



**Associazione Nazionale di Consumatori e Utenti**

(Fondata nel 1987)

**RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE DALL'AUTORITÀ PER  
ENERGIA RETI E AMBIENTE, NEL PERIODO GENNAIO 2022-SETTEMBRE  
2023, NELL'AMBITO DEL QUADRO STRATEGICO PER IL QUADRIENNIO  
2022-2025**

**AUDIZIONE DEL 21 NOVEMBRE 2023**

21 novembre 2023

Autore: Avv. Francesco Luongo

Portavoce Nazionale

## RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE DALL'AUTORITÀ PER ENERGIA RETI E AMBIENTE, NEL PERIODO GENNAIO 2022-SETTEMBRE 2023, NELL'AMBITO DEL QUADRO STRATEGICO PER IL QUADRIENNIO 2022-2025

### PARERE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

#### Premessa

Spettabile Autorità / Egregio Presidente,

la scrivente partecipa innanzitutto il proprio ringraziamento per la richiesta di un contributo ai lavori pervenutaci su un Atto di enorme importanza per il futuro dei consumatori nel nostro Paese alle prese con un'emergenza sanitaria ed economica senza precedenti.

Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) è una associazione nazionale di consumatori ed utenti fondata nel 1987, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini, informandoli e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa.

Siamo un'Associazione rappresentativa a livello nazionale degli interessi diffusi degli utenti iscritta nel Registro di cui all'art. 137 del D.lgs. 206/05 "Codice del Consumo" presso il MISE e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

È anche Associazione di Promozione Sociale riconosciuta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali iscritta al registro delle Associazioni che svolgono attività contro le discriminazioni<sup>1</sup>.

#### Il contesto del mercato energetico nazionale retail dell'energia

I dati del MASE aggiornati al luglio 2023, nel 2022 le famiglie italiane hanno consumato 47.925 Ktep di energia, il 2,7% in meno rispetto all'anno precedente, mentre la spesa sostenuta per il suo acquisto, pari a 113,5 miliardi di euro, è aumentata del +49,9%.

Il 60% dell'energia usata è per usi domestici e il restante 40% per trasporto privato. In termini monetari, il 62% della spesa energetica è per uso domestico e la rimanente parte per il trasporto.

Il tema della povertà energetica ha assunto un ruolo di primo piano, in Italia, sia in termini di analisi e valutazione che di individuazione di politiche di contrasto; a tali fini, tra l'altro, è stato istituito un Osservatorio ad hoc presso il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica (Osservatorio nazionale della povertà energetica).

Nell'aggiornamento del Piano nazionale integrato per l'energia e il clima (PNIEC) trasmesso alla Commissione nel luglio 2023, ai fini del monitoraggio della povertà energetica si fa riferimento all'indicatore "Quota di popolazione che non è in grado di riscaldare adeguatamente le propria abitazione"; nel 2022, in Italia, tale quota è pari all'8,8%.

Il gettito delle imposte sull'energia ammonta a circa 30 miliardi di euro (il 3,7% del totale imposte e contributi sociali e il 1,6% del PIL), ben il 30% in meno rispetto al 2021. In forte calo la quota delle imposte gravanti sull'uso dell'energia elettrica (dal 28,7% al 15,0%), mentre quasi raddoppia quella dell'imposta sul gas metano (dal 7,9% al 13,1%) e sui proventi derivanti dai permessi di emissione (dal 5,8% al 10,4%). Il taglio delle accise sui carburanti e l'azzeramento degli oneri di sistema sono i principali fattori alla base della riduzione del gettito, mentre l'aumento del prezzo delle quote allocate tramite asta ha inciso in senso contrario.

Il differenziale fra i prezzi medi italiani e quelli europei per l'energia elettrica e il gas naturale rimane positivo e si è accentuato nel corso del 2022.

Le fonti rinnovabili di energia (FER) hanno confermato anche nel 2022 il proprio ruolo di primo piano nel sistema energetico nazionale, in tutti i settori di impiego.

Per la prima volta, dunque, la fonte solare quasi raggiunge quella idraulica in termini di contributo alla produzione complessiva di energia elettrica da FER (entrambi intorno al 28%); seguono la fonte eolica (21%), le bioenergie (17%) e la fonte geotermica (6%).

Fonte	2017	2018	2019	2020	2021	2022*
Idraulica	36,2	48,8	46,3	47,6	45,4	28,2
Eolica	17,7	17,7	20,2	18,8	20,9	20,6
Solare	24,4	22,7	23,7	24,9	25,0	28,1
Geotermica	6,2	6,1	6,1	6,0	5,9	5,8
Bioenergie (**)	19,4	19,2	19,6	19,6	19,1	17,5
<b>Totale FER</b>	<b>103,9</b>	<b>114,4</b>	<b>115,8</b>	<b>116,9</b>	<b>116,3</b>	<b>100,1</b>
CIL - Consumo Interno Lordo (***)	331,8	331,9	330,2	310,8	329,8	327,2
<b>FER/CIL</b>	<b>31,3%</b>	<b>34,5%</b>	<b>35,1%</b>	<b>37,6%</b>	<b>35,3%</b>	<b>30,6%</b>

(\*) Dati preliminari

(\*\*) Biomasse solide, bioliquidi, biogas e frazione rinnovabile dei rifiuti

(\*\*\*) Il CIL è pari alla produzione lorda di energia elettrica più il saldo scambi con l'estero ed è qui considerato al netto degli apporti da pompaggio. Per l'energia elettrica, tale grandezza corrisponde alla disponibilità lorda.

Fonte: TERNA, GSE

Le famiglie sono responsabili nel 2022 di circa il 31% del consumo energetico dei residenti<sup>36</sup> (percentuale simile a quella del 2021 ma leggermente più bassa rispetto a quella del quadriennio precedente, in cui era abbastanza stabile intorno al 32%).

Tra il 2021 e il 2022 la quantità di energia complessivamente utilizzata dalle famiglie (cfr. Figura 34) per uso domestico (riscaldamento, raffrescamento, acqua calda, uso cucina, illuminazione e funzionamento degli elettrodomestici) e per trasporto in conto proprio è diminuita del 2,7%, attestandosi su un livello pari a 47.925 Ktep, inferiore dell'8,0% alla quantità consumata precedentemente alla crisi pandemica da Covid19 e continuando il trend in diminuzione cominciato a partire dal 2011<sup>37</sup>.

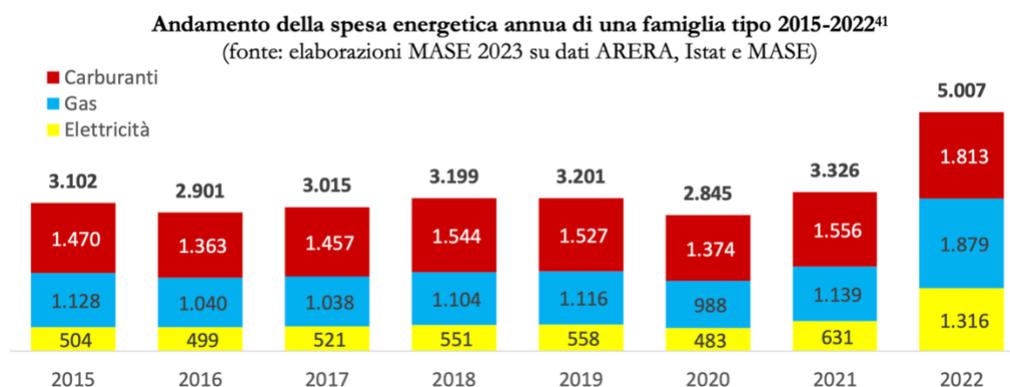
La corrispondente spesa sostenuta per l'acquisto di energia è invece cresciuta, per effetto soprattutto dell'aumento del prezzo del gas naturale e dell'elettricità, ma anche dei prodotti petroliferi, del 49,9%, attestandosi quasi a 113,5 miliardi di euro, il valore più alto raggiunto negli anni 2000 (valutata a prezzi correnti).

In termini monetari si assiste a importanti cambiamenti, determinati dall'impennata dei prezzi al consumo: la spesa per l'energia elettrica (solitamente leggermente inferiore a quella per gas naturale, ma sostanzialmente dello stesso ordine di grandezza) rappresenta la prima voce di costo energetico (47,9%) superando i 33,6 miliardi di euro, più che raddoppiata rispetto all'anno precedente (+101,9%), a fronte di una diminuzione del suo consumo del 3,1%; al secondo posto c'è la spesa per il

gas naturale (38,5%) con circa 27,1 miliardi di euro, il 50,2% in più del 2021 a fronte di una diminuzione quantitativa del 13,5%; gli altri prodotti energetici acquistati dalle famiglie, quali biomasse (5,3%), GPL (4,1%), calore (2,3%), gasolio (1,9%) e altro (0,01%), valgono complessivamente 9,5 miliardi di euro (+12,6% rispetto al 2021 a fronte di una diminuzione quantitativa dei consumi del 7,9%) e - rispetto agli anni precedenti - vedono la spesa per il calore superare quella per il gasolio.

La spesa annua sostenuta dalle famiglie per l'acquisto di carburanti nel 2022 è aumentata del 32,8% rispetto all'anno precedente, attestandosi a 43,3 miliardi di euro. Per tutti i carburanti si osserva un forte rialzo della spesa determinato soprattutto dall'aumento dei prezzi (che in media ponderata hanno registrato un incremento del 19,7% rispetto al 2021).

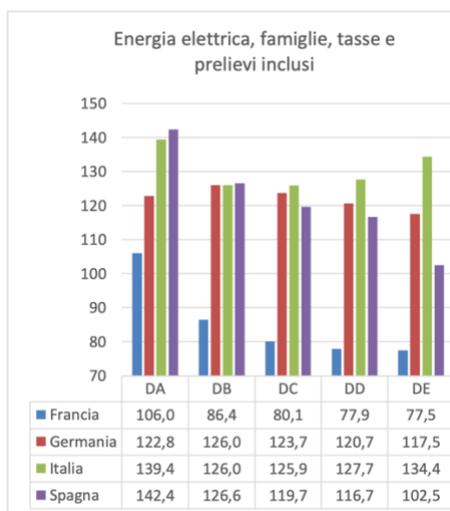
La spesa annua sostenuta dalle famiglie per l'acquisto di carburanti nel 2022 è aumentata del 32,8% rispetto all'anno precedente, attestandosi a 43,3 miliardi di euro. Per tutti i carburanti si osserva un forte rialzo della spesa determinato soprattutto dall'aumento dei prezzi (che in media ponderata hanno registrato un incremento del 19,7% rispetto al 2021).



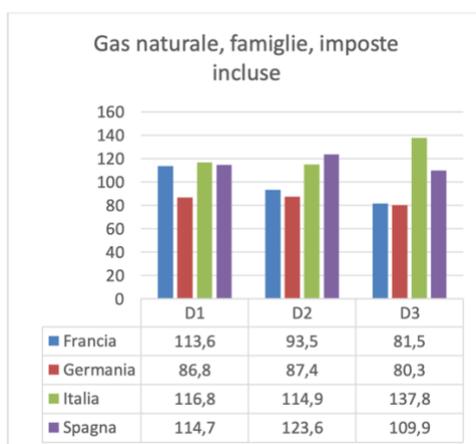
Le famiglie italiane pagano, rispetto ai prezzi medi dell'Unione europea a 27 Paesi, un significativo sovrapprezzo (125,9 punti percentuali) per l'energia elettrica. Per il gas naturale il differenziale con il prezzo medio europeo si è mantenuto su valori elevati (115 punti percentuali) ma in leggera flessione nell'ultimo quadriennio (nel 2018 erano 125).

Per il consumatore domestico, al lordo di tasse e imposte, i prezzi pagati in Italia sono i più elevati per le classi di maggior consumo: classe DC (consumo compreso tra 2.500 e 5.000

kWh), DD (consumo tra 5.000 e 15.000 kWh) e DE (consumi superiori a 15.000 kWh). Per quanto riguarda le imprese, i prezzi italiani al netto di imposte e tasse, risultano penalizzanti per tutte le classi di consumo. Una situazione analoga si registra anche nel caso in cui il confronto venga effettuato con le tasse e prelievi inclusi.



Quanto al gas le famiglie italiane pagano un prezzo sistematicamente superiore alla media europea al netto di imposte e tasse. Se invece si considera anche la componente fiscale, le famiglie italiane pagano il prezzo più alto rispetto a quelle tedesche, spagnole e francesi



I prezzi medi annuali per l'energia elettrica ed il gas naturale hanno registrato forti aumenti nel corso del 2022, anche in conseguenza della guerra in Ucraina:

- le famiglie italiane per l'energia elettrica hanno pagato nel 2022 un prezzo medio di 0,3378 €/KWh al lordo di imposte e tasse, contro i 0,2309 €/KWh del 2021, con un aumento del 46,3%. Nella UE27 l'aumento è stato del 17,8%<sup>49</sup>;

- le famiglie italiane per il gas naturale hanno pagato nel 2022 un prezzo medio annuale, al lordo di imposte e tasse, di 31,9 €/GJ, contro i 23,7 €/GJ del 2021, con un aumento del 34,6%. Nella UE27 l'aumento è stato del 41,1%.

## Il parere sulla rendicontazione intermedia

La rendicontazione intermedia diffusa da ARERA, coprendo il periodo dal 1° gennaio 2022 al 30 settembre 2023, fornisce una panoramica dettagliata delle attività svolte in conformità agli obiettivi strategici definiti. Il documento, pubblicato il 15 novembre, rappresenta un importante strumento di trasparenza che consente agli stakeholder di valutare l'impatto e la direzione dell'azione regolatoria nell'ambito dell'energia, delle reti e dell'ambiente.

Di seguito si esprime un parere sulle principali misure e obiettivi delineati nel rapporto.

- **Chiarezza e Trasparenza:** La presenza di temi trasversali come chiarezza e trasparenza è fondamentale per garantire una governance aperta e comprensibile.
- L'inclusione di tali temi suggerisce un impegno continuo per favorire un ambiente informativo chiaro e accessibile.
- **Partecipazione Pubblica:** L'attenzione alla partecipazione pubblica indica una volontà di coinvolgere attivamente gli attori interessati nelle decisioni regolatorie.
- Questo approccio è cruciale per garantire una rappresentanza diversificata di interessi e promuovere la legittimità delle decisioni prese.

## Area Ambiente:

- **Sostenibilità Energetica:** L'adozione di obiettivi specifici nell'area ambiente, come la promozione della sostenibilità energetica, evidenzia l'urgente necessità di affrontare le sfide ambientali attraverso politiche regolatorie mirate.

- **Gestione Rifiuti:** L'attenzione dedicata alla gestione dei rifiuti suggerisce un riconoscimento dell'importanza di politiche che promuovano pratiche sostenibili e riducano l'impatto ambientale legato alla produzione di rifiuti.

### Area Energia:

- **Mercati Energetici:** La focalizzazione sui mercati energetici, evidenziata attraverso obiettivi specifici, dimostra un impegno nel garantire la concorrenza, l'efficienza e la stabilità nei settori energetici.
- **Trasparenza dei Costi:** L'inclusione di misure volte a garantire la trasparenza dei costi sottolinea la consapevolezza dell'importanza di informazioni chiare per i consumatori e per una sana concorrenza tra gli operatori del settore.

### Considerazioni Generali:

- **Agilità e Adattabilità:** La struttura dei 29 obiettivi strategici evidenzia una comprensione approfondita delle sfide mutevoli nel settore energetico e ambientale. L'agilità nell'adattamento degli obiettivi alle dinamiche emergenti è un punto di forza.
- **Valutazione Continua:** L'approccio basato sulla valutazione continua suggerisce una cultura di apprendimento e miglioramento continuo, elemento cruciale per affrontare le sfide complesse e in evoluzione del settore.

L'analisi delle iniziative adottate per mitigare l'impatto dell'aumento stratosferico delle bollette energetiche solleva preoccupazioni sostanziali riguardo all'efficacia delle misure implementate.

Le seguenti iniziative, sebbene intraprese con l'intenzione di alleviare il peso finanziario sui consumatori, risultano inadeguate nel contesto attuale:

**a) Riduzione e Annullamento degli Oneri Generali di Sistema:** La decisione di ridurre e successivamente annullare gli oneri generali di sistema è stata una mossa positiva per alleviare temporaneamente i costi energetici. Tuttavia, la durata limitata di questa misura fino a marzo 2023 per il settore elettrico e dicembre 2023 per il settore del gas pone interrogativi sulla sostenibilità a lungo termine. L'insufficienza di una soluzione a lungo raggio è evidente considerando la persistenza dell'aumento dei prezzi e la necessità di una strategia più robusta.

**b) Rafforzamento dei Bonus Sociali:** L'introduzione di una componente di compensazione integrativa (CCI) per i bonus sociali è un passo nella giusta direzione. Tuttavia, l'aggiornamento trimestrale basato sull'andamento dei prezzi all'ingrosso potrebbe non riflettere appieno la realtà economica dei consumatori. Inoltre, l'allargamento della platea dei beneficiari attraverso un innalzamento delle soglie ISEE, sebbene positivo, potrebbe non coprire adeguatamente le esigenze di coloro che si trovano a una fascia di reddito appena sopra le nuove soglie stabilite.

**c) Contributo Straordinario per i Clienti Domestici:** L'introduzione di un contributo straordinario al pagamento delle forniture energetiche è un tentativo di fornire ulteriori aiuti ai consumatori. Tuttavia, l'attivazione di questo contributo come sconto temporaneo sulle bollette dell'energia elettrica solleva interrogativi sulla sua effettiva durata e sulla capacità di affrontare le sfide a lungo termine.

Il quadro complessivo evidenzia la necessità di una riflessione più approfondita sulle soluzioni adottate. La temporalità delle misure, la potenziale inadeguatezza della compensazione integrativa e la limitata copertura delle soglie ISEE sollevano dubbi sulla capacità di queste iniziative di fornire un sollievo significativo ai consumatori colpiti dall'aumento dei prezzi energetici.

Relativamente alle iniziative di empowerment del consumatore esprimiamo alcune sintetiche considerazioni su quanto fatto da questa Autorità:

- **Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR):** L'estensione del Testo Integrato Conciliazione (TICO) a settori quali quello idrico e del telecalore è un passo significativo verso una maggiore protezione dei consumatori. Tuttavia, per potenziare ulteriormente questa iniziativa, potrebbe essere considerato l'incremento delle risorse dedicate alla sensibilizzazione dei consumatori sull'importanza della conciliazione, garantendo così una maggiore partecipazione attiva.
- **Portale Offerte e Confrontabilità:** L'ampliamento dei contenuti e delle funzionalità del Portale Offerte è un punto chiave per migliorare la valutazione delle offerte commerciali. Per potenziare ulteriormente questa iniziativa, ARERA potrebbe considerare l'introduzione di strumenti interattivi o simulatori che consentano ai consumatori di comprendere meglio l'impatto delle offerte sulla propria spesa energetica in scenari diversi.
- **Consapevolezza dei Consumatori:** Le campagne informative, come "DIFENDITI COSÌ", indicano un impegno tangibile verso la sensibilizzazione dei consumatori. Tuttavia, per potenziare ulteriormente questa iniziativa, potrebbero essere sviluppate partnership con piattaforme digitali e influencer per raggiungere un pubblico più ampio e diversificato, incoraggiando la partecipazione attiva e la condivisione di informazioni.
- **Semplificazione e Trasparenza delle Bollette:** Le misure di semplificazione delle bollette sono un passo avanti verso la trasparenza. Per potenziare questa iniziativa, potrebbe essere considerata l'implementazione di strumenti digitali interattivi che spieghino in modo intuitivo i dettagli delle bollette, rendendo più accessibili le informazioni ai consumatori.
- **Profilazioni per Consumatori Tipo:** Il continuo sviluppo di profilazioni per consumatori tipo dimostra la volontà di adattarsi alle dinamiche di consumo. Per potenziare questa iniziativa, ARERA potrebbe esplorare l'implementazione di programmi educativi mirati basati su queste profilazioni,

fornendo consigli personalizzati ai consumatori per una gestione più efficiente dell'energia.

- **Monitoraggio e Valutazione del Soddisfamento:** L'indagine demoscopica e il monitoraggio delle carte dei servizi sono strumenti validi. Tuttavia, per potenziare ulteriormente questa iniziativa, potrebbero essere integrate nuove metodologie di raccolta dati, come sondaggi online e focus group, per ottenere feedback più dettagliati e tempestivi dai consumatori.

Il potenziamento delle iniziative di ARERA richiede ad avviso della scrivente un approccio integrato che consideri l'innovazione digitale, la partecipazione attiva dei consumatori e la personalizzazione delle risorse educative per rispondere in modo più efficace alle esigenze mutevoli del pubblico consumatore.

La tutela dei consumatori nel settore energetico è una priorità cruciale, soprattutto considerando la crescente complessità delle tariffe e la proliferazione di pratiche truffaldine.

Un'analisi approfondita dei dati statistici rafforza la necessità di implementare misure aggiuntive per garantire una maggiore trasparenza e protezione per gli utenti finali sui seguenti temi:

- **Aumento delle Truffe nel Settore Energetico:** I dati statistici evidenziano un aumento delle segnalazioni di truffe nel settore energetico. Le pratiche fraudolente, che spesso coinvolgono contratti ingannevoli e tariffe poco chiare, richiedono un intervento urgente per proteggere i consumatori da indebite manipolazioni.
- **Verifiche delle Modalità di Determinazione dei Costi:** Un'analisi approfondita delle modalità di determinazione dei costi da parte dei gestori energetici è essenziale. Le statistiche indicano che alcuni utenti possono essere soggetti a tariffe non proporzionate ai reali costi di produzione e distribuzione dell'energia. Un rafforzamento delle verifiche può contribuire a individuare e correggere tali disallineamenti.

- **Applicazione dei Corrispettivi agli Utenti:** I dati mostrano che vi è una varietà di approcci nella determinazione e nell'applicazione dei corrispettivi agli utenti. Alcuni consumatori potrebbero essere soggetti a tariffe irragionevolmente elevate o a variazioni inaspettate nelle bollette. Un'analisi dettagliata può evidenziare le disparità e guidare verso politiche di regolamentazione più equilibrate.
- **Necessità di Trasparenza:** La mancanza di trasparenza nelle tariffe e nelle pratiche contrattuali è evidente nei dati statistici. Il consumatore medio potrebbe non avere una comprensione chiara dei fattori che contribuiscono alla formazione delle bollette. Rafforzare la trasparenza attraverso verifiche più approfondite può favorire una maggiore fiducia e consapevolezza tra i consumatori.
- **Ruolo Cruciale della regolazione (ARERA):** In questo contesto, l'ARERA svolge un ruolo fondamentale nell'assicurare che i gestori energetici rispettino standard etici e legali. I dati sottolineano l'importanza di potenziare il monitoraggio da parte dell'ARERA, garantendo che le verifiche siano tempestive, esaustive e in linea con le evoluzioni del mercato.

## Le iniziative di ARERA in materia di metodo tariffario dei rifiuti

L'azione intrapresa da ARERA nell'aggiornamento del Metodo Tariffario Rifiuti e nella definizione delle tariffe alla luce del paradigma della Circular Economy è un passo significativo verso la promozione di pratiche sostenibili, il rispetto dell'equilibrio economico-finanziario delle gestioni e la tutela degli utenti finali.

La scrivente Associazione è impegnata da anni sui temi della sostenibilità e della economia circolare da ultimo con il progetto TRIS con il contributo del Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

Quanto svolto dalla Autorità, riflette l'impegno nel garantire un settore gestionale dei rifiuti in linea con i principi della sostenibilità ambientale ed economica:

**Recupero dei Costi Efficienti:** Il riconoscimento dei costi efficienti nel servizio di gestione dei rifiuti è essenziale per assicurare che le tariffe siano congrue con le reali necessità operative e di investimento. L'aggiornamento biennale delle entrate tariffarie e delle tariffe di accesso agli impianti, basato su principi di recupero dei costi efficienti, è un elemento chiave per mantenere l'equilibrio economico-finanziario delle gestioni.

**Dinamica dei Prezzi e Preservazione dell'Equilibrio:** La capacità di ARERA di intercettare tempestivamente i maggiori oneri sostenuti per il servizio integrato di gestione dei rifiuti, derivanti dalla dinamica dei prezzi dei fattori di produzione, dimostra una visione proattiva e la capacità di preservare l'equilibrio economico-finanziario delle gestioni. Questo approccio è cruciale per garantire la continuità nell'erogazione del servizio senza gravare eccessivamente sugli utenti finali.

**Monitoraggio della Raccolta Differenziata:** L'introduzione di strumenti per il monitoraggio del grado di copertura dei costi efficienti della raccolta differenziata è un passo avanti nella promozione delle pratiche di gestione dei rifiuti orientate alla Circular Economy. In conformità con le disposizioni del decreto legislativo, questo approccio riflette la crescente consapevolezza della necessità di incoraggiare pratiche più sostenibili e ridurre l'impatto ambientale.

**Coerenza con il Testo Unico Ambientale:** La coerenza con le disposizioni del decreto legislativo del 2020 e le modifiche al Testo Unico Ambientale sottolinea l'impegno di ARERA nel garantire l'allineamento normativo e l'adeguamento alle evoluzioni legislative, contribuendo così a stabilire un quadro giuridico e regolamentare chiaro e uniforme.

**Promozione della Circular Economy:** L'intera iniziativa riflette un impegno tangibile nella promozione della Circular Economy nel settore dei rifiuti. Il monitoraggio dei costi, l'aggiornamento delle tariffe e l'attenzione alla raccolta differenziata sono passi chiave per incentivare una gestione più sostenibile delle risorse.

## Le attività di ARERA per il miglioramento delle dinamiche del mercato retail dell'energia: le ulteriori proposte di MDC

ARERA ha compiuto significativi passi avanti per garantire un funzionamento efficiente e partecipato dei mercati retail, rispondendo alle esigenze europee e nazionali sottolineate dal "Clean Energy Package".

Riteniamo le iniziative adottate sono coerenti con la necessità di mettere il consumatore al centro del mercato, ampliando i suoi diritti e garantendo maggiore trasparenza nei processi commerciali.

- 1. Rafforzamento della Trasparenza della Fatturazione:** L'inserimento del "codice offerta" nelle bollette per agevolare la confrontabilità delle proposte commerciali è un passo cruciale verso una maggiore consapevolezza dei consumatori. L'aggiunta di informazioni sulla spesa sostenuta e i consumi annui contribuisce a una visione più chiara delle condizioni contrattuali, promuovendo così una scelta più informata.
- 2. Riduzione dei Tempi di Switching:** L'iniziativa volta a ridurre i tempi di switching da una logica mensile a una giornaliera dimostra la volontà di ARERA di adeguarsi agli standard europei. Tuttavia, è essenziale garantire che questo processo di riduzione dei tempi di cambio di fornitore non comporti costi aggiuntivi per i consumatori e richiede un graduale adeguamento dei processi per assicurarne un'implementazione efficace.
- 3. Revisione dei Processi Commerciali del SII:** La revisione dei processi commerciali gestiti dal Sistema di Interscambio (SII) per rafforzare la separazione tra le funzioni delle imprese distributrici e dei venditori è una mossa strategica. La gestione centralizzata delle richieste di sospensione della fornitura da parte del SII offre vantaggi in termini di standardizzazione, rapidità e controllabilità, contribuendo a garantire una maggiore chiarezza di ruoli e responsabilità.
- 4. Protezione dei Consumatori Vulnerabili:** L'azione di ARERA nella rimozione graduale della tutela di prezzo per tutti i clienti finali riflette

l'impegno nell'accompagnare i consumatori al passaggio al mercato libero. L'introduzione del Servizio a tutele graduali (STG) e le misure per contenere i costi dei Fornitori di Ultima Istanza (FUI) nel settore del gas naturale sono passi avanti nella protezione dei consumatori, con particolare attenzione a quelli vulnerabili.

- 5. Sviluppo di Strumenti di Tutela:** Gli sforzi per sviluppare strumenti di tutela per i clienti vulnerabili, garantendo condizioni contrattuali ed economiche definite da ARERA, dimostrano la sensibilità dell'Autorità nei confronti delle fasce più deboli della società, favorendo una transizione graduale e protetta verso il mercato libero.

ARERA ha certamente compiuto progressi significativi nell'adozione di iniziative volte a migliorare il funzionamento dei mercati retail, tutelando i consumatori e promuovendo la trasparenza.

**Tuttavia, per potenziare ulteriormente queste iniziative, è necessario per MDC considerare alcune strategie chiave:**

- 1. Educazione del Consumatore: Potenziare i programmi educativi per i consumatori al fine di migliorare la loro consapevolezza sui cambiamenti nel settore energetico. Informare i consumatori su come interpretare il "codice offerta" nelle bollette e sulle nuove opzioni disponibili nel mercato libero aumenterebbe la loro capacità di prendere decisioni informate.**
- 2. Monitoraggio Continuo: Introdurre un sistema di monitoraggio continuo per valutare l'efficacia delle iniziative e identificare eventuali aree di miglioramento. Un approccio basato su dati aggiornati regolarmente consentirebbe ad ARERA di adattare rapidamente le iniziative alle dinamiche di mercato in evoluzione.**
- 3. Partecipazione Attiva dei Consumatori: Promuovere la partecipazione attiva dei consumatori nei processi decisionali e di monitoraggio. Creare meccanismi attraverso i quali i consumatori**

possano fornire feedback diretti sull'esperienza di cambio di fornitore o sulla percezione della trasparenza nei processi commerciali.

**4. Implementazione Progressiva delle Iniziative:** Assicurarsi che l'implementazione della riduzione dei tempi di switching sia graduale e ben coordinata con gli operatori del settore. La transizione verso una logica giornaliera dovrebbe essere accompagnata da risorse e supporto tecnico per garantire una transizione senza intoppi.

**5. Sviluppo di Strumenti Tecnologici:** Investire nello sviluppo di strumenti tecnologici, come app mobili o piattaforme online, che facilitino il confronto tra offerte commerciali, rendendo l'esperienza del consumatore più intuitiva e accessibile.

**6. Comunicazione Chiara:** Migliorare la chiarezza nella comunicazione istituzionale attraverso i documenti di fatturazione. Garantire che le informazioni fornite siano comprensibili per il consumatore medio e promuovere la trasparenza nei costi associati alla fornitura di energia.

**7. Collaborazione con le Associazioni dei Consumatori:** Rafforzare la collaborazione con le associazioni dei consumatori per garantire una rappresentanza efficace degli interessi dei consumatori nei processi decisionali di ARERA. Coinvolgere attivamente le associazioni dei consumatori nelle consultazioni e nelle campagne informative.

In conclusione, potenziare le iniziative di ARERA richiede un approccio olistico che includa un miglioramento dell'educazione del consumatore, una continua valutazione delle iniziative, la promozione dell'attiva partecipazione dei consumatori e lo sviluppo di strumenti tecnologici per semplificare il processo decisionale.

La chiarezza nella comunicazione e la collaborazione con le associazioni dei consumatori sono fondamentali per garantire il successo di tali iniziative e promuovere un mercato retail realmente efficiente e partecipativo

Con osservanza.

Il Portavoce Nazionale  
(Avv. Francesco Luongo)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Francesco Luongo', is centered below the text. The signature is fluid and cursive.