
ARERA – AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Audizioni periodiche 2023

**Rendicontazione intermedia 2022-23
del Quadro Strategico 2022-2025**

**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), si pregia di intervenire nelle audizioni in oggetto ed espone le seguenti riflessioni.

Premessa

In occasione delle audizioni del Novembre 2021, concernenti l’avvio del quadro strategico in commento (documento per la consultazione 465/2021/A), questa Associazione sottolineava l’importanza dei cambiamenti e dei processi che si profilavano: decarbonizzazione della produzione ed elettrificazione dei consumi; diffusione delle energie rinnovabili e della figura del prosumer; liberalizzazione del mercato dell’energia; digitalizzazione del settore.

Si sottolineava conseguentemente la necessità di guidare e difendere il consumatore in questi passaggi, dotare il sistema di strumenti al passo con i suddetti mutamenti, e difendere la filiera dalle speculazioni.

Quest’ultimo passaggio è stato anche uno dei nodi centrali dell’intervento dell’Associazione nelle successive audizioni del Novembre 2022, più attinenti alla crisi energetica.

Orbene le prospettive suestese, che rivestono importanza cruciale per il futuro del settore, hanno caratteristiche e corollari tali da non potersi di certo esaurire nel breve orizzonte temporale.

Si impone dunque procedere alla odierna rendicontazione intermedia, acclarando gli interventi e gli aggiustamenti principali su cui si ritiene di dover intervenire, alla luce delle considerazioni anzi esposte.

1) Protezione degli utenti e della filiera, avverso le speculazioni ed il caro-prezzi.

I mesi trascorsi continuano a far emergere la sensibilità dei prezzi dell'energia alle tensioni sovranazionali, di qualsiasi natura.

Le conseguenze di questo fenomeno meritano di essere ricordate: aumento delle bollette sino alla loro insostenibilità e "contagio inflazionistico" (le aziende alzano i prezzi per far fronte agli aumenti energetici, in danno agli utenti finali).

Questo ha imposto profondi interventi da parte del Legislatore. In sintesi: abbattimento delle tasse e degli oneri, estensioni delle agevolazioni di varia natura, *et similia*.

Al riguardo, deve citarsi che tutte le misure di contrasto all'aumento dei prezzi restano concepite come straordinarie e transitorie.

Al contrario, i fattori di instabilità internazionale permangono e appaiono destinati ad essere (purtroppo) duraturi; a fronte di ciò le misure di contrasto continuano ad essere rinnovate.

Ebbene, ad avviso di chi scrive il continuo rinnovo di misure concepite come straordinarie pone questioni importanti.

Esso svela, infatti, l'inadeguatezza della filiera come in precedenza concepita: evidentemente, la stessa non è in grado di respingere le tensioni.

Alla luce di tale considerazione (o meglio presa d'atto) questa Associazione auspica profondi interventi, affinché il funzionamento della filiera sia profondamente rinnovato.

In particolare, si ritiene che le direttrici di tale rinnovo debbano essere la diversificazione marcata delle fonti di approvvigionamento, l'efficientamento dei processi lungo la filiera e la selezione delle imprese da un punto di vista di solidità finanziaria e sostenibilità sociale, per evitare fenomeni speculativi.

In altri termini, i player che operano sul mercato dell'energia, alla luce di quanto accaduto nei mesi trascorsi, devono avere ben presente l'importanza del loro ruolo a livello sociale, e rinunciare ad ogni velleità speculativa che vada oltre l'equità.

L'energia è un bene primario ed un mercato sensibile; chi vi opera non può avere approcci che prescindono da tale considerazione.

2) Liberalizzazione del mercato e relative azioni collegate.

A prescindere dalle tempistiche e dalle proroghe, non vi è dubbio che il mercato dell'energia deve misurarsi con la sua progressiva liberalizzazione.

Al riguardo, questa Associazione ritiene che una liberalizzazione arrechi benefici maggiori nel momento in cui si configura come frutto di un mercato maturo.

Ebbene, sotto il profilo della maturità del mercato si intravedono prospettive di intervento.

Le stesse riguardano in primo luogo la comparabilità dei prezzi e delle offerte.

Ad oggi infatti è ancora difficile comprendere quale offerta sia la più vantaggiosa, e ciò disincentiva l'utente al cambiamento.

Ciò si pone in senso evidentemente contrario alla liberalizzazione ed è pertanto un ostacolo da rimuovere.

Occorre dunque interrogarsi su come incentivare radicalmente la comparabilità dei prezzi.

Ad avviso della Scrivente, il nodo principale sta nella formulazione del prezzo dinanzi agli occhi del consumatore.

Non si prospetta infatti un prezzo chiaro, che ricalchi il paradigma euro per unità consumata (es. euro al litro per i carburanti, ma anche euro per un bundle di giga o minuti per la telefonia, ovvero euro al metro quadro per l'immobiliare).

Al contrario, il documento che dovrebbe illustrare la spesa al consumatore -la bolletta- è arricchita da numerosi aggravii che nulla hanno a che vedere col consumo.

Per tale motivo questa Associazione ritiene che sia necessario abbandonare la predetta prassi, in favore di una bolletta direttamente riconducibile alle abitudini energetiche, il cui prezzo sia espresso in euro al kilowatt (o al metro cubo).

Solo in questo modo, l'utente potrà comparare il prezzo "euro al kw" che paga con altri prezzi della stessa tipologia presenti sul mercato, e capire intuitivamente ciò che conviene economicamente.

In sintesi, si prospetta quanto accade oggi per i carburanti.

La concorrenza ne risulterebbe enormemente stimolata, a beneficio del consumatore.

Inoltre non deve sottovalutarsi il fatto che una bolletta non direttamente riconducibile al consumo disincentiva l'efficienza energetica, rendendola poco tangibile a livello economico.

Altro miglioramento molto importante per la comparabilità dei prezzi potrebbe derivare dalla integrazione del Portale Offerte di ARERA con quello dei Consumi di Acquirente Unico.

Ciò consentirebbe di parametrare le offerte direttamente sui consumi effettivi già presenti nei registri digitali; l'utente arriverebbe a disporre, con pochi click, di preventivi estremamente accurati, in grado di rispecchiare perfettamente le sue abitudini energetiche.

Ciò costituirebbe una enorme facilitazione del processo di comparazione delle offerte, con le relative conseguenze positive già espresse.

Infine, sussiste la necessità di procedere quanto prima ad una campagna informativa pervasiva, avente ad oggetto la liberalizzazione del mercato, con l'Ausilio delle Associazioni dei consumatori.

Ciò allo scopo di impedire che l'informativa sulla fine del mercato tutelato sia lasciata agli agenti commerciali, con ciò che ne consegue.

3) La crescente importanza della tariffa e dei relativi adeguamenti. Provvedimenti urgenti.

Negli ultimi mesi, con il progredire della liberalizzazione da una parte e le impennate dei prezzi di settore dall'altra, l'importanza della tariffa sta divenendo sempre più cruciale per il consumatore medio.

Difatti, mentre in passato l'elemento che incideva sul prezzo finale della bolletta era in primo luogo quello della misura (o meglio del consumo), ad oggi anche la tariffa è in grado di fare una sostanziale differenza sul bilancio energetico.

Ed invero, sul mercato sono presenti tariffe enormemente differenti l'una dall'altra.

Ciò impone la massima trasparenza sul punto.

Non solo nel momento in cui la tariffa viene presentata al consumatore per la prima stipula, ma anche (e soprattutto) nel momento in cui il compenso viene rivisto, ad esempio in caso di rinnovo delle condizioni economiche.

A tal riguardo, non è possibile ammettere che vi siano rinnovi delle condizioni economiche che rimangano non percepiti o non verificabili dal consumatore (si pensi al contenzioso sull'effettivo recapito delle comunicazioni in merito).

Le comunicazioni al consumatore concernenti ogni tipo di variazione tariffaria devono essere dunque tracciabili, verificabili e multicanale.

In questo modo, ogni vertenza sulla legittimità o meno di una variazione potrà essere risolta più facilmente, potenzialmente con un semplice accesso agli atti che possa comprovare l'effettivo invio e ricezione delle comunicazioni.

Inoltre, appare poco equo che l'utente possa essere raggiunto da aumenti vertiginosi della tariffa, specie in sede di rinnovo delle condizioni economiche.

Questa Associazione suggerisce pertanto l'adozione di un tetto massimale di variazione tariffaria, che eviti aumenti vertiginosi.

La misura sarebbe pienamente in linea con la regolamentazione di settore post-crisi, dove i meccanismi che istituiscono una soglia massima (*price-cap*) non sono più tabù.

4) Diffusione della figura del "prosumer" e necessità di strumenti adeguati.

Con gli obiettivi di transizione energetica e di diversificazione delle fonti, si intravede all'orizzonte la diffusione sempre più capillare di strumenti di piccola produzione di energia (es. pannelli solari, comunità energetiche, etc.), installati presso il consumatore.

In altre parole, la figura del prosumer sarà sempre più diffusa.

Questo impone la necessità di adeguare il sistema.

In particolare è necessario che si migliori la capacità dell'utente finale di relazionarsi direttamente con il Distributore, in maniera semplice ed accessibile.

Questo sarebbe in grado di evitare problematiche molto importanti per un prosumer, come i mancati allacci dei pannelli e le difficoltà di rendicontazione, che possono disincentivare o compromettere la diffusione dell'autoproduzione di energia.

5) Relazioni tra il consumatore ed il Distributore, in termini ampi.

Facendo seguito al punto precedente, è possibile -allargando la prospettiva- auspicare un miglioramento dei rapporti con tra consumatore e Distributore (o gestore nel caso dell'idrico).

Sovente le questioni dell'utente finale che riguardano la rete (quali ad esempio gli allacci, le sostituzioni del misuratore, i sopralluoghi, le verifiche e/o le ricostruzioni) sono molto difficoltosi, per l'assenza di un canale immediato ed accessibile.

Può risultare complicata sia la più elementare delle casistiche, ad esempio concordare un appuntamento, sia la trasparenza dell'operato stesso del Distributore, nel caso di verifiche o accessi al misuratore.

Trattasi di punti da efficientare per il miglior andamento del settore, in termini generali e per la migliore tutela del consumatore.

6) Gestione del CMOR – necessità di miglioramenti.

In ultimo, si coglie l'occasione per sottolineare la difficoltà per il consumatore di misurarsi con il CMOR, ovvero l'importo richiesto in bolletta a seguito di un cambio gestore, per asserite morosità di precedenti gestori.

In particolare, una volta addebitato in bolletta, risulta difficile risalire ai motivi che legittimerebbero il CMOR ed al fornitore che lo richiede, per la carenza di informazioni in capo al nuovo gestore. Risulta altresì difficile rateizzare la bolletta in caso vi sia questo importo.

Per giunta, nel caso in cui si riuscisse a risalire al fornitore richiedente e contestare la pretesa, l'esazione del CMOR da parte del nuovo fornitore viene abbandonata con ritardo.

Ciò disincentiva l'esperimento dei diritti da parte del consumatore, e profila il rischio di dover pagare *ob torto collo* una somma oggetto di contestazione.

Per far fronte a tale criticità, appare opportuno che nel caso di controversie relative al CMOR sia fatta la possibilità di intavolare simultaneamente un dialogo fattivo ed immediato con tutti i gestori coinvolti.

In particolare, si suggerisce che il Servizio di Conciliazione ARERA preveda la convocazione congiunta di entrambi i fornitori -quello attuale e quello che ha originato la richiesta di CMOR- cosicché possa gestirsi agevolmente la morosità, sotto ogni punto di vista.

Con riserva di ulteriormente dedurre nei modi e nelle forme che si renderanno opportune, U.Di.Con. APS – Unione per la Difesa dei Consumatori ringrazia per l'audizione e rimane a disposizione per ogni necessità.

Roma lì, 10/11/2023

U.Di.Con. APS

Ufficio Legale

