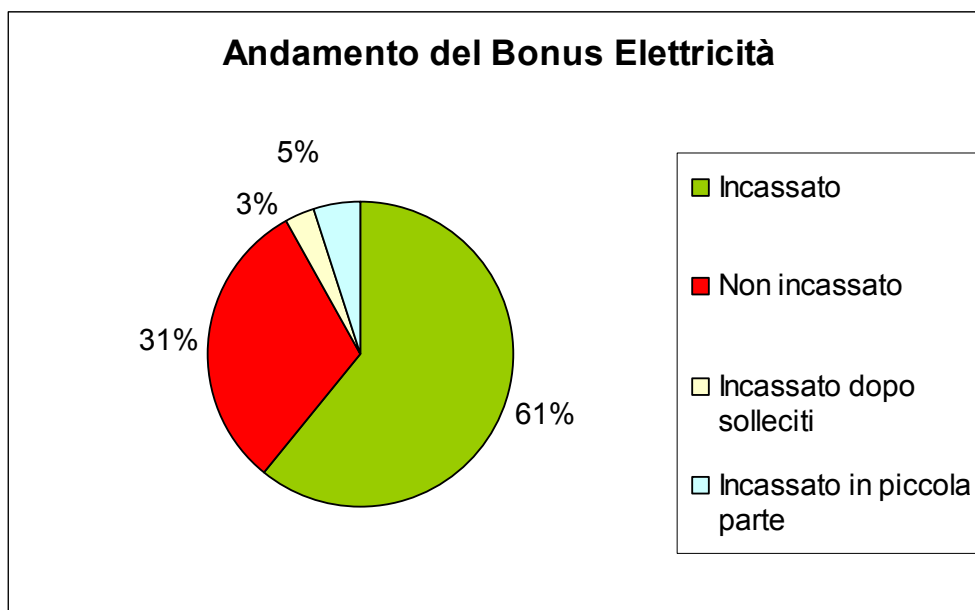


IL BONUS ELETTRICO

6. Il sondaggio

Al sondaggio relativo al Bonus Elettrico, quindi, sono state ammesse le risposte di circa 260 famiglie numerose, con i seguenti risultati :

| | | |
|-----|-----|--|
| 159 | 61% | Bonus incassato in modo regolare |
| 81 | 31% | Famiglie che non hanno ricevuto nulla |
| 8 | 3% | Famiglie che hanno ricevuto il bonus, ma solo dopo solleciti telefonici, fax, email, raccomandate, ecc |
| 13 | 5% | Come sopra, ma incassato solo parzialmente |



Come si vede anche dal grafico, solo nel 60% delle famiglie il bonus è andato a buon fine in modo automatico, mentre per un 8% è stato necessario l'intervento del richiedente per concludere l'iter, che comunque si è risolto solo per un 3%, mentre un 5% ha perso del tempo quasi inutilmente, visto che si è visto ricevere solo piccolissimi acconti.

Sostanzialmente la percentuale del 60% corrisponde alla media nazionale evidenziata dalla Relazione PAS 6/11 dell'Autorità per l'Energia.



ASSOCIAZIONE NAZIONALE FAMIGLIE NUMEROSE

www.famglienumerose.org

Reg. Naz. Associazioni di Promozione Sociale n. 129

Segreteria operativa: Via Corsica, 165 – 25125 Brescia (BS)

tel. 0302294033 - fax 0302294025 - segreteria@famglienumerose.org

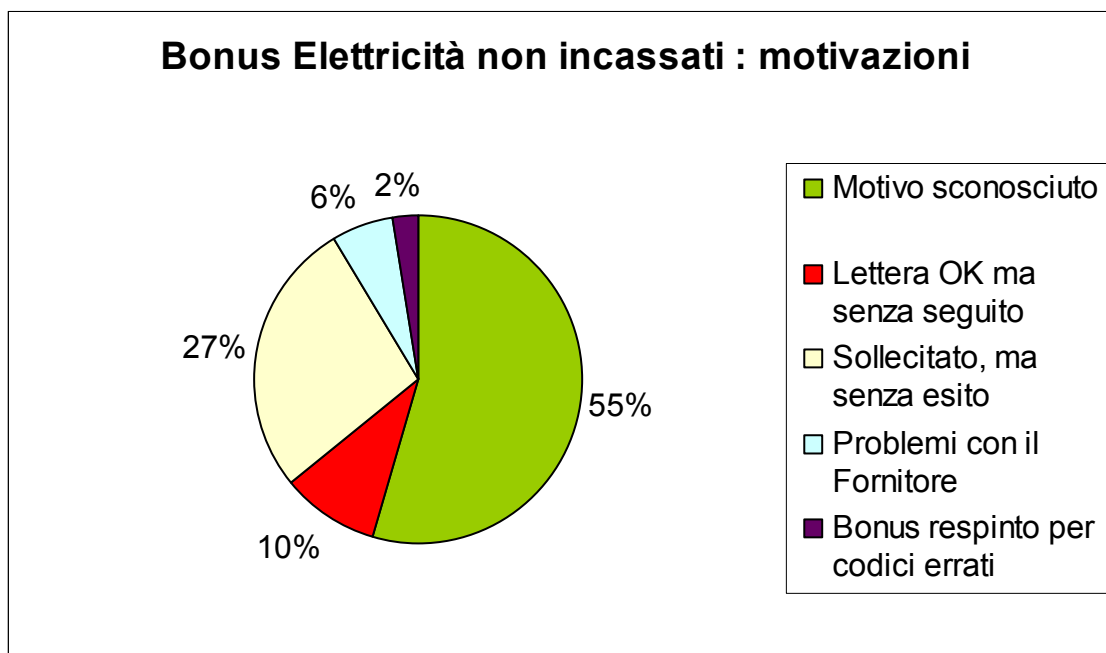
7. I Bonus non riscossi

Per quanto riguarda i Bonus Elettrici non riscossi, le risposte sono state molto variegate. Si va dalla famiglia che semplicemente asserisce “ho presentato la richiesta ma non ho ricevuto nulla, anzi le bollette aumentano”, a quelle che fanno una cronistoria dell’estenuante calvario alla quale sono state sottoposte per cercare di capire e quindi incassare il bonus.

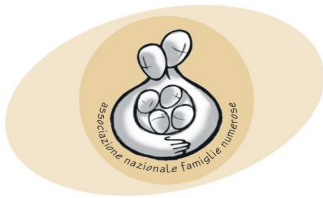
Si va da coloro che hanno presentato un reclamo all’Authority a quelle che sono già alla seconda o terza raccomandata inviata al distributore.

Notevoli anche gli errori dei CAF per i quali si rimanda più avanti.

| | | |
|----|-----|--|
| 44 | 54% | Non incassato; nessuna notizia a riguardo |
| 8 | 10% | Arrivata lettera Sgate di accettazione, ma nessun incasso |
| 22 | 27% | Solleciti senza alcun esito : Telefonate, Fax, Email, Raccomandate. |
| 5 | 6% | Il fornitore di Energia Elettrica, non sa, o non risponde, o ha risposte vaghe |
| 2 | 2% | Domanda respinta per problemi con il POD o con il Codice Fiscale |



In merito alle famiglie che non conoscono il motivo per cui non hanno ricevuto il Bonus, c’è da ricordare che le famiglie numerose difficilmente trovano il tempo di telefonare o di recarsi presso gli uffici comunali per chiedere informazioni.

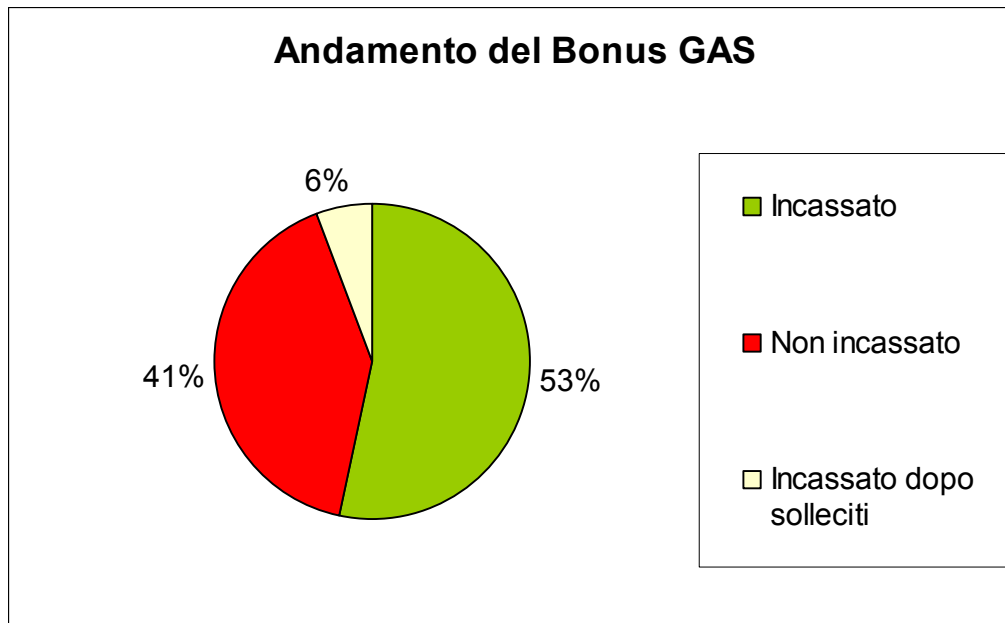


IL BONUS GAS

8. Il sondaggio

Al sondaggio relativo al Bonus Gas, hanno risposto un centinaio di famiglie numerose, con i seguenti risultati :

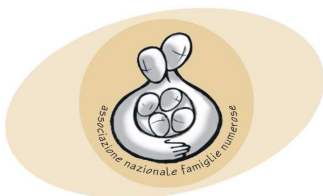
| | | |
|----|-----|---|
| 55 | 53% | Bonus incassato in modo regolare |
| 42 | 41% | Famiglie che non hanno ricevuto nulla o che stanno aspettando |
| 6 | 6 % | Come sopra, ma incassato solo parzialmente |



Come si vede anche dal grafico, solo poco più del 50% delle famiglie ha visto assegnato il bonus gas in modo automatico, mentre per un 6% è stato necessario l'intervento del richiedente per concludere l'iter.

In questo caso, la percentuale è peggiorativa (60%) rispetto alla media nazionale dei bonus gas riportata dall'Autorità per l'Energia (77%).

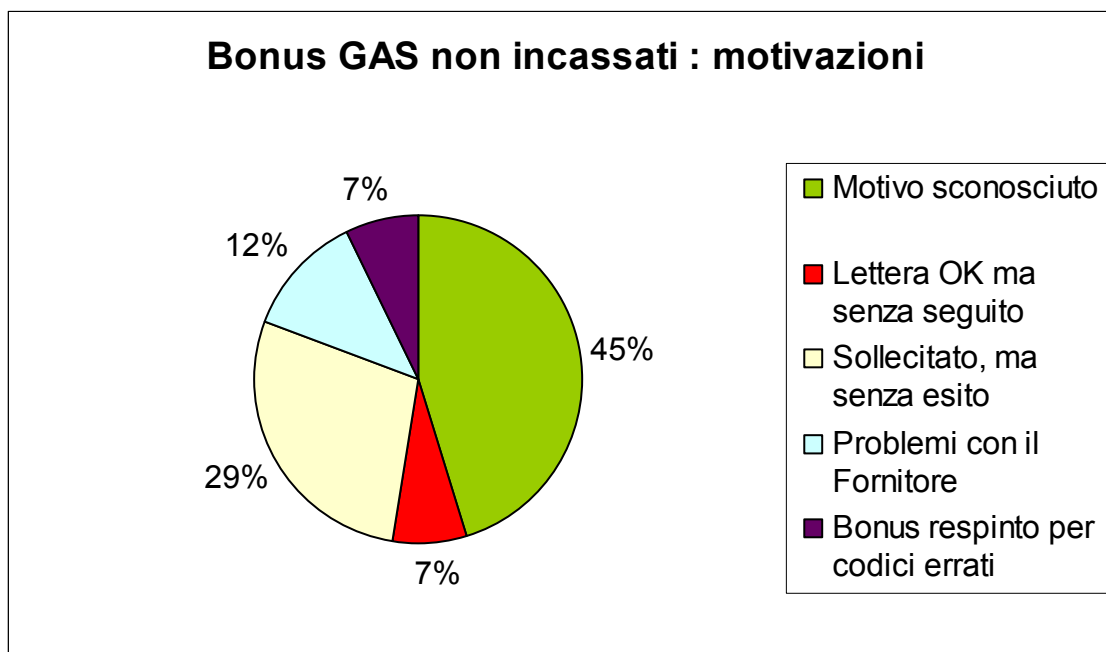
In relazione al 6%, da segnalare che le aziende distributrici contattate dalle famiglie, hanno attivato il bonus quasi subito; questo significa che la pratica era correttamente giunta nei loro sistemi informatici, ma non era stata portata a termine per inefficienze delle stesse aziende.



9. I Bonus non riscossi

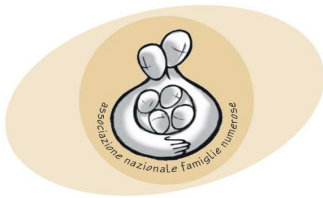
Per quanto riguarda i Bonus GAS non riscossi, anche in questo caso le risposte sono state molto variegate.

| | | |
|----|------|---|
| 19 | 45 % | Non incassato; nessuna notizia a riguardo |
| 3 | 7% | Arrivata lettera Sgate di accettazione, ma nessun incasso |
| 12 | 29 % | Solleciti senza alcun esito : Telefonate, Fax, Email, Raccomandate. |
| 5 | 12 % | Il fornitore del Gas, non sa, o non risponde, o ha risposte vaghe |
| 3 | 7 % | Domanda respinta per problemi con il POD o con il Codice Fiscale |



Per quanto riguarda i problemi con i fornitori dei servizi a rete, uno dei problemi che ripetutamente hanno segnalato le famiglie, sono i codici errati, come ad esempio il Codice Fiscale, il Codice POD o altri dati numerici, probabilmente digitati in modo errato al momento dell'inserimento della domanda nel portale Sgate.

Anche le famiglie che utilizzano l'impianto di riscaldamento condominiale hanno segnalato notevoli problemi : c'è chi ha dovuto perdere molto tempo per correggere errori nell'istanza o c'è chi si è visto respingere la pratica per errori tra il proprio codice e quello condominiale.



PROBLEMI EVIDENZIATI

10. Scarsa informazione

Leggendo i commenti inseriti dalle famiglie nelle Email di risposta al sondaggio, si può comprendere come i concetti dei Bonus siano ancora molto aleatori.

Molte famiglie, ad esempio, non sapevano che la domanda deve essere ripetuta ogni anno.

C'è anche chi è convinto che il bonus venga erogato dalla regione oppure che siano somme elargite dall'ENEL "a fondo perduto".

Pochi anche quelli che conoscevano il numero verde 800-166654 per chiedere la situazione della propria pratica.

Praticamente nessuno sapeva di avere diritto ad ottenere la password per controllare via internet lo stato della propria domanda.

11. Errori dei richiedenti

Molte famiglie hanno segnalato di aver dovuto ripresentare la domanda da zero in quanto solo successivamente hanno scoperto che il richiedente non corrispondeva con l'intestatario dell'utenza; tipico l'errore di aver compilato l'istanza a nome della moglie mentre l'utenza è in carico al marito.

In altri casi, l'utenza era intestata ad un parente (ad esempio una nonna).

A tale riguardo, non è comprensibile come gli sportelli al cittadino non si rendano conto dell'errore in fase di presentazione dell'istanza.

12. Scarsa Trasparenza e Comprensibilità

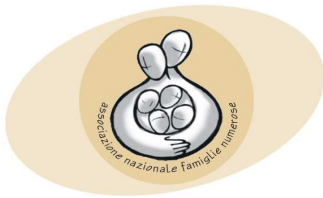
Molte famiglie lamentano la mancanza di comunicazioni e spiegazioni.

In primo luogo nessuno di coloro che riceve il Bonus nelle bollette in modo rateale, capisce se l'importo gli è stato assegnato completamente o solo in parte.

Nella maggior parte dei casi, le aziende distributrici, indicano solo un piccolo importo per ciascuna bolletta (ad esempio -8,01 €) senza precisare quanto manca per l'esaurimento del bonus.

Quasi nessuna famiglia, eccetto quelle che hanno ricevuto il rimborso direttamente tramite un assegno, ha saputo quantificare l'entità totale del "Bonus sociale per disagio economico" che si trovavano in bolletta, per il quale dovrebbero effettuare un calcolo manualmente tra tutte le bollette ricevute.

Ma in tal proposito le famiglie non sanno come devono procedere : è necessario controllare le bollette dell'anno solare, oppure quelle che sono comprese tra la data di presentazione della domanda alla corrispondente data dell'anno successivo ?



ASSOCIAZIONE NAZIONALE FAMIGLIE NUMEROSE

www.famglienumerose.org

Reg. Naz. Associazioni di Promozione Sociale n. 129

Segreteria operativa: Via Corsica, 165 – 25125 Brescia (BS)

tel. 0302294033 - fax 0302294025 - segreteria@famglienumerose.org

13. Le Aziende Distributrici

Molte famiglie hanno lamentato la confusione in cui versano le aziende distributrici in materia di Bonus elettrico e Gas, soprattutto con i “Call Center”.

Spesso sono state sottoposte ad un estenuante giro di telefonate per arrivare alla soluzione del problema (centraliniste diverse ogni volta, e che non conoscevano nemmeno l'esistenza del Bonus).

Alcune famiglie sono state costrette ad inviare raccomandate di sollecito per cercare di risolvere il problema.

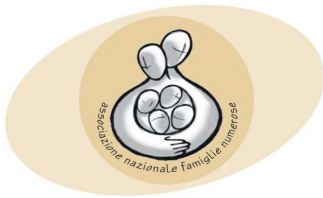
Altre famiglie, viste le difficoltà incontrate, hanno persino rinunciato.

Questo un esempio di Mail ricevute :

Invio un breve resoconto relativo al bonus energia per la nostra famiglia. Abbiamo regolarmente presentato domanda al nostro comune nell'aprile 2009. A dicembre 2009 non avevamo ricevuto ancora nè notizie, nè contributo. Dopo numerose telefonate a numeri verdi e dopo una numerosa collezione di risposte: "Non dipende da noi" , da parte del comune e di Enel energia, mi sono recata personalmente allo sportello provinciale di Enel Energia per l'ennesimo buco nell'acqua e l'ennesimo invito ad inviare tutta la documentazione via Fax ad una casella postale di Potenza. Finalmente il 31 dicembre 2009 ho ricevuto comunicazione di una bolletta negativa, (cioè a credito), che prevedeva il conseguente bonifico sul mio conto corrente bancario del contributo per il periodo 30 giugno 2009-31 dicembre 2010. Nessun cenno ai primi mesi del 2009 e al contributo per il 2008, visto che la domanda presentata ad aprile aveva valore retroattivo per l'anno precedente. Nel ripresentare la domanda per l'anno successivo, questa volta ad un patronato perché il comune aveva declinato l'incarico, segnalo nuovamente il mancato ricevimento del contributo del 2008 e dei primi mesi del 2009. A luglio del 2010, riprendo le mie richieste, anche attraverso mail e nuove telefonate al numero verde. Per ora nessuna risposta. Ho ripresentato la domanda per il 2011. Fin dalla prima volta, il contributo mi viene conteggiato in bolletta e quindi è frazionato a cadenza trimestrale (più o meno). Abitiamo a Bergamo e siamo una famiglia di 6 persone con 4 figli minorenni. B.

E' evidente che le aziende distributrici dovrebbero dotarsi di un numero telefonico o una email dedicata alle richieste dei Bonus, ma alla quale rispondano persone che conoscano la materia.

Ci sono comunque dei problemi di fondo da risolvere, di tipo informatico, tra i sistemi informatici delle aziende distributrici ed il Sistema SGate.



GLI SPORTELLI AI CITTADINI

14. Gli uffici Comunali

Moltissime famiglie hanno segnalato la scarsa conoscenza dei Bonus elettricità e Gas da parte dei comuni.

Alcune famiglie si sono addirittura sentite rispondere che tale agevolazione non esisteva o forse non era loro diritto chiederla (accaduto a Roma).

Altri, a seguito di un loro interessamento per sollecitare l'accreditamento del bonus che non arrivava, sono stati consigliati di desistere perché il loro bonus era stato dirottato verso altri richiedenti (accaduto a Roma anche in questo caso).

Tutti questi dubbi sarebbero fugati se venisse creato un Poster da esporre presso gli uffici comunali con i punti salienti del bonus, con il sito internet da consultare e con il numero verde, che pochi conoscono.

15. I CAF

La maggior parte delle lamentele riguardanti errori o inefficienze riguarda i Centri di Assistenza Fiscale, ai quali tipicamente i comuni delegano questo tipo di pratiche.

Molti i CAF che non conoscevano il Bonus per le famiglie numerose, e che hanno attivato la procedura con riluttanza o cavillando senza motivo.

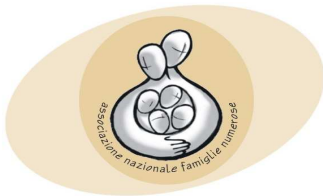
Ad esempio, un CAF ha rifiutato di iscrivere una famiglia numerosa perché tra i figli a carico uno risultava maggiorenne (situazione tutt'altro che rara nelle famiglie numerose).

Molti gli errori di digitazione del codice fiscale, del POD e di altre informazioni, come la casella con l'indicazione della famiglia numerosa o dell'ISEE.

Molte famiglie hanno lamentato di non aver mai ricevuto il regresso 2008-2009 in quanto la prima istanza era stata sbagliata dal CAF.

Altre famiglie hanno ricevuto da SGATE una lettera che avvisava del respingimento della domanda a causa di alcuni dati errati, errori compiuti ovviamente da chi ha inserito l'istanza nel sito SGATE.

In proposito, mancano indicazioni su come si risolvono questi errori : è ancora possibile ottenere il bonus cui si aveva diritto, oppure è andato definitivamente perduto ?



MARGINI DI MIGLIORAMENTO

16. Controllo On Line

Come anticipato, praticamente a nessuno è stata consegnata la password, eccetto tre persone, competenti in materia, hanno ottenuto tali credenziali per controllare on-line lo stato della propria pratica.

La password dovrebbe essere sempre stampata, in automatico, nella ricevuta di presentazione, oppure, sempre automaticamente, la password potrebbe venir inviata all'indirizzo di posta elettronica che il richiedente indica nell'istanza.

Questa è una modifica del sistema SGATE che non implementa dei costi per l'amministrazione, ma anzi li evita, in quanto ridurrebbe le telefonate al numero verde.

17. Precompilazione On Line

Un secondo margine di miglioramento riguarda la compilazione delle domande.

Come utilizzano alcune regioni - per l'erogazioni del Buono Scuola o altri sussidi - sarebbe opportuno abilitare la possibilità di compilare l'istanza anche via internet.

Ciascuna famiglia potrebbe procedere nel seguente modo :

1. Compila un Form nel sito internet Sgate, utilizzando la propria password.
2. Salva il Form con tutti i dati completi (il software ovviamente permette il salvataggio solo a compilazione corretta, indicando gli errori)
3. Attende una Mail di conferma dallo SGate, di "tutto regolare" o di presenza errori (POD, intestatario, Codice Fiscale, ecc);
4. Successivamente, stampa il modulo compilato, che costituisce la domanda;
5. Si reca presso il comune dove il funzionario deve solamente controllare gli allegati cartacei e convalidare l'istanza sul portate Sgate.

Vantaggi per le famiglie :

- minori perdite di tempo presso gli enti preposti (attualmente è necessario compilazione di moduli a mano, e recarsi a consegnarli);
- Semplicità per la ricompilazione della domanda, richiamando quella dell'anno precedente;

Risparmi per i comuni e per il sistema SGate :

- Segnalazioni ai cittadini inviate tramite Mail anziché tramite lettera;
- minor tempo perso per inserire le pratiche nel portale.