

Audizioni periodiche ARERA 2024

“Tra fine tutela ed eventi climatici estremi. Prime riflessioni su liberalizzazione gas ed elettricità nel retail. Infrastrutture per acqua e rifiuti: eventi climatici e provvedimenti normativi”

Superamento dei regimi di tutela

Sosteniamo convintamente il completamento della liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, riconoscendo i benefici che questa apertura può offrire a tutto il sistema energetico, in primis ai consumatori. A tal proposito auspicheremmo che il processo di superamento completo della Maggior Tutela, ricomprendendo quindi anche i clienti vulnerabili, possa concludersi secondo le tempistiche stabilite e senza generare alterazioni rispetto ai principi e alle regole che hanno guidato la liberalizzazione fino ad oggi. Per quanto concernerebbe i consumatori vulnerabili, consideriamo in tal senso fondamentale fornire strumenti di sostegno mirati, oltre che di lungo termine, sulla base delle loro specifiche necessità.

Con riferimento al mercato al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale, rileviamo con soddisfazione che il superamento delle tutele di prezzo per i clienti finali, avviato dalla Legge annuale per il mercato e la concorrenza del 2017 in recepimento delle norme euro-unitarie e purtroppo poi oggetto di svariate proroghe, si è finalmente concretizzato, almeno per buona parte dei clienti domestici.

Il processo di assegnazione del Servizio a Tutele Graduali (STG) ha come ampiamente previsto registrato un elevato livello di competizione, sia in termini di numero complessivo di partecipanti che di livello di attrattività delle offerte, anche grazie alle soluzioni individuate dall'Autorità in tema di allineamento dei dati presenti nel Registro Centrale Ufficiale funzionali al trasferimento dei clienti dalla Maggior Tutela al nuovo servizio, compresi i dati necessari per garantire ai clienti la possibilità di mantenere la medesima modalità di pagamento in uso con l'esercente la Maggior Tutela. L'assai elevata competizione che si è come noto manifestata nell'ambito della procedura concorsuale e l'assenza di un prezzo minimo come base d'asta hanno determinato



AIGET
Associazione
Italiana di
Grossisti di
Energia
e Trader

prezzi di assegnazione del servizio particolarmente ridotti, che si sono tradotti in un costo del servizio per i clienti molto vantaggioso. Questo accadimento, se certamente favorisce economicamente i clienti finali a cui viene erogato questo servizio, non agevola però anche il raggiungimento dell'obiettivo indicato dalla Legge Concorrenza del 2017 relativo alla necessità secondo cui le procedure concorsuali avrebbero dovuto incentivare i clienti che ancora non avevano scelto un fornitore al passaggio al mercato libero. Ne deriverebbe pertanto che, per quanto l'obiettivo di deconcentrare il mercato sia stato finalmente raggiunto, almeno con riferimento ai clienti domestici non vulnerabili, occorreranno ancora alcuni anni affinché tali consumatori siano realmente incentivati ad acquisire consapevolezza sul mercato dell'energia, potendo quindi godere appieno dei benefici di un regime concorrenziale che, attraverso una molteplicità di operatori attivi, offre diverse opportunità di scelta di prodotti e servizi pensati per intercettare efficacemente le necessità e le preferenze dei clienti.

L'estrema convenienza del costo del STG per i clienti domestici ha tra l'altro anche generato un effetto apparentemente paradossale, tale per cui i clienti di questo servizio beneficiano oggi di un prezzo inferiore a quello definito dal regolatore per i clienti vulnerabili. In riferimento a tale disparità desidereremmo sottolineare le diverse finalità dei due servizi: mentre il STG è un servizio transitorio di accompagnamento al mercato libero per i clienti domestici che non avevano ancora scelto un fornitore di mercato libero, il servizio previsto dal legislatore per i clienti vulnerabili è uno strumento volto a garantire a questa specifica categoria di consumatori un servizio universale e pubblico con un assetto contrattuale semplificato, evidenziando inoltre come le famiglie in condizioni svantaggiate, indipendentemente dal servizio di cui beneficiano (STG o servizio per i clienti vulnerabili), risultino già tutelate dalle varie misure rese disponibili dall'Autorità, come ad esempio il bonus sociale.

Anche alla luce di queste considerazioni non ci sembrerebbe quindi necessario individuare delle modalità per "sanare" la disparità che si è venuta a creare tra clienti vulnerabili e clienti del STG, in quanto una tale disparità è da leggersi anche in ragione delle diverse finalità e durate dei due servizi.

Non condiremmo quindi in nessun modo la misura approvata in sede emendativa al Disegno di Legge Annuale per la Concorrenza 2024, Articolo 21 bis, che mira a dare la possibilità ad una platea potenziale di 12 milioni di clienti vulnerabili (tra Maggior Tutela e Mercato Libero) di accedere al servizio STG.

Valutiamo in tal senso in particolare inaccettabile che l'onere conseguente sia posto a carico degli operatori che hanno partecipato



AIGET
Associazione
Italiana di
Grossisti di
Energia
e Trader

alla procedura competitiva, facendo affidamento su dei ben precisi presupposti che in questo modo vengono però stravolti. La misura, che peraltro costituisce a nostro avviso anche una possibile violazione dei principi di certezza del diritto e legittimo affidamento, potrebbe pregiudicare l'equilibrio economico, finanziario ed anche organizzativo degli esercenti assegnatari. Con un potenziale quasi raddoppio dei clienti forniti in tale servizio non vi è infatti neppure la certezza che gli esercenti il STG riescano di fatto a garantirne i dovuti standard qualitativi. Ricorderemo a tal riguardo che le verifiche compiute dal Regolatore sugli operatori assegnatari del STG in relazione alla loro effettiva capacità di gestire tale servizio, in funzione delle dotazioni organizzative e informatiche facenti capo agli stessi operatori, sono state a suo tempo ovviamente eseguite in relazione alla numerosità di clienti facenti parte dei lotti di gara come inizialmente definiti.

Un'ultima considerazione è dovuta in relazione alla dimensione della platea dei clienti oggi definiti come vulnerabili, platea che come noto è particolarmente vasta. Non necessariamente l'appartenenza a questo cluster è motivata da un'effettiva incapacità economica: gli over 75 in Italia sono come noto molto numerosi (e in progressiva crescita...), mentre eventuali problematiche di disagio fisico vengono comunque tutelate attraverso gli altri criteri di vulnerabilità. Diventa pertanto necessario, anche al fine di non incentivare potenziali comportamenti opportunistici, ragionare sulla modulazione di disposizioni relative alla protezione dalla disconnessione dei clienti classificati come vulnerabili, per cui l'Europa si è fatta promotrice nella Direttiva Mercato, basandosi su criteri più puntuali e meno generici.

In conclusione ribadiremo la necessità di non alimentare distorsioni rispetto ad un *level playing field* assicurato da regole predefinite che hanno disegnato i passaggi e le procedure che hanno portato alla liberalizzazione.

Progressiva qualificazione attività di vendita: contrasto pratiche illecite e regolamentazione del settore dell'intermediazione

Come noto, già da qualche tempo abbiamo concordato sulla necessità di realizzare nuove e più incisive iniziative per tutelare i consumatori, colpendo irregolarità e comportamenti non più tollerabili, a garanzia di un mercato retail affidabile.

Questo tema risulta sempre più rilevante anche in considerazione del fatto che il settore energetico risulta purtroppo sempre più colpito da tecniche come il "CLI spoofing (Calling Line Identification Spoofing)", pratica con la quale come noto l'utente viene ingannato sull'identità del soggetto chiamante a seguito della manipolazione del reale numero



AIGET
Associazione
Italiana di
Grossisti di
Energia
e Trader

telefonico. Al momento si riscontrano purtroppo importanti difficoltà nel rintracciare i soggetti responsabili di queste attività, che quindi spesso rimangono impunte, e appare urgente l'introduzione di strumenti specifici idonei a garantire il blocco delle chiamate fraudolente. È a nostro giudizio in tal senso opportuno evitare eccessivi inasprimenti della regolazione, che comporterebbe un potenziale danno all'attività di telemarketing per gli operatori corretti, senza colpire invece i soggetti fraudolenti che praticano il CLI spoofing e che già oggi di fatto non osservano le disposizioni in vigore. Vediamo pertanto con molto favore l'avvio da parte dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di una consultazione pubblica (Delibera n. 457/24/CONS) volta ad introdurre nuove regole dirette a contrastare il fenomeno del CLI spoofing.

Nell'ottica di una progressiva qualificazione dell'attività di vendita stiamo anche in tal senso promuovendo la definizione di un sistema di regole e principi tesi a disciplinare l'intermediazione alla vendita dei servizi di energia elettrica e gas ai clienti finali. La nostra attività ha in tal senso iniziato a condividere una proposta finalizzata alla istituzione di un Registro Unico Elettronico (RUE) degli intermediari alla vendita di energia operanti sul territorio nazionale, siano essi agenti di vendita che operatori di vendita a distanza.

Il RUE svolgerebbe un ruolo positivo nella fase di primo contatto del cliente, a complemento delle garanzie in fase precontrattuale già recentemente introdotte nel Codice del Consumo e nel Codice di Condotta Commerciale, garantendo maggiore trasparenza nei rapporti con il cliente finale nel contesto di una sana competizione tra operatori del settore. Secondo la nostra proposta l'attività di intermediazione sarebbe abilitata attraverso l'iscrizione al RUE, da ottenersi sulla base del possesso e mantenimento di requisiti predefiniti.

Riterremo in tal senso che il RUE possa rappresentare un ulteriore passo utile, da compiersi attraverso il coordinamento tra le iniziative del Governo e quelle delle Autorità di settore, per il potenziamento della fiducia dei consumatori nel mercato retail, all'interno di una strategia integrata in vista di un obiettivo comune.

Nuovi strumenti di copertura economica delle situazioni eccezionali e catastrofiche

Come purtroppo evidente stanno diventando sempre più frequenti anche nel nostro paese gli eventi climatici estremi, con sempre più pesanti ripercussioni sulle popolazioni colpite e che sollevano la necessità di valutare l'introduzione di strumenti chiari che definiscano le modalità di intervento da parte dei vari soggetti coinvolti a seguito delle dichiarazioni di stato di emergenza da parte del Consiglio dei Ministri.

Qualora si verifichi un cosiddetto evento eccezionale legato alla dichiarazione di uno stato di emergenza, in conseguenza a un evento sismico o ad avverse condizioni meteorologiche, sono come noto attualmente previste di volta in volta opportune forme di agevolazione per i cittadini dei territori coinvolti. Riteniamo in tal senso opportuna la definizione di una disciplina specifica, che avrebbe lo scopo di assicurare l'attuazione tempestiva di misure uniformi a tutela dei cittadini colpiti.

Le modalità di riconoscimento di tali agevolazioni prevedono oggi, tra le altre:

- la sospensione dei termini in materia di adempimenti e versamenti tributari e contributivi, tra i quali i termini di pagamento delle fatture emesse o da emettere per l'erogazione di energia elettrica e/o gas naturale;
- la sospensione della disciplina per morosità delle fatture, anche nel caso in cui questa si sia verificata già precedentemente all'evento eccezionale;
- l'azzeramento delle quote fisse delle componenti tariffarie relative ai costi di dispacciamento, trasporto, distribuzione, misura e dei corrispettivi per nuove connessioni/allacci.

Se da un lato condividiamo pienamente la necessità di introdurre misure a favore dei clienti le cui utenze sono ubicate in territori colpiti, è altresì innegabile che tali misure, definite di volta in volta da specifici decreti ministeriali e delibere dell'Autorità, introducano sempre più sforzi operativi e oneri finanziari molto rilevanti per gli operatori. Al riguardo riteniamo che, per quanto sia ammissibile far riferimento alle società di vendita e in generale gli operatori del settore per poter apportare rapidamente benefici alle popolazioni colpite, non sia corretto far gravare sui medesimi anche rilevanti oneri finanziari o di mancato recupero di quanto anticipato.

Auspichiamo dunque che, in tutti i casi in cui siano disposte agevolazioni per le popolazioni colpite da eventi straordinari, siano parallelamente previste misure di supporto per gli operatori che si occupano della sospensione dei pagamenti, al fine di tutelare il loro equilibrio economico-finanziario e coprire gli oneri generati dalla significativa riduzione del fatturato.

Più in generale, ed in considerazione delle criticità sopra esposte, potrebbe anche essere valutata l'introduzione di una soluzione di sistema, da perseguirsi anche tramite il coinvolgimento di istituti privati, che possa sostituirsi alle misure definite di volta in volta da specifici decreti ministeriali e delibere dell'Autorità.

A tale riguardo stiamo lavorando ad una proposta per un meccanismo che possa perseguire il triplice obiettivo:

1. tutelare i cittadini tramite un meccanismo a regime che possa azionarsi all'occorrenza di eventi eccezionali;
2. ridurre l'onere che lo Stato stanZIA per gli interventi a supporto delle popolazioni coinvolte;
3. ridurre gli ingenti anticipi finanziari a cui sono obbligati i venditori di energia elettrica e gas naturale.

Sono in corso incontri dedicati con gli associati nonché con soggetti esterni fondamentali per la definizione del meccanismo al fine di addivenire ad una proposta condivisa e tecnicamente sostenibile da presentare agli *stakeholder* istituzionali.

Proseguire il percorso di centralizzazione dei processi sul SII, il processo di voltura con cambio fornitore nel gas e la standardizzazione del Codice di Rete Gas

Il Sistema Informativo Integrato ha assunto nel tempo un ruolo sempre più centrale per lo scambio di informazioni e richieste tra i diversi soggetti della filiera dell'energia, consentendo la standardizzazione e in molti casi l'automatizzazione delle attività degli operatori, con evidenti ritorni positivi in termini di efficienza e qualità del servizio fornito. Apprezziamo al riguardo il progressivo percorso di standardizzazione dei processi ancora gestiti tramite rapporto diretto tra distributori e utenti, auspicando che questo possa proseguire celermente fino ad includere nel Sistema Informativo Integrato tutte le prestazioni tecniche erogate dai distributori, e cogliendo l'occasione per ringraziare i referenti del SII per la disponibilità e il costante supporto fornito agli utenti del servizio. Esprimiamo inoltre apprezzamento per l'avvio del procedimento inerente il processo di voltura con cambio fornitore nel settore gas, nonché dell'ampliamento del set informativo a disposizione in fase di pre-check gas. L'introduzione di tale processo, in analogia a quanto è stato già proficuamente implementato da alcuni anni nel settore elettrico, potrà completare la definizione dei processi di acquisizione previsti dalla regolazione e costituirà un rilevante elemento di semplificazione e velocizzazione dei processi anche e soprattutto a beneficio dei clienti finali.

Questo processo fornisce anche alcuni importanti spunti di riflessione sugli strumenti attualmente messi a disposizione dalla regolazione per la gestione delle partite economiche conseguenti ad attivazioni o volture con *switching* del tutto strumentali al fine di alimentare fenomeni opportunistici di turismo energetico.

Non è in dubbio l'efficacia di quanto al riguardo implementato negli anni dal Regolatore in relazione al Sistema Indennitario. Efficacemente modificato per conformarsi alle evoluzioni di mercato (si pensi alla sua



AIGET
Associazione
Italiana di
Grossisti di
Energia
e Trader

estensione ai clienti MT o al settore del gas), andrebbe aggiornato in alcune sue caratteristiche cardine al fine di ottimizzare tale strumento. Consci che la tutela del credito sia perseguibile solo attraverso il ricorso a strumenti adeguati, manifesteremmo la necessità che, in caso di una voltura potenzialmente strumentale, il Sistema Indennitario (SI), facendo riferimento al Codice Fiscale/Partita IVA del cliente, consenta l'applicazione del corrispettivo CMOR alle altre forniture intestate a tale cliente presso altri venditori, permettendo quindi all'uscente di intraprendere le azioni necessarie a recuperare, anche parzialmente, i propri crediti.

Nel caso di nuove attivazioni abbinata al medesimo cliente la richiesta verrebbe invece soddisfatta solamente a valle del pagamento da parte del cliente del proprio debito pregresso.

In questi casi l'inserimento del Codice Fiscale/Partita IVA all'interno dei dati TIMOE di cui all'Articolo 6.4 nel momento in cui il cliente richieda una nuova attivazione permetterebbe al SII di informare l'esercente uscente che avrebbe la possibilità di vedere recuperato il credito spettante.

Per non addentrarci in dettagli ci saremmo limitati all'aspetto principale rimandando a eventuali successive interlocuzioni i passaggi più pratici e approfonditi.

Rileveremmo infine positivamente l'intenzione dell'Autorità di completare la regolazione inerente il Codice di Rete Gas relativamente alla standardizzazione delle garanzie e dei pagamenti del servizio di distribuzione gas, che potrà permettere agli operatori coinvolti di operare con maggiore sistematicità ed efficienza. A tal proposito auspicheremmo un opportuno coordinamento delle tempistiche di implementazione della disciplina delle garanzie e dei pagamenti con la corretta implementazione, da parte di tutte le aziende distributrici, dei nuovi standard dei documenti regolatori contabilizzanti il servizio di distribuzione di gas naturale. Riterremo infatti corretto e condivisibile assicurare ai distributori una maggior capacità di far fronte al rischio credito, ma considereremmo certo che, per perseguire queste finalità, si debba garantire un equo trattamento ai venditori, che vanno messi nelle condizioni di capire con chiarezza e senza difficoltà cosa sia contenuto all'interno dei documenti di rendicontazione dei propri costi.

Efficienza energetica nel settore residenziale

Riguardo al processo di transizione energetica riteniamo imprescindibile l'adozione di un approccio che possa perseguire contemporaneamente la sostenibilità ambientale e quella sociale, in modo da sostenere la decarbonizzazione dei consumi avendo cura dei cittadini che si trovano



AIGET
Associazione
Italiana di
Grossisti di
Energia
e Trader

in condizioni di povertà energetica.

In questo senso, il recepimento delle normative comunitarie in ambito di efficienza energetica e prestazioni energetiche degli edifici dovrà opportunamente considerare le esigenze delle fasce di popolazione con minori disponibilità e più svantaggiate. Sarà necessaria un'attenta programmazione dei target, accompagnati da misure ambiziose e strutturali, volta a definire tappe e obiettivi realistici di rinnovamento del parco edilizio italiano. Bisognerà procedere attraverso una maggiore elettrificazione dei consumi residenziali, da perseguire tramite alcune tecnologie chiave, quali le pompe di calore e il fotovoltaico, con relativi sistemi di accumulo, o combinazioni delle stesse. Ciò permetterà di rendere più efficienti e sostenibili le abitazioni nonché diminuire in maniera duratura la spesa energetica dei consumatori. Se opportunamente sostenuto e supportato, il rinnovamento energetico degli appartamenti e dei condomini sarà uno dei principali *driver* per una transizione energetica equa e sostenibile, sia dal punto di vista climatico sia dal punto di vista economico.

Auspicheremmo pertanto che il decisore pubblico – in linea con le indicazioni contenute nel Piano Nazionale Integrato Energia e Clima (PNIEC) – elabori un quadro di incentivi stabili, duraturi, con adeguati livelli di premialità tali da rendere economicamente sostenibile per i proprietari la decisione di intraprendere l'intervento di efficientamento. Al settore privato spetterà invece il compito di attivare nuovi e maggiori investimenti, cogliendo le singole necessità dei clienti e delle situazioni di povertà energetica, nonché effettuare con professionalità e competenze gli interventi. Tutto ciò condurrà a un ruolo sempre più centrale delle energy companies come attori essenziali, per competenze e conoscenza del consumatore, nel processo di transizione energetico-ambientale del settore residenziale.