



Autorità di regolazione per energia reti e ambiente

Audizioni periodiche 2024

Intervento di Energia Libera



Il presente documento è stato illustrato dal Presidente di Energia Libera Salvatore Pinto in occasione dell'audizione dell'Associazione presso l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**Autorità**) del 26 novembre 2024 sul tema *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* (26 novembre 2024, prot. n. 139, inviato a protocollo@pec.arera.it).

* * *

Premessa

Da sempre Energia Libera sostiene la liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, posti gli indubbi vantaggi che tale apertura può apportare agli agenti economici e ai consumatori: una sana concorrenza tra gli operatori abilitati a operare sui mercati spinge tutti i partecipanti a compiere sforzi in termini di innovazione e di efficienza.

Auspichiamo che il processo di superamento della maggior tutela per i clienti vulnerabili possa concludersi nelle tempistiche prospettate dal decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181 e che nel disegnare le relative procedure concorsuali si consideri l'esperienza maturata con l'organizzazione delle aste per i clienti non vulnerabili.

Tale processo di apertura alla concorrenza dei mercati dovrebbe condurre ad una situazione tale per cui il diritto alla continuità di fornitura sia garantito tramite la presenza di uno o più esercenti il servizio di ultima istanza e la tutela dei clienti vulnerabili sia realizzata attraverso strumenti *ad hoc* (quali, ad es., il bonus sociale), opportunamente rinforzati e integrati, forniti nell'ambito delle offerte di mercato libero e dai medesimi esercenti.

Come peraltro prospettato dalla stessa Autorità, questa progressiva spinta verso il mercato libero dovrebbe essere accompagnata da idonei strumenti – primo tra tutti lo *switch* in 24 ore - e da efficaci campagne informative.

Una scelta consapevole parte da un mercato che fornisce sicurezze.

Il coinvolgimento del consumatore, il suo interesse a ingaggiarsi in temi non particolarmente *appealing* come quelli energetici non può prescindere dalla sua percezione di muoversi in un ambiente sano e integro. Quanto fatto fino ad oggi in tale direzione, seppure di rilevante importanza, non basta. Nonostante l'istituzione dell'elenco venditori di energia elettrica, l'auspicata adozione dell'albo dei venditori gas, l'iscrizione al ROC (Registro degli Operatori di Comunicazione) degli operatori ed il costante adeguamento delle informazioni obbligatorie da fornire ai clienti sia in fase precontrattuale che post contrattuale, mancano ancora dei tasselli alla regolazione, indispensabili per tutelare il cliente *in primis* e le società energetiche che operano nel rispetto delle disposizioni vigenti e spesso anche superandole in meglio. È ormai palese che comportamenti fraudolenti vanno a detrimento del mercato, danneggiando i venditori corretti che sono lasciati privi di strumenti per



rimediare e contrastare le difformità. È quindi necessaria e urgente la collaborazione di tutti gli *stakeholders*, portatori di interesse istituzionali e privati, per la definizione e l'inquadramento normativo di soluzioni che, in sinergia con quelle già esistenti, siano volte a osteggiare irregolarità e scorrettezze nell'approccio verso il cliente. In quest'ambito, è particolarmente importante definire un sistema di regole e principi tesi a disciplinare l'intermediazione alla vendita dei servizi di energia elettrica e gas ai clienti finali, sia in fase di accesso all'attività che nel corso dello svolgimento della stessa.

Si fa innanzitutto riferimento all'istituzione – patrocinata dalle maggiori Associazioni del settore, tra le quali Energia Libera - di un Registro unico elettronico (RUE) degli intermediari alla vendita di energia operanti sul territorio nazionale. In analogia con quanto già avviene in altri settori (ad es. nel settore assicurativo), l'iscrizione e la permanenza nel RUE, a fronte del possesso di determinati requisiti di professionalità, onorabilità e di patrimonializzazione, dovrebbe essere condizione necessaria per l'esercizio delle attività di intermediazione nei confronti dei clienti finali.

Come è noto, il settore energetico risulta purtroppo sempre più colpito della tecnica del *CLI spoofing* (*Calling Line Identification Spoofing*). È molto difficile, al momento, individuare e sanzionare i soggetti che si avvalgono di tale tecnica, ed appare urgente l'introduzione di strumenti specifici idonei a garantire il blocco delle chiamate fraudolente. Va evitata, al contempo, una ulteriore regolazione del settore, che porterebbe alla paralisi del *telemarketing* e si risolverebbe in danno per gli operatori che già si muovono correttamente sul mercato. Altrimenti detto, il *CLI spoofing* va contrastato imponendo ai soggetti che lo utilizzano di modificare le proprie pratiche e vigilando sull'osservanza degli obblighi imposti a favore del mercato nella sua interezza.

Un mercato senza distorsioni

Come già detto, la fiducia nel settore è il principale *driver* che guida la preferenza del cliente.

Per questo motivo, la nuova fase del mercato non può trascurare l'eterogeneità di chi deve compiere la scelta dell'esercente cui affidarsi. In questo contesto, particolare attenzione va riservata ai clienti vulnerabili, evitando di 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. Per questi clienti si dovrebbe fare ricorso a forme di sostegno dedicate e strutturali che mirino a risposte di lungo periodo alle loro esigenze.

Non si tralasci che la platea dei clienti vulnerabili è particolarmente vasta e non necessariamente l'appartenenza a questo *cluster* è giustificata da un'effettiva incapacità economica. Se si pensa al caso degli over 75 – che in Italia sono numerosi e in crescita – risulta evidente che l'ingresso sia dettato dalla situazione anagrafica e non da quella patrimoniale, mentre eventuali problematiche di disagio fisico vengono comunque tutelate attraverso gli altri criteri di vulnerabilità.



Il tema della corretta perimetrazione dei clienti vulnerabili diventa ancora più rilevante con riferimento al fenomeno della morosità e alla conseguente necessità di distinguere chi ha riscontrabili difficoltà (e quindi versa in una situazione di morosità incolpevole) da chi utilizza la propria appartenenza ad un *cluster* protetto per godere di benefici cui non avrebbe diritto. Sarebbe pericolosa e ingiusta, nei confronti di chi ha reali disagi, l'applicazione indistinta di misure volte a prevenire l'attuazione, da parte del venditore, di misure di riscatto del proprio credito. Al fine di non incentivare comportamenti opportunistici e minimizzare il loro eventuale impatto sul sistema nel suo complesso, è quindi opportuno ragionare sulla modulazione di eventuali disposizioni relative alla protezione dalla disconnessione proprio dei clienti classificati come vulnerabili, di cui l'Europa si è fatta promotrice nella Direttiva Mercato, basandosi su criteri più puntuali e meno generici.

Per quanto sino ad ora illustrato, si apprende con una certa preoccupazione dell'inserimento della previsione nel DL Concorrenza 2024, che prevede la possibilità per i clienti vulnerabili di accedere al servizio a tutele graduali previsto per i clienti domestici non vulnerabili. Tale previsione rischia di generare confusione per i clienti finali e di alimentare distorsioni degli equilibri realizzati sul mercato al termine di procedure concorsuali chiuse e garantiti dalla regolazione vigente. Modifiche normative a procedure concorsuali chiuse avrebbero infatti impatti significativi sugli operatori di mercato che hanno a suo tempo valutato l'opportunità di partecipare o meno alle gare per l'assegnazione del servizio a tutela gradualis per i clienti domestici vulnerabili e graduato la propria offerta basando le proprie scelte su un perimetro di clienti potenziali diverso da quello che si sta delineando oggi.

Infine, per consentire una corretta valutazione del presente momento storico e degli impatti discendenti dalla conclusione della procedura di assegnazione del servizio a tutele gradualis per i clienti domestici, è necessario avviare una 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 gradualis *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 gradualis, e a quei clienti che nei mesi prima dell'avvio del servizio tutele gradualis sono volontariamente passati dal mercato libero alla maggior tutela. A ciò s'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 a tutele gradualis.

Alessandro Bianco - Segretario generale