

Incontro con il Collegio dell’Autorità sui temi afferenti alla regolazione nei settori dell’energia e dell’ambiente di maggiore rilevanza per i consumatori

Contributo scritto di Altroconsumo

Introduzione

A seguito dell’incontro del 15 aprile scorso, il presente documento espone la posizione di Altroconsumo rispetto ai temi ritenuti di maggiore rilievo per i consumatori domestici, relativamente ai settori regolati dall’Autorità.

Il contenuto del documento è suddiviso in due sezioni principali: la prima, relativa ai settori in cui è presente un mercato concorrenziale, la seconda, invece, relativa ai settori in cui le dinamiche concorrenziali non sono presenti.

Settori caratterizzati dalla presenza di mercati concorrenziali

Energia elettrica e Gas naturale

Rispetto al settore dell’energia, gli eventi degli ultimi anni hanno evidenziato un importante cambiamento nelle priorità: fino a qualche anno fa la priorità dei rappresentanti della domanda domestica era un ordinato passaggio dai regimi di tutela al libero mercato, accompagnato dalla creazione e lo sviluppo dal servizio di tutela della vulnerabilità.

Da qualche anno a questa parte, è indubbio che la priorità sia mutata: garantire l’accesso all’energia a prezzi ragionevoli è ora l’obiettivo primario.

Tale priorità si accompagna alla necessità di proseguire nel percorso di transizione energetica, nel solco della sostenibilità, tenendo conto dei necessari e inevitabili adattamenti talvolta imposti dalle variazioni dello scenario, sia nazionale che internazionale.

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori
Viale Piero e Alberto Pirelli, 10 – 20126 Milano
Tel +39 02 69 615 00 - Fax +39 02 66 8902 88
www.altroconsumo.it
C.F. 97010850150

Il contesto, infatti, impone la costruzione di un'architettura del sistema che sia resiliente, capace di adattarsi con rapidità ai cambiamenti, anche traumatici e repentini, che caratterizzano il contesto di questi anni.

I driver appena citati devono permettere di delineare obiettivi che necessariamente dovranno essere perseguiti in maniera coordinata tra loro.

Per raggiungere gli obiettivi di cui sopra, sarà necessario pensare a una strategia capace di influenzare diversi livelli della filiera:

- In un contesto di evoluzione tecnologica crescente e rapida, la regolazione e la legislazione devono continuare a garantire la creazione di un contesto favorevole alle diverse tecnologie di produzione e approvvigionamento di energia e, allo stesso tempo, devono garantire la possibilità di selezionare le tecnologie e le modalità di approvvigionamento più efficienti e convenienti.
- Il ruolo dei mercati all'ingrosso rimane centrale: tali mercati, apparentemente lontani dall'esperienza dei clienti domestici, sono in realtà vicini. Basti ricordare, per esempio, che circa la metà dei clienti domestici che utilizza il servizio di comparazione di Altroconsumo, dedicato al confronto delle offerte di energia del mercato libero e di tutela, dichiara di avere un'offerta a prezzo variabile, con la componente energia determinata dall'andamento del mercato all'ingrosso. Sarà quindi importante continuare a garantire la capacità dei mercati all'ingrosso di esprimere dei prezzi che possano effettivamente svolgere la funzione di benchmark per tutte le categorie di clienti. Il monitoraggio delle attività su tali mercati si conferma importante, al fine di monitorare eventuali attività di natura speculativa, da osservare con attenzione soprattutto nelle fasi di forti tensioni sui mercati. Questo, a maggior ragione, in un contesto come quello attuale, caratterizzato da un peso crescente del GNL.
- Rispetto ai mercati al dettaglio, che riguardano da vicino le organizzazioni che tutelano i clienti domestici, il ruolo della regolazione, coordinato con quello della legislazione di primo livello, è decisivo. Riteniamo che sia utile impostare una strategia capace di presidiare i seguenti aspetti:
 - Garantire la concorrenza, in mercati caratterizzati da grande pluralità di attori, ma anche da presenza di posizioni rilevanti in termini di quote di mercato
 - Garantire la trasparenza, a favore dei clienti di piccole dimensioni, continuando a perseguire la semplificazione nella comunicazione commerciale;
 - Coordinare l'attività di ARERA con l'operato delle altre Autorità indipendenti, al fine di garantire la vigilanza sull'attività dei soggetti attivi nella vendita, operativi in mercati complessi, anche in virtù della sempre maggiore integrazione tra mercati diversi. Tale tendenza comincia a manifestarsi anche mediante le offerte che propongono diversi

servizi contemporaneamente, spesso attraverso la vendita da parte di player non necessariamente nativi del settore energia, ma dotati di ramificate reti di vendita e di una notorietà di brand in grado di orientare le scelte di acquisto, soprattutto nei mercati retail.

- La costante crescita ed evoluzione delle possibilità di generazione distribuita si accompagnano alle possibilità offerte dalla legislazione, di condividere l'energia elettrica prodotta attraverso forme come le comunità energetiche e l'autoconsumo collettivo. Rispetto a tale tema è anzitutto necessario un punto della situazione. Si ritiene importante che i documenti ufficiali di ARERA, come la Relazione annuale e il Monitoraggio Retail, mettano a disposizione una raccolta di dati, ottenuti con una metodologia strutturata e riconosciuta, in modo da avere informazioni ufficiali rispetto alla diffusione delle modalità di generazione distribuita, alle modalità di adesione da parte dei clienti domestici e alle modalità di vendita da parte di chi le propone. Si tratta di aspetti essenziali per definire al meglio i diritti di questa nuova categoria di consumatori domestici, ma anche degli eventuali obblighi, sia loro, sia delle società di vendita operanti nel segmento.
-
- Proseguire nelle modifiche alla struttura del prezzo finale di energia elettrica e gas: il prezzo al cliente finale dovrebbe progressivamente essere depurato delle componenti parafiscali e dovrebbe prevedere l'applicazione dell'IVA, nei due segmenti, con aliquota al 10%. Questi aspetti sono peraltro ribaditi in una petizione che Altroconsumo ha pubblicato da qualche anno e che ha trovato il supporto di oltre 60 mila aderenti¹.
- Sarebbe auspicabile una rimodulazione del Bonus Sociale di tipo economico, per tenere conto della numerosità del nucleo familiare. Riteniamo infatti che le attuali soglie non siano sempre adeguate a supportare le esigenze delle famiglie in difficoltà. L'appiattimento a un'unica soglia per famiglie con numerosità eterogenea, come avviene ora per chi ha fino a un massimo di 3 figli, mina l'equità orizzontale di applicazione dell'agevolazione e non permette di esprimere al massimo le potenzialità del Bonus, né di allocare al meglio le risorse disponibili.

¹ <https://www.altroconsumo.it/azioni-collettive/petizione-energia>

Alcuni insights dal nostro Servizio assistenza Soci, inerenti ad aspetti importanti per i clienti domestici e relativi ai settori oggetto di regolazione.

Si termina il contenuto di questa sezione condividendo alcuni spunti raccolti dal nostro Servizio di assistenza ai Soci, relativi agli argomenti precedentemente esposti. Si tratta di spunti di natura pratica, utili per considerare la percezione dei cittadini rispetto ad alcune tematiche a loro vicine e di attinenza della Regolazione. Gli insights sono organizzati per tematica.

Tematica Fatturazione

- Nell'ambito della riforma che ha rinnovato il contenuto delle bollette di energia elettrica e gas, i cittadini talvolta riscontrano difficoltà a comprendere il contenuto dei documenti di fatturazione, per quanto riguarda le novità introdotte, con particolare riferimento al costo medio inserito nello scontrino dell'energia. Si tratta di un concetto non sempre correttamente compreso.
- Rispetto alla prescrizione biennale, segnaliamo che alcune società di vendita tentano ancora di applicare una prescrizione ultra biennale facendo rientrare consumi storici nelle fatture più recenti, arrecando come motivazione il fatto di aver ricevuto dal Distributore Locale solo di recente il dato di lettura aggiornato. Su questo tema sarebbe opportuno assicurare un canale privilegiato per le segnalazioni che assicuri risposte ufficiali tempestive dato che le cifre in gioco sono spesso rilevanti.

Tematica Switch

- Nell'ambito dello switch per le forniture di energia elettrica e gas, risultano criticità laddove, in aggiunta alla fornitura delle commodities, l'offerta prevede la presenza di servizi aggiuntivi e il tutto è firmato con unico OTP. Per far sì che al consumatore domestico sia più chiaro che sta sottoscrivendo un servizio aggiuntivo, sarebbe utile prevedere che per tale servizio sia obbligatorio un dettaglio a parte da firmare separatamente con altro OTP;
- Nei casi di voltura con switch, quindi situazioni di switch particolarmente complesse, sarebbe opportuno rendere obbligatorio fornire una foto lettura che attesti il dato al momento del passaggio. Analogamente, al momento della cessazione della fornitura sarebbe opportuno rendere obbligatorio fornire un'autolettura. Questo al fine di evitare contenziosi che nel tempo rendono difficoltoso il corretto riparto dei consumi tra soggetto uscente e volturante.

Tematica contratti non richiesti

- Sul tema dei contratti non richiesti sarebbe utile un maggior controllo sulle società che vengono incaricate di procacciare contratti. Si potrebbe introdurre un sistema di valutazione che miri a premiare le società più virtuose rendendo pubblico tale valore, per esempio attraverso il portale offerte, creando così una forma di deterrente, in termini di web reputation, per le altre. Il settore è caratterizzato da un alto livello di truffe a danno dei cittadini; da questo punto di vista auspichiamo una maggiore collaborazione tra Arera e AGCOM per contrastare il fenomeno.

Segmenti in cui il servizio è erogato in assenza di mercati concorrenziali

Servizio idrico integrato

- Sarà prioritaria la necessità di garantire la tutela della risorsa idrica. In questo settore riteniamo che i driver che devono guidare le attività dei diversi stakeholders debbano essere i seguenti:
 - Tutela della risorsa idrica, in un contesto caratterizzato da episodi di scarsità. Sarà importante formare ed informare i cittadini su un consumo razionale dell'acqua e soprattutto sostenibile, ma anche imprese ed istituzioni devono fare la loro parte. Occorre introdurre misure per ottimizzare l'uso dell'acqua in agricoltura e nell'industria, ad esempio riducendo il consumo e il prelievo di acqua dolce. Soprattutto in periodi di stress idrico avere dei sistemi alternativi all'acqua dolce potrebbe aiutare anche i cittadini che invece sono costretti, soprattutto in alcune aree del Paese a contingentare il consumo di acqua con impatti diretti sulla qualità della loro vita. Da questo punto di vista sarebbe opportuno anche in collaborazione con Enea e MASE un programma di incentivazione degli investimenti tecnologici.
 - Efficientamento e sviluppo delle infrastrutture. Le perdite di rete registrate a livello delle grandi condotte, continuano a interessare altissime percentuali di volumi di acqua prelevata, che va inevitabilmente perduta. Continuare a promuovere investimenti importanti nella depurazione e nella misura. Rispetto a quest'ultimo elemento, peraltro, l'aggiornamento degli strumenti di misura è il modo migliore per eliminare fenomeni che danneggiano il settore, quali: prelievi abusivi, fatturazione basata su letture stimate protratta per anni, che alimenta le problematiche inerenti alla prescrizione dei consumi.
 - Sostenibilità economica della tariffa: la tariffa idrica è cresciuta con una importante progressione. Al di là degli interventi già implementati (come il bonus sociale), si propone

di ragionare su forme nuove di sostenibilità tariffaria. Chiediamo se sia possibile valutare la possibilità di accorpate ambiti tariffari con caratteristiche di omogeneità, al fine di distribuire i costi e gli investimenti su una base di utenti maggiore, al fine di ridurre il peso sui singoli. Un ulteriore suggerimento potrebbe essere l'introduzione di una componente perequativa (anche di impatto limitato), che mitighi in parte le forti differenze tariffarie presenti nei vari territori. Siamo consapevoli dell'importanza di mantenere le tariffe aderenti ai costi tipici dei vari ambiti tariffari, ma il divario tra le varie realtà territoriali è decisamente importante e induce a pensare a come proporre degli interventi correttivi.

Il ripristino degli osservatori sulla regolazione

Concludiamo il contributo ribadendo il nostro apprezzamento per l'intenzione dell'Autorità di riprendere la prassi di convocare gli Osservatori sulla Regolazione, al fine di valutare l'effettiva efficacia delle delibere a suo tempo implementate.

Si tratta di un'occasione importante per le organizzazioni di consumatori, che potranno così condividere con l'Autorità eventuali osservazioni relative agli effetti pratici delle delibere: quali i punti di forza, che effettivamente funzionano secondo le aspettative? Cosa, invece va valutato o migliorato? Il diretto contatto con i cittadini ci permetterà di portare esempi concreti di come la regolazione funziona effettivamente nei vari settori.