

ARERA – AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Audizioni periodiche 2024

“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

Memorie di U.Di.Con.
Unione per la Difesa dei Consumatori

U.Di.Con. APS – Unione per la Difesa dei Consumatori, iscritta nell’elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all’art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), interviene nelle audizioni in oggetto ed espone le seguenti riflessioni.

1) Sul processo di liberalizzazione del mercato

Il mercato che si delinea dopo il mercato di maggior tutela è un mercato contraddistinto da sacche di scarsa concorrenza.

Ciò con particolare riguardo a tutti i clienti che **non** hanno scelto un fornitore di mercato libero e si sono lasciati “trasferiti” sui gestori vincitori delle note aste del servizio tutele gradualì.

Potrebbe dirsi che questa tipologia di consumatori, tutt’altro che trascurabile, era “fermo” in maggior tutela e rimarrà “fermo” in tutele gradualì.

Ciò perché evidentemente non si è realizzato quanto necessario per fare in modo che costoro **iniziassero a gestire attivamente l’utenza** (cercare offerte migliori, essere propensi allo switching, etc.), **aspetto necessario in un mercato ormai liberalizzato.**

Ciò genera una serie di storture di mercato tutt’altro che trascurabili.

Le aziende appaiono poco competitive tra loro con particolare riferimento al mercato libero.

Si pensi che i grandi *player*, che teoricamente potrebbero fare prezzi più bassi, talvolta sono i meno competitivi; essi sembrano basare le loro politiche sul presupposto che vi siano lotti di clienti poco propensi allo *switching*, già acquisti nella loro *customer base*.

Tutto ciò tronca in radice le dinamiche di ottimizzazione del prezzo (e della qualità) a beneficio del consumatore, tipiche di un settore con un sufficiente grado di concorrenza (ciò appare confermato dalle dinamiche di prezzo rilevate da ARERA, al link: <https://www.arera.it/dati-e-statistiche/dettaglio/prezzi-applicati-ai-clienti-domestici-nel-mercato-libero>).

Questa è una grave lacuna della liberalizzazione del mercato dell'energia, tanto grave da poterne pregiudicare l'esito.

Una liberalizzazione infatti dovrebbe decalcificare un mercato fermo e sprigionarne le potenzialità.

Nel senso indicato, l'attuale processo non sembra essere efficace sotto questo profilo.

Si profila il rischio di una liberalizzazione "statica", dove le potenzialità della concorrenza restano inesprese.

Trattasi di profili che indicano che è necessario agire sulla propensione allo *switching* consapevole dei consumatori che ancora non gestiscono attivamente la loro utenza, lasciandosi trasportare passivamente dagli eventi di mercato.

Occorre dunque provvedere quanto prima su questo profilo.

In primis con una campagna informativa per lo sviluppo della concorrenza, estensiva e capillare, per tutte le famiglie.

Tale campagna dovrebbe indicare al consumatore un messaggio semplice: il fatto che ora le forniture di elettricità e di gas vanno gestite come già accade per la telefonia, i mutui o l'assicurazione della macchina. Valutando e scegliendo il miglior risparmio.

Ciò, naturalmente, passa attraverso la valorizzazione di tutti gli strumenti messi a punto dall'Autorità, su tutti: bolletta 2.0; portale offerte e portale consumi (si precisa che di tali ultimi due strumenti si auspica l'integrazione, onde calcolare preventivi sui consumi effettivi, come già affermato da questa Associazione in precedenza).

2) Scarsa propensione allo *switching* e rialzi tariffari: rischi per i consumatori.

Lo sviluppo di una propensione alla ricerca della migliore tariffa di mercato, e dunque allo *switching*, assume un valore cruciale in relazione ai notevoli rialzi tariffari sperimentati dal mercato in tempi recenti.

In termini chiari: se non si sviluppa la propensione dei consumatori a scegliere tra le offerte, essi rimangono alla mercè di ogni incremento dei prezzi praticato dalle aziende di turno.

E ciò è ancor più grave se si considera che i meno propensi a gestire attivamente l'utenza possono essere i clienti più vulnerabili.

3) Necessità di limiti formali e sostanziali alle variazioni tariffarie nel contesto delineato.

Il pericolo su esteso è ancor più grave se si considera che ad oggi non ci sono particolari limiti ai rialzi tariffari, né dal punto di vista formale né in senso sostanziale.

Ad oggi, ai fini della variazione delle tariffe è sufficiente l'invio di una comunicazione scritta del gestore, senza obbligo di tracciamento (ad esempio una mail o una lettera semplice) che comprovi la certezza della ricezione.

Non solo: è incredibilmente configurata una presunzione di ricezione a dieci giorni dall'invio, cui provvede il gestore medesimo (seppur in via apparente superamento, v. in seguito).

In termini chiari: il gestore potrebbe in astratto auto-certificare l'invio di mail semplici che si presumono validamente ricevute (per i dettagli della disciplina, si rimanda al Codice di Condotta Commerciale ARERA, in particolare all'art. 13).

La lacuna -evidentemente grave- spingeva ad una consultazione sul punto, per individuare idonei bilanciamenti. Tuttavia, l'esito del processo non soddisfa affatto la Scrivente (v. Delibera 395/2024/R/com, nonché la Delibera 200/2024/R/com e relative osservazioni U.Di.Con.).

I motivi sono di seguito sintetizzati.

La nuova disciplina (in vigore da Gennaio 25) prevede l'invio di tali comunicazioni in forma scritta e su supporto durevole, purché accettato dal cliente.

Tuttavia, le comunicazioni non tracciate come mail o posta semplice sono riconosciute come "durevoli". Quindi, nulla muta da questo punto di vista.

Per quanto riguarda l'accettazione preventiva del canale "durevole", per ovvie ragioni è ovvio che il cliente lasci un recapito tra indirizzo fisico e mail, poiché diversamente non riceverebbe le bollette.

Pertanto, non è possibile non accettare uno di questi due canali; per l'effetto nulla cambia per il consumatore che continuerà a ricevere variazioni tariffarie per mail o posta semplice con tutti i pericoli che ne derivano.

Inoltre, viene eliminata la presunzione di conoscenza suddetta, a decorrere dall'invio.

A fronte di ciò, in linea teorica, sarebbero inefficaci le variazioni tariffarie nel caso in cui il consumatore disconosca la ricezione della comunicazione ed il venditore non riesca a dimostrare di averla validamente recapitata.

Tuttavia, dal punto di vista pratico, il venditore potrebbe opporre (*sic*) di aver assolto a tale obbligo con mail semplice o posta ordinaria, in quanto legittimato dalla regolamentazione su questa.

In sintesi, permane il rischio che le aziende possano in qualche misura "autocertificare" l'invio della comunicazione via mail o posta semplice.

Questa è una grave ambiguità che deve essere rimossa.

Dal punto di vista sostanziale il punto appare davvero chiaro.

Sussiste il pericolo che la comunicazione della variazione non entri nella sfera di conoscibilità del consumatore (si pensi alla mail che va nello spam ovvero alla comunicazione che, per errore, non sia mai partita ma pur risultando formalmente inviata), e che l'utente sia oggetto di aumenti tariffari anche molto sensibili senza avvedersene.

Al contrario, merita di essere eliminata in radice ogni ipotesi di presunto e tacito assenso a qualsivoglia aumento tariffario, sulla base di una mail o di una comunicazione inviata con posta semplice o altro strumento non tracciato.

Inoltre, non si riscontra nessun limite all'aumento tariffario: in altri termini la tariffa potrebbe subire così rialzi del doppio o del triplo.

In un mercato ormai liberalizzato, questa rimane una evidente criticità da correggere.

Dal punto di vista formale, questa Associazione ritiene che debbano essere possibili gli aggravii tariffari solo con l'acquisizione di un consenso esplicito da parte del consumatore (c.d. sistema opt-in), e che l'onere della prova sulla ricezione di eventuali comunicazioni debba essere sempre a carico dei Professionisti e che non possa essere assolto con mezzi non tracciabili, a pena di inefficacia.

Si auspica che l'ARERA prenda esplicitamente posizione sul punto, per evitare una potenziale incertezza interpretativa che possa condurre ad un contenzioso molto dannoso per i consumatori.

A fronte di ciò, si suggerisce di introdurre l'obbligo di inviare esclusivamente in forma tracciabile da terzi (PEC, Raccomandata o equipollenti) le comunicazioni concernenti le variazioni tariffarie.

Infine, dal punto di vista sostanziale, è necessario prevedere un tetto massimo al possibile aumento della tariffa. A titolo esemplificativo, potrebbe introdursi un massimale percentuale di aumento sulla base della tariffa precedentemente goduta, oppure in relazione all'andamento del mercato.

4) Sulla gestione di eventi climatici estremi.

Le audizioni odierne impongono, per il loro stesso titolo, di tracciare riflessioni sulla gestione di eventi climatici estremi.

Sotto questo profilo, ormai può affermarsi che gli stessi si susseguono costantemente, dando luogo ad uno stato di crisi permanente.

Dato l'attuale contesto, è infatti impensabile ritenere che nei prossimi anni non vi siano catastrofi naturali o altre tensioni, a livello nazionale e sovranazionale, in grado di creare difficoltà nell'approvvigionamento dell'energia (con tutto ciò che ne consegue in termini di aumento dei prezzi).

Pertanto, appare necessario prevedere azioni di rafforzamento che devono mitigare i rischi derivanti da possibili (probabili) problematiche ambientali (e non), che potrebbero interrompere improvvisamente una fonte di energia.

A fronte di ciò il sistema deve evitare ogni forma di dipendenza energetica da una singola fonte o da un singolo fornitore.

4.1. Rafforzamento della diversificazione nell'approvvigionamento.

Ciò si ottiene con la diversificazione rafforzata delle fonti di approvvigionamento, contraddistinta da indicazioni e limiti precisi che evitino ogni sbilanciamento sul *mix* energetico, sia con riferimento ai metodi di produzione dell'energia, sia con riferimento ai Paesi fornitori.

Per il medesimo scopo è inoltre necessaria la progressiva implementazione di fonti rinnovabili, evitando tuttavia impostazioni univoche anche in questo settore.

Ad esempio, facendo in modo che l'elettrificazione non metta in ombra ogni altra ipotesi parimenti ecosostenibile.

Questi correttivi devono essere realizzati in maniera stabile e non emergenziale, considerando che, come esposto, le crisi sono ormai costanti.

In assenza di ciò, le risposte della filiera a fronte di una emergenza potrebbero essere tardive o inefficaci, e dunque inidonee a fermare potenziali crisi energetiche.

Si ricorda che l'aumento dell'energia impatta non solo sulle bollette, ma anche sui costi di produzione, generando una spirale inflazionistica che impoverisce doppiamente il consumatore.

Questo fenomeno non è ipotetico, bensì sperimentato in Italia (a tal riguardo si veda, a titolo esemplificativo, il commento dell'ISTAT a margine del comunicato sui Prezzi al Consumo di Ottobre 22, pubblicato il 16 novembre 2022).

Tutto ciò evidenzia che quello dell'energia è un mercato strategico che può influenzare l'intera economia, e che pertanto sarebbe imprudente affidarlo a strumenti di emergenza per la gestione di catastrofi.

4.2 - Misure di contrasto a potenziali speculazioni

Inoltre, è necessario fare in modo che eventuali catastrofi o tensioni non possano divenire un pretesto per manovre speculative.

In tale ottica, devono individuarsi i possibili fattori alla base di tali rischi, per neutralizzare gli stessi.

Sotto questo profilo, appaiono necessari correttivi adeguati lungo tutto la filiera dell'energia.

Ad esempio, appaiono auspicabili regole che impongano, in maniera chiara e puntuale, di parametrare il prezzo dell'energia all'effettivo metodo di approvvigionamento utilizzato.

Dal punto di vista finanziario sono poi necessari inoltre degli strumenti di "price cap" rafforzati, che taglino margini di manovra per eventuali speculazioni, unitamente ad ogni altro meccanismo di compensazione dei costi dell'energia, finalizzato ad ammortizzare le oscillazioni dei prezzi in adeguati periodi di tempo.

5. Transizione energetica ed affermazione nel mercato del *green*

Le catastrofi naturali impongono la lotta al cambiamento climatico, e dunque la transizione green, per ragioni evidenti ed intrinseche.

Al riguardo è necessario affrontare il tema dei costi che comporta tale transizione suddetta, che devono essere ripartiti in maniera equa e nel rispetto delle fasce deboli della popolazione. In questo senso, si sottolinea l'importanza di rendere maggiormente distinguibili, agli occhi del consumatore, le offerte energetiche che concretamente ed effettivamente si basino su fonti rinnovabili, mediante un nuovo sistema di "certificazione *green*" affidabile e controllato.

L'implementazione di tale sistema, infatti, consentirebbe agli utenti di scegliere consapevolmente il mercato delle rinnovabili, incentivando il medesimo e offrendo una spinta "gentile" verso la sostenibilità del settore, senza costi ulteriori.

6. Sul Servizio di Conciliazione ARERA.

Si ritiene opportuno prevedere la possibilità di attivare una conciliazione nei confronti di diversi gestori per tutte le problematiche che riguardano una stessa contestazione.

Si pensi, ad esempio, a tutte le procedure che riguardano le contestazioni sui C-Mor o alle pratiche riguardanti la ricostruzione dei consumi relativi a periodi temporali in cui l'utenza sia gestita da più operatori.

La Scrivente ritiene che l'introduzione di tale modifica snellirebbe sensibilmente sia le tempistiche di risoluzione della controversia per l'utente, sia la mole di lavoro del Servizio di Conciliazione.

Inoltre, si ritiene opportuno introdurre l'obbligo per gli operatori e i distributori, al momento della dichiarazione di procedibilità della conciliazione, di sospendere le azioni di recupero del credito e/o di distacco della fornitura, in attesa della definizione della controversia.

7. Gestione dei rifiuti: urgenza di strumenti di tutela

Il settore dei rifiuti appare eccessivamente frammentato a livello di prassi locali, specie con riferimento alla gestione ed alla riscossione dei tributi.

Ciò comporta un certo grado di disparità tra i diritti di consumatori, di fatto diversificati in base al territorio (ed alla prassi) di riferimento, quanto meno a livello pratico operativo.

Questa Associazione auspica che l'Autorità faccia tutto il possibile per istituire con urgenza un sistema di conciliazione nel settore in commento, che consenta ai consumatori di disporre di strumenti di tutela nel settore rifiuti analoghi a quella già esistenti nell'energia.

Con riserva di ulteriormente dedurre nei modi e nelle forme che si renderanno opportune, U.Di.Con. APS – Unione per la Difesa dei Consumatori ringrazia per l'audizione e rimane a disposizione per ogni necessità.

Roma li, 22/11/2024

U.Di.Con. APS

Il Presidente Nazionale

Dott.ssa Martina Donini