

Audizioni 2024

Axpo Italia ha sempre sottolineato l'importanza di proseguire con il completamento del processo di liberalizzazione del mercato energetico e quindi con il superamento del mercato tutelato oramai alle sue fasi finali.

In questo scenario, dando seguito a un importante progetto partito nel 2019, il 1° ottobre 2024 è stata costituita la società Pulsee S.r.l., facente parte del gruppo Axpo, nata per proporre offerte specifiche di energia elettrica e gas naturale per le famiglie italiane, da una parte sfruttando le potenzialità che la graduale apertura alla concorrenza di questo segmento dovrebbe offrire e, dall'altra, proponendo ai clienti finali offerte e servizi innovativi e sempre più rispondenti alle esigenze di un consumatore sempre più attento ai temi dell'innovazione e della sostenibilità ambientale.

Per un mercato senza distorsioni e con regole certe

In questo contesto e in questa fase meritano una riflessione i consumatori vulnerabili. La definitiva liberalizzazione del mercato anche per tali soggetti richiede infatti un'attenzione specifica per evitare distorsioni rispetto alle regole e ai principi sin qui seguiti.

Nella definizione di tali tutele rileva considerare che concorrono ad alimentare il bacino dei clienti "vulnerabili" soggetti con caratteristiche eterogenee: soggetti in condizioni economicamente svantaggiate, individui rientranti nell'insieme per anzianità anagrafica e persone soggette a disagio fisico.

Il tema della corretta perimetrazione di questa categoria diventa ancora più rilevante quando si pensa alla trattazione del fenomeno della morosità e alla conseguente necessità di riservare specifiche protezioni dalle interruzioni solamente a coloro che si trovano in condizioni di oggettive e riscontrabili difficoltà, tali da determinare situazioni di morosità incolpevole.

E' agevole intendere che, altrimenti, un'estensione indiscriminata di tali protezioni per, ad esempio, meri fattori anagrafici, risulterebbe del tutto irragionevole.



La corretta perimetrazione di questa tipologia di clienti è infatti particolarmente importante proprio perché ad essa è collegata l'applicazione delle disposizioni relative alla protezione dalla disconnessione di cui alla direttiva Mercato.

Il gruppo Axpo auspica che il "processo di superamento della maggior tutela" per i clienti domestici vulnerabili possa trovare compimento nei tempi prospettati dalla LEGGE 2 febbraio 2024, n. 11 – Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, recante disposizioni urgenti per la sicurezza energetica del Paese, la promozione del ricorso alle fonti rinnovabili di energia, il sostegno alle imprese a forte consumo di energia e in materia di ricostruzione nei territori colpiti dagli eccezionali eventi alluvionali verificatisi a partire dal 1° maggio. Auspichiamo che il Regolatore nel costruire tali procedure concorsuali, consideri anche l'esperienza maturata con le aste per i clienti domestici non vulnerabili per assicurare che il risultato finale sia tale da portare a prezzi di fornitura sostenibili nel tempo e non tali da rischiare l'effetto paradossale di riportare nel segmento di ultima istanza i clienti che hanno già scelto il mercato libero.

Per quanto sino ad ora illustrato, si apprende con una certa preoccupazione circa la previsione inserita dal Legislatore nel DdL Concorrenza 2023 che prevedrebbe la possibilità per i clienti vulnerabili power di accedere al servizio di Tutela Graduale previsto per i clienti domestici non vulnerabili. A nostro avviso, si tratterebbe di un ulteriore effetto distorsivo discendente dai prezzi delineati tramite le aste per l'assegnazione del servizio delle Tutele Graduali, che andrebbe a generare confusione per i clienti finali rispetto ad un percorso che era stato avviato con tutt'altri obiettivi finali. Tale previsione, peraltro, si introduce nell'ambito di una procedura concorsuale già chiusa e andrebbe ad alimentare distorsioni rispetto ad un *level playing field* che avrebbe dovuto essere assicurato dalle regole per l'assegnazione del servizio delle tutele graduali.

A tutela del diritto alla continuità di fornitura si condivide la volontà espressa dal Regolatore nella consultazione 49/2024/R/eel di individuare un unico esercente l'Ultima Istanza; si auspica che questo possa portare a un modello in cui questo servizio sia erogato sulla falsariga di quanto avviene oggi per servizio di salvaguardia pur mantenendo e rafforzando le tutele verso i clienti risultanti in condizioni economicamente svantaggiate o disagio fisico.

Infine, per chiudere sul tema, ai fini di una corretta valutazione del presente momento storico e degli impatti discendenti dalla conclusione della procedura di assegnazione del servizio a tutele graduali per i clienti domestici, ci permettiamo di sottolineare l'importanza di un'attività di monitoraggio volta ad analizzare le dinamiche di spostamento dei clienti domestici tra i vari segmenti, con particolare attenzione al numero di clienti entrati nel servizio a tutele graduali "volontariamente". Si fa riferimento a quei clienti che hanno richiesto il recesso dal contratto con il loro fornitore senza effettuare alcuna richiesta di switching a un altro fornitore, con l'effetto finale di essere forniti dall'esercente le tutele graduali, e a quei clienti che nei mesi prima dell'avvio del servizio tutele graduali sono volontariamente passati dal mercato libero alla maggior tutela per poi atterrare automaticamente al servizio di Tutela Graduale. A ciò si aggiunge l'evidente necessità di monitorare le dinamiche che si potranno determinare a valle dell'entrata in vigore della possibilità per i clienti vulnerabili di accedere al servizio di Tutela Graduale.

Liberalizzazione dei mercati del gas e elettricità e interventi Arera

Sono indubbi i benefici che l'apertura del mercato può apportare agli agenti economici e ai consumatori: l'aumento della concorrenza fa sì che gli operatori siano maggiormente incentivati ad innovare e, dunque, ad aumentare il livello di efficienza e dei servizi.

I consumatori potranno scegliere prodotti sempre più confacenti alle proprie esigenze grazie all'arricchimento delle offerte proposte dai venditori.

Come spesso evidenziato dal Regolatore stesso, il **consumatore finale** è chiamato a rivestire un ruolo sempre più centrale nel sistema energetico, da qui Axpo crede nell'importanza della promozione del suo *empowerment*.

In questa direzione vanno i recenti interventi di aggiornamento in materia di Codice di Condotta Commerciale circa le tempistiche e il set informativo obbligatorio precontrattuale e contrattuale e la gestione delle variazioni che intercorrono nel corso della durata del contratto. La previsione e definizione del "supporto durevole" sembra essere non solo coerente con l'attuale momento tecnologico ma anche un ulteriore tassello verso l'abbandono

dell'utilizzo del supporto cartaceo per le comunicazioni, enfatizzando la facoltà di scelta consapevole del cliente.

Sempre con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza del consumatore viene letta la procedura di revisione della bolletta per il consumatore che si è appena conclusa. Tale revisione contribuisce a standardizzare ulteriormente i documenti di fatturazione verso il cliente, configurandosi come uno strumento che favorisce la comparabilità tra le varie offerte sul mercato; ciononostante ci preme evidenziare che l'imposizione di contenuti vincolati e standard, riduce la possibilità di personalizzazione per tipologia di cliente questi documenti a scapito dell'operatore virtuoso che nella predisposizione dei documenti di fatturazione intende proporre al proprio cliente formati semplici ed esaustivi tarati sulle sue esigenze. Nei documenti di chiarimento di cui è attesa la pubblicazione da parte di Arera, si ritiene fondamentale lasciare ai venditori margini di autonomia che consentano una corretta gestione dei clienti multisito e di tutti quei clienti con caratteristiche specifiche "meno standard", rimanendo il documento di fatturazione un importante mezzo di comunicazione tra venditore e cliente. Ci preme sottolineare che nell'ambito del processo di revisione, Axpo Italia ha molto apprezzato l'impegno del Regolatore nel coinvolgimento degli operatori, delle Associazioni degli operatori e delle Associazioni dei clienti finali.

Nel perseguimento della piena liberalizzazione dei mercati il gruppo Axpo recepisce molto favorevolmente le previsioni relative alla voltura contestuale allo switching nel settore del gas. Si tratta di un altro importante tassello verso la piena libertà di movimento dei clienti nel mercato del gas e rappresenta un importante banco di prova per tutta la filiera che deve supportare le evoluzioni del segmento retail in attesa della definizione dello switching veloce anche nel settore del gas.

Elenco Venditori Gas

A tal riguardo, si auspica che il completamento e l'applicazione della disciplina relativa all'Elenco Venditori Gas avvengano quanto prima e in continuità rispetto al presente.

Dato il proliferare del numero degli operatori operanti nel settore, si ritiene essenziale la presenza di regole standard e requisiti minimi per poter operare sui mercati dell'energia elettrica e del gas così come delineati e richiesti nell'ambito dell'Elenco Venditori Elettrici e in quello dei Venditori del Gas, che ci si augura possa trovare pronta applicazione.

Al contempo, essendo la permanenza negli Elenchi subordinata alla puntualità dei pagamenti da parte del fornitore, risulta fondamentale che tale prescrizione sia accompagnata da una definizione di regole chiare e certe relativamente ai rapporti tra i vari soggetti coinvolti e dalla standardizzazione dei tracciati di fatturazione tra il trasportatore o il distributore e l'utente.

Eventi climatici estremi

Gli eventi climatici estremi sono sempre meno straordinari anche nel nostro continente. La rapida successione di alluvioni che ha interessato il nostro Paese negli ultimi anni ha posto sotto il riflettore la necessità di procedure standard e rapide per la gestione degli effetti di questi eventi in termini di identificazione delle forniture impattate, sospensione dei termini di pagamento, successiva eventuale rateizzazione e cessione del credito in caso di switching.

Axpo Italia ritiene fortemente necessario standardizzare le procedure da applicare in tali fattispecie, semplificando l'identificazione delle forniture impattate anche per il tramite di un soggetto terzo quale il Sistema Informativo Integrato.