



Associazione Nazionale di Consumatori e Utenti

(Fondata nel 1987)

**“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**

Audizioni Periodiche 2024

CONTRIBUTO DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

13 novembre 2024

Autore: Avv. Francesco Luongo

Portavoce Nazionale

“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

CONTRIBUTO DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) è un'associazione nazionale di consumatori e utenti fondata nel 1987, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini, informandoli e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa.

Siamo un'associazione rappresentativa a livello nazionale degli interessi diffusi degli utenti, iscritta nel Registro di cui all'art. 137 del D.lgs. 206/05 "Codice del Consumo" presso il MIMIT e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

In quanto Ente del Terzo Settore, siamo iscritti nel Registro Unico del Terzo Settore presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nonché al registro delle Associazioni che svolgono attività contro le discriminazioni (UNAR) e al Registro Trasparenza della UE al n. 557288123817-74

MDC da sempre partecipa della regolazione di questa Autorità sin dalla sua fondazione conferma con il presente parere il proprio interesse a partecipare all' Audizione periodica indetta da ARERA per l'anno 2024.

Premessa

La liberalizzazione dei mercati dell'energia è stata pensata per favorire una maggiore concorrenza, con l'aspettativa che questa conduca a una riduzione dei costi e a un miglioramento della qualità del servizio per i consumatori.

Tuttavia, questa transizione non è priva di difficoltà. I consumatori, soprattutto quelli meno informati o con limitate risorse, si trovano spesso in una posizione di vulnerabilità di fronte

a un mercato sempre più complesso. MDC intende sottolineare l'importanza di misure che assicurino una transizione equa e che non lascino indietro i soggetti più deboli.

Un altro aspetto critico della liberalizzazione riguarda la necessità di una maggiore educazione e informazione dei consumatori. Spesso, le famiglie e le piccole imprese non hanno le competenze o le risorse necessarie per analizzare le varie offerte del mercato libero e scegliere quella più adatta alle loro esigenze. È importante che il processo di liberalizzazione non si traduca in un vantaggio esclusivo per gli operatori economici, ma che porti veri benefici per tutte le fasce della popolazione. In questo senso, MDC ritiene che sia fondamentale garantire la disponibilità di strumenti informativi, assistenza tecnica e campagne educative mirate per aiutare i consumatori a orientarsi in questo nuovo contesto.

Gas

Nel settore del gas naturale, la liberalizzazione del mercato retail solleva una serie di questioni per i consumatori, legate alla sicurezza degli impianti, alla qualità dei servizi di distribuzione e vendita, e alle tariffe elevate. Molti consumatori segnalano insoddisfazione per la complessità delle bollette e per la percezione di costi non proporzionati alla qualità del servizio. La comprensione delle bollette del gas è spesso resa difficile dall'inclusione di componenti tariffarie che non sono immediatamente riconoscibili dal consumatore medio.

La liberalizzazione, inoltre, ha comportato un aumento della varietà di offerte, rendendo più difficile per i consumatori comprendere le differenze tra le diverse opzioni disponibili. Molti utenti riferiscono che la difficoltà nel confrontare le offerte disponibili crea una situazione di incertezza e spesso li porta a mantenere la stessa compagnia, rinunciando potenzialmente a risparmi significativi. Questo mette in evidenza la necessità di garantire una trasparenza completa e strumenti accessibili per confrontare le tariffe.

MDC propone le seguenti misure per affrontare queste problematiche:

- **Migliorare la sicurezza degli impianti:** Incentivare le aziende che investono concretamente nella sicurezza degli impianti e nella riduzione degli incidenti. La sicurezza deve essere una priorità assoluta, considerando anche i rischi derivanti da eventi climatici estremi che possono mettere sotto stress le infrastrutture esistenti. Investimenti in nuove tecnologie per il monitoraggio e la manutenzione preventiva potrebbero significativamente ridurre il rischio di incidenti, garantendo una maggiore affidabilità del sistema. È importante inoltre che i consumatori siano informati sui rischi e sulle misure di sicurezza adottate, in modo che possano sentirsi protetti e sicuri.
- **Aumentare la trasparenza delle tariffe:** Semplificare la struttura tariffaria e rendere le bollette più chiare, in modo che i consumatori possano comprendere facilmente le componenti di costo. È fondamentale promuovere strumenti digitali, come app e portali online, che possano aiutare i consumatori a monitorare il loro consumo di gas in tempo reale e capire meglio come vengono calcolate le tariffe. Inoltre, campagne informative ben strutturate potrebbero educare i consumatori sulla struttura della bolletta e sulle possibilità di scelta tra i diversi fornitori. La trasparenza tariffaria non dovrebbe limitarsi solo a rendere le bollette comprensibili, ma dovrebbe includere anche la possibilità di accedere facilmente a tutte le informazioni necessarie per prendere decisioni informate.
- **Promuovere la concorrenza:** Aprire il mercato a nuovi operatori e rivedere le concessioni per favorire una maggiore concorrenza, rendendo il mercato più dinamico e vantaggioso per gli utenti finali. La presenza di più operatori può portare benefici solo se i consumatori sono in grado di effettuare scelte consapevoli; pertanto, è necessario garantire un'informazione trasparente e accessibile su tutte le offerte disponibili, evidenziando i costi e i benefici di ciascuna. La concorrenza deve anche basarsi su condizioni di mercato equilibrate, dove non vi siano pratiche scorrette o abusi di posizione dominante.

Energia Elettrica

Nel contesto della liberalizzazione del settore dell'energia elettrica, emergono criticità che riguardano la continuità del servizio, la qualità delle infrastrutture di distribuzione e la difficoltà dei consumatori nel comprendere le tariffe. I dati sui reclami indicano frequenti interruzioni del servizio e una qualità insufficiente, specialmente nelle aree meno sviluppate. Questo ha un impatto significativo sulla fiducia dei consumatori verso i fornitori e sull'intero processo di liberalizzazione.

Le interruzioni del servizio elettrico sono particolarmente problematiche in contesti di eventi climatici estremi, come ondate di calore o freddo intenso, quando l'affidabilità dell'approvvigionamento energetico diventa una questione di salute pubblica. La qualità delle reti di distribuzione è quindi un elemento fondamentale per garantire la continuità del servizio, e la liberalizzazione del mercato deve prevedere meccanismi per assicurare che tutte le aree, incluse quelle più remote o economicamente svantaggiate, possano beneficiare di infrastrutture moderne e resilienti.

MDC suggerisce di intervenire come segue:

- **Rafforzare gli standard di qualità:** Definire standard più rigidi per la qualità del servizio, prevedendo sanzioni per le società che non li rispettano, per migliorare la continuità e l'affidabilità dell'erogazione. La qualità del servizio deve essere garantita in maniera uniforme su tutto il territorio nazionale, evitando disparità tra le diverse regioni. La regolazione deve promuovere standard più elevati di resilienza della rete, in modo da affrontare meglio le situazioni di emergenza derivanti da eventi climatici estremi, come tempeste o ondate di calore. Inoltre, è fondamentale migliorare i tempi di ripristino del servizio in caso di guasti, specialmente in aree vulnerabili.
- **Investire nelle infrastrutture:** Incrementare gli investimenti per potenziare le reti di distribuzione, con un piano di modernizzazione mirato a ridurre le disparità tra le diverse aree del paese. L'ammodernamento delle reti deve essere un obiettivo

prioritario, con interventi mirati che possano migliorare la capacità delle reti di gestire i carichi elettrici, soprattutto durante i picchi di domanda. Particolare attenzione dovrebbe essere rivolta all'integrazione delle energie rinnovabili, facilitando così una transizione energetica che sia sia sostenibile che resiliente. Gli investimenti devono inoltre essere finalizzati a garantire che le reti possano supportare l'espansione dei nuovi sistemi di generazione distribuita, come i pannelli solari domestici.

- **Semplificare le bollette:** Introdurre un linguaggio chiaro nelle bollette per garantire che i consumatori possano comprendere ogni voce di costo, favorendo la trasparenza e la fiducia nel mercato liberalizzato. Devono essere implementati strumenti per comparare facilmente le offerte sul mercato libero, in modo che i consumatori possano scegliere le opzioni migliori per le loro esigenze specifiche. L'accesso a informazioni trasparenti e comparabili è cruciale per garantire che la liberalizzazione del mercato porti effettivamente vantaggi ai consumatori. La tecnologia deve essere utilizzata per semplificare il processo di scelta, attraverso l'uso di piattaforme digitali intuitive che possano guidare i consumatori nella selezione delle offerte.

Infrastrutture per acqua e rifiuti: eventi climatici e provvedimenti normativi

Gli eventi climatici estremi stanno avendo un impatto significativo sulle infrastrutture del servizio idrico integrato e del ciclo dei rifiuti, mettendo in evidenza la necessità di interventi strutturali e normativi per garantire la resilienza del sistema. La crescente frequenza e intensità di fenomeni come alluvioni, siccità e ondate di calore sta mettendo a dura prova le infrastrutture esistenti, evidenziandone le fragilità.

Ciclo dei rifiuti

Il ciclo dei rifiuti urbani soffre di inefficienze significative nella gestione della raccolta differenziata e di una trasparenza insufficiente nelle tariffe applicate. Gli eventi

climatici estremi rendono ancora più urgente una gestione efficace e sostenibile dei rifiuti. L'aumento di fenomeni estremi può generare situazioni di crisi nella gestione dei rifiuti, causando accumuli di materiali non smaltiti, con conseguenti rischi per la salute pubblica e l'ambiente.

Le proposte di MDC sono state già trasmesse in ordine al tema della estensione del sistema di tutele già esistente negli altri settori ai consumatori. L'occasione di permette di sottoporre ulteriori proposte sulla materia.

- **Ottimizzare la raccolta differenziata:** Promuovere una cooperazione più stretta tra i comuni e le aziende di gestione dei rifiuti per migliorare la raccolta differenziata, con premi per i territori che raggiungono gli obiettivi di sostenibilità. Questo include l'implementazione di infrastrutture adeguate e la promozione di una logistica efficiente per ridurre al minimo l'impatto ambientale della raccolta e del trasporto dei rifiuti. Incentivare l'innovazione nella gestione dei rifiuti, come sistemi di tracciabilità dei rifiuti e tecnologie di riciclo avanzato, potrebbe rappresentare un importante passo avanti per ottimizzare l'intero ciclo. La collaborazione tra i diversi enti locali è essenziale per sviluppare strategie comuni e migliorare la gestione dei rifiuti a livello regionale.
- **Rendere trasparenti le tariffe:** Migliorare la trasparenza nella determinazione delle tariffe, fornendo spiegazioni dettagliate delle componenti di costo, in modo che i consumatori comprendano appieno la ripartizione dei costi e possano valutarne l'equità. La regolazione deve anche garantire che le tariffe siano giuste e proporzionate alla qualità del servizio, incentivando le aziende che riescono a offrire servizi più efficienti a costi inferiori. Le campagne di sensibilizzazione pubblica potrebbero anche aiutare i cittadini a comprendere il ciclo dei rifiuti e il costo delle diverse operazioni, contribuendo così a una maggiore accettazione delle tariffe.
- **Affrontare l'impatto degli eventi climatici:** Implementare piani di emergenza per garantire la continuità della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti durante eventi climatici estremi, riducendo i rischi per l'ambiente e la salute

pubblica. I piani di emergenza dovrebbero includere soluzioni logistiche temporanee, accordi con altri territori per il trattamento dei rifiuti e misure di prevenzione per evitare l'interruzione dei servizi essenziali. È cruciale avere un sistema di gestione dei rifiuti flessibile e adattabile che possa rispondere prontamente alle emergenze climatiche e garantire la sicurezza della popolazione.

Servizio Idrico Integrato

Le infrastrutture del servizio idrico sono spesso obsolete e vulnerabili agli eventi climatici estremi, con impatti negativi sulla qualità e sulla continuità del servizio. La resilienza delle infrastrutture idriche deve diventare un obiettivo prioritario, soprattutto alla luce dell'aumento delle situazioni di crisi idrica, come la siccità prolungata.

MDC propone:

- **Investire nelle infrastrutture:** Avviare un piano nazionale di investimenti per ammodernare le infrastrutture idriche, ridurre le perdite di rete e migliorare la resilienza del servizio agli eventi climatici estremi. Questi investimenti devono concentrarsi sia sulla manutenzione delle infrastrutture esistenti sia sulla costruzione di nuove opere che possano garantire un approvvigionamento idrico stabile e di qualità. L'efficienza nell'uso dell'acqua deve essere promossa, incentivando tecnologie di risparmio idrico sia per l'uso domestico che per quello agricolo e industriale. È inoltre necessario implementare sistemi di monitoraggio che possano garantire una gestione ottimale delle risorse idriche, prevenendo sprechi e ottimizzando la distribuzione.
- **Pianificare interventi di emergenza:** Creare piani di intervento per gestire situazioni di emergenza legate a fenomeni meteorologici estremi, garantendo la disponibilità e la qualità dell'acqua anche in condizioni critiche. Questo include la costruzione di riserve idriche di emergenza e la messa a punto di sistemi di

distribuzione alternativi in caso di rotture o interruzioni della rete principale. La collaborazione tra enti locali, protezione civile e operatori del servizio idrico è fondamentale per rispondere tempestivamente a emergenze idriche, minimizzando l'impatto sulla popolazione.

- **Migliorare la qualità contrattuale:** Introdurre norme più stringenti per la tutela degli utenti, assicurando che i contratti tra operatori e consumatori siano chiari e che siano rispettati gli standard di qualità anche durante situazioni di emergenza.
- La qualità del servizio deve essere monitorata attraverso indicatori chiave, e devono essere previsti meccanismi di compensazione per gli utenti in caso di mancato rispetto degli standard. Inoltre, è essenziale sviluppare strumenti di reclamo e risoluzione delle controversie che siano accessibili e rapidi, garantendo che i diritti dei consumatori siano sempre protetti a fronte di un numero di truffe ormai divenuto paradossale.

Il Movimento Difesa del Cittadino ritiene che una liberalizzazione ben strutturata dei mercati dell'energia e del gas, insieme a investimenti strategici nelle infrastrutture idriche e di gestione dei rifiuti, rappresenti un'opportunità per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini e affrontare le sfide poste dai cambiamenti climatici.

Tuttavia, è fondamentale che questa transizione sia gestita con attenzione, mettendo al centro i diritti dei consumatori e garantendo che i benefici della liberalizzazione siano condivisi da tutti, senza lasciare indietro nessuno. La resilienza delle infrastrutture, la trasparenza tariffaria e l'informazione dei consumatori devono essere i pilastri su cui costruire un mercato più equo e sostenibile.

PNIEC e impatto sugli interessi dei consumatori nella regolazione ARERA

Il Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC) approvato dal Governo nel Giugno 2024 gioca un ruolo cruciale nella definizione delle politiche energetiche

nazionali e ha un impatto diretto sugli interessi dei consumatori, in particolare per quanto riguarda le regolazioni definite da ARERA.

Il documento prevede obiettivi ambiziosi in termini di decarbonizzazione, efficienza energetica e incremento delle fonti rinnovabili, che, se correttamente implementati, potrebbero portare a benefici tangibili per i consumatori italiani, ma pongono anche nuove sfide regolatorie rese ancora più ardue in un contesto di eventi climatici sempre più estremi.

Un aspetto positivo del PNIEC è la sua enfasi sull'efficienza energetica, che può contribuire a ridurre i costi delle bollette attraverso l'incentivazione di tecnologie più avanzate e meno energivore. Questo si traduce in una riduzione dei consumi per i cittadini, riducendo così la loro esposizione a fluttuazioni di prezzo sui mercati energetici. ARERA, nell'ambito della regolazione, potrebbe favorire l'accesso a questi incentivi in modo equo e trasparente, garantendo che tutte le famiglie, incluse quelle a basso reddito, possano trarne vantaggio.

Tuttavia, il Piano comporta anche la necessità di grandi investimenti nelle infrastrutture energetiche, inclusi aggiornamenti alla rete per gestire un aumento delle fonti rinnovabili.

Questo potrebbe tradursi in un incremento delle tariffe di rete per i consumatori. È fondamentale che l'Autorità eserciti un attento controllo regolatorio per bilanciare questi costi e garantire che i benefici di una maggiore sostenibilità siano equamente distribuiti tra i consumatori, senza che le fasce più vulnerabili subiscano un onere eccessivo.

Il PNIEC pone inoltre l'accento sulla promozione di comunità energetiche e di nuovi modelli di produzione e consumo dell'energia, come l'autoconsumo collettivo.

Queste iniziative, se correttamente regolamentate e incentivate da ARERA, possono contribuire a rendere i consumatori attori più attivi nel sistema energetico, permettendo loro di ridurre le bollette e, in alcuni casi, generare reddito attraverso la

vendita di surplus energetico. È importante che queste opportunità siano accessibili a tutti i cittadini, promuovendo inclusione e riducendo le disuguaglianze.

Infine, ARERA dovrà garantire che il percorso verso la decarbonizzazione avvenga in modo da non compromettere la sicurezza dell'approvvigionamento energetico, assicurando che le infrastrutture siano adeguate a sostenere una transizione che tenga conto degli eventi climatici estremi sempre più frequenti. La regolazione dovrà quindi incentivare sia l'innovazione tecnologica sia la resilienza delle infrastrutture, per far fronte alle nuove sfide poste dal cambiamento climatico.

MDC conclude invitando l'Autorità a considerare queste proposte come base per sviluppare strategie e normative che possano garantire un futuro più sostenibile e giusto per tutti i cittadini, tenendo conto delle esigenze di resilienza, trasparenza e qualità in un contesto di cambiamenti climatici sempre più rilevanti.

Il Portavoce Nazionale
(Avv. Francesco Luongo)

