

ARERA – AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Documento per la consultazione 465/2021/A

**QUADRO STRATEGICO 2022-2025
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Memorie di U.Di.Con. – Unione per la Difesa dei Consumatori

U.Di.Con. APS – Unione per la Difesa dei Consumatori, 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), pregandosi di intervenire in relazione all'oggetto, espone le seguenti riflessioni.

Premessa e rilievi di natura sistemica

Il documento in epigrafe, delineando gli obiettivi dell'Autorità per il prossimo quadriennio, riveste una importanza fondamentale per consumatori.

I prossimi quattro anni, invero, saranno connotati da cambiamenti importanti del mercato dell'energia, che potranno recare sia rischi che opportunità nel settore, tanto con riferimento all'intera filiera, quanto in relazione agli utenti finali.

Da questo profilo, non possono non essere citati i processi relativi alla decarbonizzazione ed alla progressiva implementazione delle energie rinnovabili, ma anche i temi connessi alla liberalizzazione del mercato e l'evoluzione della digitalizzazione.

Ciascuna di queste sfide è in grado di arrecare mutamenti radicali nel modo in cui il consumatore si interfaccia con il mondo dell'energia.

A ben vedere infatti, limitandosi ad elencare solo alcuni possibili sviluppi dei temi innanzi richiamati, basti pensare che nel prossimo quadriennio i consumatori si misureranno con l'elettrificazione dei consumi, con la diffusione delle fonti rinnovabili (anche in chiave "prosumer"), con i costi della transizione green che potranno riverberarsi in filiera, con tutte le nuove opportunità del mercato libero, e finanche con la gestione sempre più digitalizzata della propria fornitura.

Ciò richiamato, non v'è chi non veda che ciascuna di queste innovazioni avrà un forte impatto -come si anticipava- sulle abitudini dei consumatori, i quali dovranno essere massimamente tutelati ed

“accompagnati” in queste transizioni, così da non incorrere in qualsivoglia rischio ad essi correlato o correlabile.

Non può certamente ammettersi, invero, che non vi sia la massima attenzione sui temi richiamati, permettendo, ad esempio, che le innovazioni del prossimo quadriennio si risolvano in storture di sistema.

Volendosi limitare ancora una volta ai macrotemi citati, non potrebbe invero tollerarsi -a titolo esemplificativo- che i costi della transizione green possano essere “riversati” lungo la filiera sino a gravare sull’utente finale, ovvero che la liberalizzazione non sia accompagnata da un sostanziale aumento della trasparenza delle offerte e del costo dell’energia.

Ciò rilevato, si accoglie positivamente il fatto che l’Autorità abbia posto al centro del suo piano d’azione temi come la tutela e la consapevolezza del consumatore, la digitalizzazione, la transizione energetica “giusta e sostenibile”, il miglioramento delle infrastrutture, nonché dei servizi e della concorrenza.

Si tratta infatti di temi di cruciale importanza per il consumatore finale, che devono quindi essere monitorati con la massima attenzione come innanzi esposto.

Siffatta impostazione di lavoro da parte dell’Autorità, pertanto, non può che essere condivisa.

Segnatamente, la scrivente Associazione intende esprimere apprezzamento per le sensibilità e le prospettive d’azione rassegnate nel documento in esame, con particolare riferimento alla sezione “temi trasversali” e “il consumatore consapevole” (pagg. 12 e ss. del documento): trattasi di sezioni dense di contenuti di rilievo consumeristico -non ripetuti unicamente per ragioni di sintesi- per le quali si auspica il pieno raggiungimento degli obiettivi.

Ciò anteposto, si intende in ogni caso muovere di seguito alcune considerazioni, che si ritengono essere particolarmente rilevanti per i consumatori finali, specie nella prospettiva “strategica” o di “ampio respiro” che discende dalla presente occasione.

Sulle oscillazioni dei prezzi in bolletta; sull’adeguatezza della filiera e sulla transizione ecologica.

Sotto il profilo richiamato, non può in nessun modo prescindere dall’esame delle oscillazioni dei prezzi che interessano la filiera energetica, ormai da diversi mesi.

In estrema sintesi, congiunture internazionali hanno innalzato i prezzi dell’energia per il cliente finale, sino ad aumenti di diverse decine di punti percentuale in lassi temporali brevissimi.

Al problema si è fatto fronte con misure straordinarie di natura governativa, le quali sono intervenute sui costi in bolletta diversi dalla materia prima, bilanciando l'aumento di quest'ultima.

Ebbene tale circostanza, ad avviso di chi scrive, non può che condurre ad insegnamenti di carattere "sistematico" e "strategico" di rilievo ai fini del presente documento (si precisa che alcune delle seguenti riflessioni sono state già espresse presso la X^o Commissione Senato, in occasione delle consultazioni sul DDL 2401, e vengono pertanto di seguito riproposte).

In particolare, si ritiene che quanto accaduto debba indurre a concepire adeguate contromisure "di protezione" stabili, finalizzate a neutralizzare siffatte oscillazioni dei prezzi in maniera definitiva.

Da una parte non può escludersi che le circostanze alla base dell'aumento dei prezzi non possano manifestarsi nuovo; dall'altra i consumatori devono poter fare affidamento su un mercato dell'energia che strutturalmente non sia esposto a siffatte oscillazioni.

Non può tollerarsi invero che le congiunture internazionali che hanno determinato l'aumento dei prezzi in commento siano in qualche misura trasmesse lungo la filiera energetica, sino al consumatore finale, che si vede costretto a sopportarne gli oneri.

Ciò considerato, sono condivisibili le riflessioni sull'istituzione permanente (anche a livello europeo) di un adeguato meccanismo di "compensazione" dei costi dell'energia, che possa ammortizzare le oscillazioni *de quibus* in adeguati periodi di tempo, e così anche gli sforzi verso la diversificazione delle fonti energetiche.

Inoltre, l'implementazione di una filiera energetica forte, "refrattaria" alle oscillazioni dei prezzi nel breve periodo, consentirebbe di attutire anche eventuali contraccolpi in bolletta derivanti a qualsiasi titolo dalla transizione energetica, garantendo pertanto gradualità nel processo di decarbonizzazione anche dal punto di vista economico per i consumatori.

Ulteriormente, si ritiene che i fatti evidenzino ancora una volta la necessità e l'opportunità di intervenire sui costi in bolletta diversi dalla materia prima, quantomeno per le utenze domestiche.

A tal riguardo, basti ricordare che proprio intervenendo su tali costi il Governo è riuscito a "compensare" l'aumento delle materie prime, e ciò a riprova del loro "peso" in bolletta.

Alla luce di ciò non v'è chi non veda che sia quantomai opportuno abbattere tali costi (*oneri, tasse et similia*) in via strutturale dalla bolletta, la quale ne risulterebbe sensibilmente "alleggerita".

Inoltre, grazie a tale operazione, la bolletta arriverebbe a computare i soli costi per la materia prima, divenendo pertanto "lo specchio" delle proprie abitudini energetiche, così da mettere in

evidenza al consumatore possibilità di risparmio energetico, comparabilità delle tariffe e concorrenza.

Il tutto, dunque, con beneficio del consumatore e dell'intera filiera energetica.

Ulteriori rilievi per i consumatori

- Sulla necessità di rendere l'energia green certificata e riconoscibile;

Dal punto di vista delle misure di carattere strategico, si richiama l'attenzione dell'Autorità sull'importanza di rendere maggiormente distinguibili, agli occhi del consumatore, le offerte energetiche che concretamente ed effettivamente si basino su fonti rinnovabili, mediante un nuovo sistema di "certificazione green" affidabile e controllato.

L'implementazione di tale sistema, infatti, consentirebbe agli utenti di scegliere consapevolmente il mercato delle rinnovabili, incentivando il medesimo e offrendo una spinta "gentile" verso la sostenibilità del settore, senza costi ulteriori.

- Sulla consapevolezza del cliente finale nell'ambito della liberalizzazione del mercato;

Nel quadriennio in esame la liberalizzazione del mercato si affermerà, portando innumerevoli opportunità ed offerte ai consumatori.

Ebbene in tale prospettiva non può ammettersi che le ragioni del marketing prevalgano sulla trasparenza delle offerte.

Al contrario, è necessario vigilare affinché da una parte le Aziende veicolino i propri prodotti con la massima diligenza e dall'altra il consumatore sia dotato di strumenti per valutare al meglio.

In questo senso, si sottolinea sin d'ora l'importanza che sarà ricoperta dalla c.d. "trasparenza sostanziale" nelle offerte e nei prezzi.

In tale ottica è necessario che si individuino indici di spesa chiari, comuni e condivisi per tutti gli strumenti di confronto rivolti al consumatore (portali web, bollette, ma anche marketing, etc).

Nella medesima prospettiva, si auspica la migliore integrazione tra il portale offerte ed il portale consumi, così da poter generare preventivi di spesa quantomai aderenti alle abitudini energetiche del singolo consumatore.

- Sui rapporti tra cliente finale e Distributore;

Il ruolo del Distributore è di cruciale importanza per il cliente finale: dal Distributore infatti dipende la lettura dei consumi, la loro ricostruzione ove necessario, l'attestazione dei tentativi di lettura (con le note conseguenze in chiave di prescrizione dei consumi) nonché servizi basilari come la manutenzione del contatore, la verifica metrologica, etc.

Ebbene, nonostante la rilevanza di tali aspetti, il rapporto tra cliente finale e Distributore non risulta valorizzato; al contrario, il ruolo del Distributore rimane velato dietro l'interfaccia del Gestore.

Tale impostazione rende l'operato del Distributore non direttamente controllabile dall'utente finale, il quale il più delle volte recepisce in maniera passiva gli orientamenti del Distributore, ad esempio per quanto concerne lo smaltimento dei misuratori oggetto di controversia, i tentativi di accesso al contatore o la misurazione dei consumi, aspetti di primaria importanza su cui appare ormai improcrastinabile riflettere.

Relativamente a ciò, si ritiene che il consumatore invero dovrebbe avere la possibilità di chiedere verifiche terza ed imparziali, ad esempio sulla rilevazione dei propri consumi, in maniera certamente più accessibile rispetto alle facoltà oggi a disposizione, ad esempio facendo leva sulle possibilità derivanti dal digitale.

Diversamente, si potrebbe avvertire dal lato del consumatore finale che gli orientamenti del Distributore siano difficili da assoggettare a qualsivoglia controllo, con effetti distorsivi –quantomeno in chiave di trasparenza- che certamente devono essere evitati.

- Sull'importanza di regole omogenee nell'idrico e nel settore rifiuti;

Ancora oggi, nel settore idrico, sussistono importanti difformità ed asimmetrie di tutela per il consumatore, a seconda del territorio di residenza (si pensi alla qualità del servizio, ma anche agli strumenti ADR disponibili etc.).

Ebbene, tale scenario non solo evidenzia la necessità di superare tali divergenze nell'idrico, ma deve condurre a omogeneizzare sin d'ora tutte le regole del settore rifiuti, affinché la normativa su tale settore, in estrema sintesi, sia quanto più simile al mondo dell'energia elettrica e del gas, piuttosto che a quello dell'idrico.

Non v'è chi non veda, infatti, che la grande omogeneità delle regole nei settori elettricità e gas ha condotto ad un sostanziale innalzamento delle tutele per il consumatore, con incremento della qualità del servizio rispetto al mondo dell'idrico, la cui frammentazione è d'ostacolo a tale processo.

- Sulle prospettive di miglioramento del settore idrico;

Ancora oggi si registrano episodi di criticità nel settore idrico, sia dal punto di vista della adeguatezza delle infrastrutture, sia dal punto di vista della stabilità finanziaria degli enti gestori.

Ciò induce, in questa sede, a sottolineare l'importanza di monitorare con grande attenzione tale settore, affinché si minimizzino i rischi per il consumatore derivanti dalle suddette inefficienze di sistema.

- Sull'albo dei venditori quale strumento di prevenzione dei rischi per la filiera;

S'intende condividere espressamente l'orientamento dell'Autorità espresso nel documento sull'albo venditori, in particolare laddove si afferma: *"risulta ormai ineludibile l'adozione dell'Albo venditori. L'Autorità, per quanto di competenza darà impulso al processo di qualifica di venditori affidabili e finanziariamente solidi"* (pag. 13).

Sotto questo profilo, invero, risulta particolarmente importante sottolineare il ruolo dell'albo venditori quale strumento di "selezione" dei soggetti abilitati ad operare sulla filiera, con particolare riferimento alla affidabilità finanziaria di tali players.

Come emerso in questi mesi, la filiera energetica italiana appare infatti sensibile allorché si tratti di sostenere imprevisti finanziari, quali ad esempio quelli derivanti dalla insolvenza di un *player* sulla filiera.

Ciò considerato, appare quantomai opportuno garantirsi, anche tramite l'albo venditori, l'affidabilità di tali soggetti. In tal modo, si agirebbe in via preventiva non solo sull'affidabilità del servizio di fornitura, ma anche su eventuali morosità delle aziende, evitando che le stesse siano riversate sui consumatori mediante complessi (ed inaccettabili) meccanismi di compensazione.

U.Di.Con. APS – Unione per la Difesa dei Consumatori, nell'auspicio che le presenti riflessioni si rivelino utili al lavoro di Codesta Spettabile Autorità, ringrazia per l'audizione e rimane a disposizione per ulteriori contributi.

Roma lì, 16/11/2021

U.Di.Con. APS
Ufficio Legale

