

Audizione Arera – Contributo Eni gas e luce Spa.

Si ringrazia Arera per questa possibilità di confronto. L'interlocuzione costante con gli stakeholder è caratteristica qualificante l'attività di Arera mantenuta anche durante il periodo della emergenza legata alla crisi sanitaria da COVID 19. Si esprime apprezzamento per il lavoro svolto da Arera in questo periodo: un approccio pragmatico, tempestivo ed equilibrato per limitare gli impatti della crisi su clienti finali e operatori. Si pensi esemplificativamente agli interventi di cui alle delibere 60/2020/R/com, 116/2020/R/com.

In questo contesto vogliamo porre alla attenzione di Arera quattro punti in materia energetica, gas e luce, con riferimento a possibili azioni regolatorie sia per fronteggiare gli effetti dell'emergenza COVID, sia per rimettere in moto i processi.

- Phase out tariffario. La ripresa del percorso di liberalizzazione è a nostro avviso lo snodo essenziale per rimettere in moto i processi nei settori gas e luce ed evitare effetti anticoncorrenziali negativi per l'utenza. A nostro avviso sono tre le aree di intervento regolatorio prioritario:
 - Modalità di apertura dei mercati: i mercati gas e luce hanno assetti profondamente diversi sotto diversi aspetti; macroscopicamente il primo operatore retail elettrico, come gruppo, ha una quota di mercato sui clienti domestici di poco inferiore al 70%, mentre il primo operatore gas ha una quota di mercato sui clienti domestici pari a circa il 25%. Questo diverso assetto postula una diversa regolazione del percorso di phase out tariffario. Anche tenuto conto della emergenza COVID e della necessaria gradualità, si ritiene consono un iter così articolato per la liberalizzazione dei clienti domestici del settore elettrico:
 - intervento sull'esclusiva legale del distributore elettrico in materia di maggior tutela; si tratta di assimilare il settore elettrico a quello gas. Si può pensare ad un vincolo al distributore principale ad affidare – con congruo anticipo rispetto alla scadenza del 1.1.2022 - la maggior tutela a diversi operatori individuati attraverso procedura regolata da ARERA, in modo tale che la quota mercato nazionale per l'operatore principale risulti inferiore al 50%.
 - Passaggio attraverso PLACET, sul modello del settore gas, al 1.1.2022.

Questo modello garantisce alle famiglie la completa continuità contrattuale e di prezzo in maggior tutela; il passaggio ad altro operatore non muterebbe le condizioni contrattuali di maggior tutela e sarebbe coerente con il fatto che distributore, già oggi, può affidare ad altre società il servizio di maggior tutela.

Una volta riequilibrare le quote di mercato, il passaggio a mercato libero, analogamente a quanto si propone per il gas, avverrebbe attraverso le offerte con PLACET in continuità di fornitore.

Infine, in questa fase di evoluzione chiediamo ad ARERA di valutare attentamente la proposta di superamento del PUN in discussione in Parlamento, con tutte le possibili implicazioni e di approfondire in particolare, per il settore retail, gli eventuali impatti sul processo di superamento della tutela.

- Campagna informativa: è necessaria e prioritaria la partenza della Campagna informativa istituzionale mediatica e *televisiva* sulla liberalizzazione e la fine della tutela. In particolare la campagna istituzionale televisiva è per gli operatori la base imprescindibile su cui erigere la propria comunicazione e le proprie offerte ai clienti; le campagne informative degli operatori basate sul phase out tariffario sono state spiazzate dalle ripetute proroghe. In assenza di campagna istituzionale e televisiva e in presenza di continue proroghe, i consumatori non percepiscono una reale volontà di porre fine alla tutela di prezzo e aumentano l'inerzia. Tenuto conto delle scadenze l'avvio di una campagna istituzionale efficace per generare consapevolezza nel cliente deve essere programmata già da questo autunno.

- L'emergenza COVID 19 ha evidenziato la particolare strategicità di una attività commerciale responsabile e qualificata, con particolare riferimento alle attività commerciali che presuppongono un contatto col cliente. Sottoponiamo quindi alla attenzione di ARERA l'opportunità di proporre e sostenere un intervento sui requisiti abilitanti gli agenti di vendita porta a porta, nell'ambito della ripresa dei lavori sui decreti per il superamento della tutela ed in particolare in ambito di discussione del decreto sull'elenco venditori. In estrema sintesi la proposta si pone l'obiettivo di rafforzare i «requisiti professionali» previsti come alternativi dalla legge (art. 5 L.n.204/1985), con requisiti obbligatori per l'abilitazione all'attività di agenzia; in particolare potrebbe essere sufficiente, come requisito obbligatorio abilitante lo svolgimento della attività di vendita porta a porta di gas e luce da parte di ogni singolo agente, l'ottenimento di un "patentino" conseguito a seguito di idoneo corso di formazione, con previsione di aggiornamento periodico.
- Intervento urgente in materia morosità indotta da COVID: il settore, come anche riconosciuto da Arera con la regolazione emergenziale, ha sperimentato un incremento significativo dei livelli di morosità dei clienti finali, sia per effetto delle misure di sospensione di chiusure e distacchi e nuove disposizioni costituzione in mora (Legge di bilancio 2020 e successiva delibera), sia in generale e più strutturalmente per le difficoltà economiche causate dall'emergenza su famiglie e imprese. Come detto in premessa, è stato apprezzato il lavoro svolto dall'Autorità per fronteggiare, nel modo più rapido possibile, gli effetti finanziari dell'emergenza da Covid-19 e supportare il sistema delle imprese elettriche e i consumatori italiani per i fenomeni di morosità.
E' ora necessario un intervento per considerare gli effetti economici strutturali della crisi sulla morosità. Si chiede quindi una soluzione strutturale per riconoscere la morosità straordinaria del 2020; le componenti QVD per il gas e PCV e RCV per la luce riconoscono - fra le altre cose - la morosità settoriale, ma su dati storici – unpaid ratio a 24 mesi - non rappresentativi della situazione attuale. Vista l'eccezionalità della situazione è quindi necessario procedere ad una rivalutazione straordinaria e urgente della componente morosità rispettivamente per la QVD e PCV/RCV del 2021.
- Digitalizzazione bollette: l'emergenza COVID ha posto in primo piano la strategicità dei processi di digitalizzazione anche come strumenti privilegiati dei rapporti fra clienti e venditori. Si ritiene opportuno che siano adottati interventi regolatori che favoriscano questo processo e la diffusione delle tecnologie informatiche. In particolare ci sembra opportuno un intervento sulla disciplina regolatoria in vigore sulla modalità di invio delle bollette ai clienti finali prevista dalla delibera 501/2014/R/com, basato sui due seguenti punti:
 - l'operatore sia lasciato libero di scegliere i canali e le modalità di contatto del cliente che per esperienza ritiene più efficaci per favorire davvero il passaggio dei clienti alla bolletta digitale e alla domiciliazione, nell'interesse del sistema, di consumatori ed operatori. Sia prevista la possibilità di modificare la modalità di invio della bolletta per i clienti, sia serviti in tutela sia a libero mercato, che attualmente ricevono la bolletta cartacea, passando, ove ne sussistano i presupposti, alla bolletta digitale. Il venditore potrà comunque invitare il cliente ad utilizzare le modalità di pagamento messe a disposizione, tra cui domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, ferma restando la libera scelta del cliente;
 - riteniamo che la modifica possa avvenire in termini di continuità anche delle condizioni di tutela o PLACET, senza applicazione dei commi 13.5 e 13.6 della delibera 501/2014/R/com. Ciò anche per permettere un effettivo sviluppo, utile al sistema e ai consumatori, dello strumento della bolletta digitale e della domiciliazione.
- Lettura, misura e prescrizione biennale. Le attività di lettura e misura presentano profili particolarmente complessi in questa fase di emergenza e di evoluzione dei settori. Si pensi a due punti:
 - alla normativa emergenziale in materia di accesso alle abitazioni di cui alle recenti "Linee Guida per lo svolgimento delle attività di distribuzione e vendita di energia con accesso all'interno delle singole abitazioni degli utenti" del MiSE;

- alla disciplina della prescrizione biennale dopo l'ultimo intervento, ad opera della legge di bilancio 2020. Intervento a valle del quale il settore ha registrato l'intervento di Arera con delibera 184/2020.

A noi sembra che siano tre i punti regolatori sui quali è estremamente opportuno un intervento:

- la responsabilità delle attività di misura e lettura sono affidate da ordinamento giuridico e regolatorio ai distributori di gas e luce. Gli altri soggetti della filiera non hanno responsabilità in materia e non devono essere chiamati a rispondere di attività svolte da terzi per esclusiva normativa.
- Il quadro normativo sulla prescrizione biennale non può essere interpretato come compatibile con un premio dato all'inerzia del cliente; il tutto fino ad ammettere vantaggi (come letto in alcune interpretazioni insostenibili) in termini di gas e luce consumati e non pagato persino a fronte di comportamenti dolosi. Si chiede quindi, a tutela dei clienti e degli operatori corretti, di procedere regolatoriamente a ribadire, eventualmente anche ulteriormente dettagliando il quadro, quali siano gli atti dovuti, necessari e sufficienti da porre in essere da parte di venditori e distributori in materia;
- Gli operatori della vendita non possono essere chiamati a sopportare costi per responsabilità di altri soggetti.

San Donato Milanese, 23 luglio 2020