



mercato; fiducia nei comportamenti dei fornitori; aspettative riposte nel mercato; controversie e reclami.

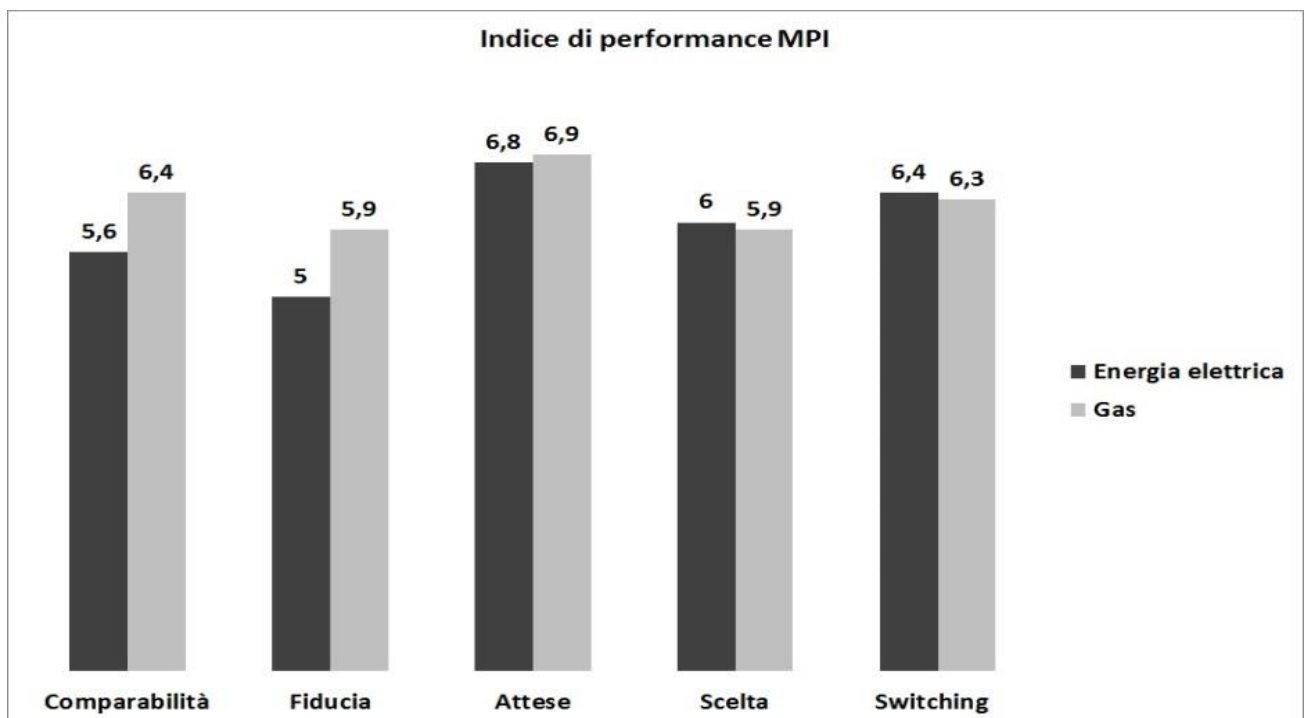
A parte i citati indicatori, il monitoraggio tiene in considerazione ulteriori 2 indicatori: lo switching (sia in termini di scelta disponibile sul mercato sia in termini di capacità dei consumatori di esercitare tale scelta); la scelta (soddisfazione dei consumatori rispetto alla scelta di un diverso fornitore all'interno del mercato).

L'indice complessivo (MPI) è misurato su una scala 0-100, mentre i singoli indicatori su scala 0-10. Ovviamente più i valori si avvicinano a 100(10) più i mercati, nel loro complesso o per il singolo indicatore, denotano performance migliori.

Per quanto riguarda il mercato dell'energia elettrica, sia a livello di media europea (71,9) che a livello nazionale (65,7), registra i più bassi livelli di performance, e in Italia mostra anche un peggioramento di oltre 4 punti nel 2013 rispetto al 2012.

Nel caso del gas, l'indicatore misura 71 (-0,4 punti rispetto al 2012) in Italia e 74,1 in Europa.

A livello di singolo indicatore, a fronte di una sostanziale stabilità nel caso del mercato del gas, si registra un peggioramento della comparabilità e della fiducia nel mercato, nel caso dell'energia elettrica.



Fonte: Cittadinanzattiva su Monitoring Consumer Markets in the European Union 2013.

Lo stesso monitoraggio evidenzia che, in Italia, aumenta in entrambi i mercati, ma soprattutto in quello elettrico la percentuale di consumatori che ha riscontrato problematiche nell'interazione con i fornitori di energia.



Di contro, diminuisce la percentuale di consumatori che a fronte di una problematica hanno presentato un reclamo. Tale percentuale si dimezza addirittura nel caso del gas. Infine, seppure in lieve aumento, è ancora molto bassa la percentuale di consumatori che hanno cambiato il proprio fornitore o servizio pur rimanendo con lo stesso fornitore.

I diritti dei consumatori europei di energia

L'Europa ha definito un insieme di diritti di cui tutti i cittadini usufruiscono in quanto consumatori di energia. Lo scopo è quello di aiutarli, tra l'altro, ad ottenere maggiori vantaggi, e a gestire e monitorare i propri usi e consumi di energia.

Tali diritti devono essere chiaramente definiti nelle leggi nazionali di ciascun Paese e rispecchiare ovviamente le disposizioni dell'UE.

Ci si riferisce nello specifico al diritto:

- alla connessione della propria abitazione alla rete di fornitura di energia;
- alla scelta del fornitore;
- al passaggio da un fornitore ad un altro in modo semplice e veloce;
- ad informazioni contrattuali chiare e al pieno rispetto del diritto di ripensamento;
- ad informazioni puntuali e corrette sui propri consumi;
- ad informazioni sul risparmio energetico e l'uso delle fonti rinnovabili;
- a misure di tutela specifiche per i consumatori vulnerabili;
- ad una facile risoluzione di reclami e controversie;
- a ricevere informazioni sulle prestazioni energetiche delle abitazioni (che si vogliono acquistare o prendere in affitto);
- ad un punto di contatto gratuito nazionale che possa fornire informazioni riguardo ai diritti, alla normativa vigente e alle risoluzioni delle controversie.

A che punto siamo in Italia rispetto ad essi? Dalle quotidiane segnalazioni dei consumatori è possibile evincere che sono ancora numerose le problematiche riscontrate rispetto alla fornitura di energia elettrica e gas.

Sicuramente di primaria importanza riteniamo la questione della **fatturazione**, nelle dimensioni di fatturazione mancante e/o irregolare per prolungati periodi di tempo e di fatturazione basata su consumi stimati. Questione che implica la problematica delle elevate fatture di conguaglio e le relative morosità e rende urgente la diffusione dello *smart metering* per la rete gas, e l'implementazione di quello della rete elettrica. Ma rende urgente anche la questione della responsabilità dei diversi soggetti del mercato (dai distributori ai venditori) nel far sì che tutti i processi siano svolti nelle modalità e tempistiche previste al fine di non arrecare danno all'utente finale. Con riferimento alla fatturazione, inoltre, si richiama nuovamente la questione del potenziamento dell'autolettura, per attenuare il fenomeno delle fatture sovrastimate o sottostimate che generano successivi conguagli.

Si richiama l'attenzione sul fatto che le criticità legate alla fatturazione, oltre a determinare un peso considerevole in termini economici, precludono la garanzia di uno dei diritti prima enunciati,



cioè quello di essere correttamente informati sui propri consumi. La non piena consapevolezza del proprio profilo di consumo si traduce anche nella incapacità di fare scelte adeguate rispetto alle offerte presenti sul mercato impedendo di fatto lo sviluppo di una *domanda più consapevole e attiva* e quindi ostacolando una maggiore concorrenza nei mercati retail.

Considerata la gravità della situazione, la presente Autorità ha avviato, nel novembre 2013, un'indagine conoscitiva relativa alla fatturazione delle forniture di energia elettrica e gas per i clienti di piccole dimensioni, che si concluderà il prossimo 17 novembre e di cui restiamo in attesa degli esiti.

In tema di aumento della concorrenza del mercato, problematiche continuano a gravare sul passaggio da un fornitore ad un altro, a causa della persistenza di **pratiche commerciali scorrette** e alla **lunga tempistica richiesta per lo switching e per l'ottenimento della fatturazione finale da parte del venditore uscente**. Qualche criticità quindi esiste anche con riferimento al diritto di scelta del fornitore e al diritto ad un cambio facile e veloce dello stesso. Tutte variabili che incidono negativamente sul livello di fiducia e di aspettativa dei consumatori nei confronti del libero mercato, in aggiunta al mancato risparmio prospettato dall'avvento della liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas.

Sul fronte delle pratiche commerciali scorrette ci risulta ancora poco chiara la convivenza tra quanto previsto dalla delibera 153/2012, per la risoluzione del contenzioso derivante dai contratti non richiesti, e le novità introdotte dal recente decreto legislativo 21/2014. A tal proposito sarà dirimente l'incontro previsto per il prossimo 25 novembre tra AEEGSI, Antitrust e Associazioni dei consumatori, alla luce del nuovo protocollo di intesa sottoscritto dalle due citate autorità.

Maggiori sforzi vanno fatti inoltre sul tema della **trasparenza delle offerte commerciali**, per incentivare una scelta consapevole da parte del cliente finale tal senso. Se è vero che sul libero mercato non è ancora possibile trovare il risparmio "agognato" è vero anche che in molti casi la mancanza di risparmio è attribuibile, come già detto, all'incapacità di scegliere le giuste offerte per il proprio profilo di consumo, a causa della complessità e poca trasparenza delle stesse.

Tra i diritti citati dalle direttive europee e recepiti dal nostro ordinamento, rilevante importanza rivestono le **misure di tutela specifica per i consumatori vulnerabili**. Ci riferiamo in modo particolare ai bonus per elettricità e gas. La situazione di crisi economica persistente ha accentuato le difficoltà delle famiglie più vulnerabili verso il sostenimento dei pagamenti, bollette comprese, e ha determinato nuove povertà a causa di perdite di lavoro o riduzione delle ore.

Dall'ultima indagine della presente Autorità è risultato che, nel corso degli ultimi 5 anni, oltre 2 milioni di famiglie hanno ottenuto almeno una volta il bonus per elettricità e/o gas. Tuttavia, le famiglie beneficiarie hanno rappresentato, su base annua, appena il 34% degli aventi diritto al bonus elettrico e il 27% degli aventi diritto al bonus gas; inoltre circa il 30% di esse non ha rinnovato la richiesta del bonus. Ciò principalmente a causa:

- del mancato accesso all'informazione sulla disponibilità e l'impatto effettivo dello sconto;
- della percezione un'eccessiva burocratizzazione dell'iter;



- della non adeguatezza economica del bonus in rapporto alla spesa sostenuta.

Concordiamo certamente con quanto riportato dalla presente Autorità all’attenzione della Presidenza del Consiglio dei Ministri e ai Ministri Competenti in tema di misure relative al bonus e misure aggiuntive a tutela dei consumatori maggiormente vulnerabili, suggerite anche da altre esperienze europee.

Il costo dell’energia

Nel IV trimestre 2014, il prezzo di riferimento per l’energia elettrica di un cliente domestico tiporisulta di 19,295 centesimi di euro per kilowattora, per una spesa annua di €521 (+14,7% rispetto alla media europea), con un aumento dell’1,4% rispetto al IV trimestre 2013 (spesa annua €514).

Voci di costo	IV trimestre 2014	IV trimestre 2013	Variazione %
Servizi di vendita	€ 255,50	€ 271	-5,7%
Servizi di rete	€ 80,96	€ 75	+7,9%
Oneri di sistema	€ 115,40	€ 100	+15,4%
Imposte	€ 69,14	€ 68	+1,7%
Totale	€ 521	€ 514	+1,4%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati AEEGSI

Circa l’83% degli oneri di sistema è rappresentato dagli incentivi alle fonti rinnovabili e assimilate.

Oneri di sistema	IV trim 2014	IV trim 2013	Var %
Incentivi alle fonti rinnovabili e assimilate (A3)	€ 95,56	€ 92,73	+3,1%
Messa in sicurezza del nucleare (A2 e MCT)	€ 7,42	€ 2,28	+225%
Promozione dell’efficienza energetica (UC7)	€ 1,21	€ 1,21	0%
Regimi tariffari speciali per la società FS (A4)	€ 2,19	€ 2,19	0%
Compens. per le imprese elettriche minori (UC4)	€ 0,85	€ 0,86	-1,2%
Sostegno alla ricerca di sistema (A5)	€ 0,54	€ 0,54	0%
Copertura del bonus elettrico (As)	€ 0,18	€ 0,19	-5,3%
Agevolazioni per le imprese a forte consumo di energia elettrica (Ae)	€ 7,45	-	-
Totale	€ 115,4	€ 100	+15,4%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati AEEGSI

E’ evidente come negli ultimi anni a fronte di sforzi per il contenimento dei costi legati all’approvvigionamento della materia prima (sia per energia elettrica e gas) e ai costi di rete (soprattutto lato gas) si sia manifestato un continuo incremento degli oneri (soprattutto legati alla promozione delle fonti rinnovabili) e delle imposte che di fatto limitano o annullano le riduzioni di costo in bolletta, attribuibile alle altre voci. Da più anni segnaliamo la necessità di “ripulire” le



bollette da costi non legati direttamente al consumo di energia. Ma la tendenza in atto è esattamente opposta e cioè continuare ad aggiungere ulteriori oneri anziché eliminare/ridurre quelli esistenti. Nel 2014, infatti, sono finiti nella bolletta dell'energia elettrica anche i costi legati alle agevolazioni per le imprese a forte consumo di energia, oltre all'aumento dei costi legati agli incentivi delle fonti rinnovabili e quelli per la messa in sicurezza del nucleare.

Nel IV trimestre 2014, il prezzo di riferimento del gas naturale di un cliente domestico tipo risulta di circa 82 centesimi di euro/Smc, per una spesa annua di €1.148, (+27% rispetto alla media europea) con una riduzione del 4,3% rispetto al IV trimestre 2013 (spesa annua €1.200).

Voci di costo		IV trim. 2014	IV trim. 2013	Var. %
Servizi di vendita	Approvvigionamento	€ 444	€ 478	-7,1%
	Vendita al dettaglio	€ 69	€ 69	0%
	Riforma delle condizioni	€ 12	€ 12	0%
Servizi di rete	Distribuzione e misura	€ 168	€ 187	-10,2%
	Trasporto	€ 39	€ 36	+8,3%
Imposte	Accise	€ 214	€ 214	0%
	Addizionale regionale	€ 28	€ 28	0%
	Iva	€ 174	€ 176	-1,1%
Totale		€ 1.148	€ 1.200	-4,3%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati AEEGSI

L'ultimo anno è stato caratterizzato da un acceso dibattito sull'eventuale superamento del mercato tutelato, prevedendo modalità di progressivo abbandono dei regimi di tutela, limitandoli al massimo alle utenze particolarmente vulnerabili, affinché siano le forze di mercato a garantire efficienza sul versante dei prezzi.

Sicuramente continuiamo a credere che l'obiettivo finale sia il passaggio al libero mercato, come avvenuto in altri contesti, consapevoli però del fatto che quello dell'energia sia un settore maggiormente complesso rispetto ad altri, soprattutto per il numero di soggetti che partecipano all'intera filiera produzione-vendita al consumatore finale, e che le criticità da risolvere, sia in termini di regolazione che di tutele siano ancora numerose. E su quelle ci sembra opportuno concentrare in modo particolare la nostra attenzione.

Il presente intervento non è assolutamente esaustivo degli argomenti trattati dal piano strategico ma altri aspetti sono stati trattati e verranno sicuramente trattati dagli interventi dei colleghi delle altre associazioni. Per quanto ci riguarda ci riserviamo di far pervenire anche una nota specifica per il settore idrico, in un momento successivo.

Si ringrazia per la cortese attenzione.