



R.ETE.
IMPRES E ITALIA

AUDIZIONI PERIODICHE
AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA
IL GAS E IL SERVIZIO IDRICO

Linee Strategiche per il Quadriennio 2015-2018

Roma, 11 novembre 2014



SOMMARIO

PREMESSA.....	3
RESPONSABILIZZAZIONE DEGLI OPERATORI DI RETE PER UNO SVILUPPO SELETTIVO DELLE INFRASTRUTTURE NAZIONALI E LOCALI	4
1.4 PIÙ CONCORRENZA NEI MERCATI RETAIL, ANCHE GRAZIE AD UNA DOMANDA PIÙ CONSAPEVOLE ED ATTIVA	5
4. LINEE STRATEGICHE E RELATIVI OBIETTIVI STRATEGICI IN MATERIA DI ENFORCEMENT	10
5. LINEE STRATEGICHE E RELATIVI OBIETTIVI STRATEGICI IN MATERIA DI ACCOUNTABILITY E TRASPARENZA	11

PREMESSA

Rete Imprese Italia, rete di coordinamento delle cinque confederazioni di rappresentanza delle piccole e medie imprese (Casartigiani, CNA, Confartigianato, Confcommercio e Confesercenti) esprime apprezzamento sulle modalità di svolgimento delle audizioni periodiche che ci vede oggi qui auditi per partecipare alla definizione e all'aggiornamento del Piano Strategico dell'Autorità e per contribuire alla definizione della direzione di marcia dell'Autorità stessa.

Prima di guardare al futuro è tuttavia necessario uno sguardo al passato e al presente, vale a dire allo stato di crisi in cui versano le imprese. Negli ultimi 4 anni, la spesa elettrica di una piccola impresa è cresciuta del 35% e, come oggi è palesemente evidenziato dal rischio deflazione, possiamo affermare che tali aumenti sono stati assorbiti dalle imprese incidendo pesantemente sulla loro redditività ed hanno contribuito ad alimentare il male italiano della disoccupazione.

E' evidente, quindi, che per Rete Imprese Italia il tema centrale di *ogni aspetto regolatorio è la ricaduta che essa genera direttamente o indirettamente sui costi delle imprese*. Per la stessa ragione, si ritiene importante sottolineare la fondamentale importanza che Rete Imprese Italia attribuisce al **D.L. 91/2014**, attualmente in fase implementativa e relativamente al quale auspichiamo a breve dei segnali di maggiore attenzione da parte dell'AEEGSI.

Si tratta, infatti, di un provvedimento che, per la prima volta, intende ridurre il costo delle bollette elettriche delle piccole imprese da noi rappresentate, dell'artigianato manifatturiero, dei piccoli e medi esercizi commerciali, alberghi, attività di ristorazione ed è importante che la fase attuativa si collochi all'interno dello spirito della legge, ossia quello di *“pervenire a una più equa distribuzione degli oneri tariffari fra le diverse categorie di consumatori elettrici”*.

Ci si attende quindi in primis le *delibere attuative*, di competenza dell'Autorità stessa, *in tempi congrui* per una maggiore capacitazione degli utenti finali (beneficiari e non), e congruenza con le problematiche sperequative nel tempo segnalate da quest'autorità stessa.

Le osservazioni si concentreranno prevalentemente sulle linee strategiche che afferiscono a:

- ✓ 1.1 Responsabilizzazione degli operatori di rete per uno sviluppo selettivo delle infrastrutture nazionali e locali
- ✓ 1.4 Più concorrenza nei mercati retail, anche grazie ad una domanda più consapevole ed attiva
- ✓ 4. Linee strategiche e relativi obiettivi strategici in materia di enforcement
- ✓ 5. Linee strategiche e relativi obiettivi strategici in materia di accountability e trasparenza

RESPONSABILIZZAZIONE DEGLI OPERATORI DI RETE PER UNO SVILUPPO SELETTIVO DELLE INFRASTRUTTURE NAZIONALI E LOCALI

Nell'ambito della definizione del nuovo Piano regolatorio per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica Rete Imprese Italia evidenzia l'importanza di introdurre novità tali da consentire il recupero di maggiore efficienza. Il principio base nella fissazione della tariffa infatti che remunera la trasmissione di energia elettrica su base nazionale , ad oggi è sostanzialmente finalizzato a garantire ai soggetti concessionari certezza sul gettito tariffario degli anni futuri nell'ambito di un periodo ben definito con ripartizione dei rischi derivanti da variazione dei volumi tra gestore e clienti finali. Nel campo elettrico, proprio i gestori, tra l'altro, concorrono sui volumi prelevati (kWh) senza una distinzione tra chi impegna di più la rete (in termini di kW) ad eccezione dell'Alta Tensione . Rete Imprese Italia evidenzia pertanto alcune criticità in quanto ***in un periodo di contrazione dei consumi elettrici e di forte crisi delle imprese che faticano a pagare le fatture non si possono più sostenere aumenti delle tariffe*** che, seppur a fronte di costi per investimenti crescenti, contribuiscono insieme ad altre voci di costo alla chiusura di imprese e dall'altra parte concedono la possibilità al soggetto concessionario di continuare a mantenere una politica dei dividendi allineata ai valori degli ultimi 3 anni e che nel caso Terna consente di erogare circa 120 milioni di euro per anno a Cassa Depositi e Prestiti.

Rete Imprese Italia apprezzando la ricerca di una maggiore “selettività” degli investimenti chiede all'Autorità di verificare la possibilità di ripristinare a livello normativo e regolatorio la partecipazione dei produttori per le quote immesse in rete alla copertura dei costi e di implementare una prassi regolatoria per evitare che la certezza dei ricavi non debba significare certezza dei dividendi.

1.4 PIÙ CONCORRENZA NEI MERCATI RETAIL, ANCHE GRAZIE AD UNA DOMANDA PIÙ CONSAPEVOLE ED ATTIVA

Il piano strategico triennale 2012-2014, così come riportato nelle Linee strategiche, evidenziava un diverso grado di sviluppo ed evoluzione tra i mercati all'ingrosso ed i mercati al dettaglio i quali registravano un grado di maturità inferiore alle attese. Per favorire la maturazione del mercato al dettaglio e modificare sono state messe in campo una serie di misure per migliorare concorrenza e capacitazione. Per la concorrenza, tra i vari interventi si citano le misure preventive tese ad arginare i fenomeni dei contratti non richiesti ed il rafforzamento della disciplina del diritto di ripensamento, mentre sul fronte della capacitazione del consumatore, viene citato il Trovaofferte ed il progetto Bolletta 2.0, con il quale "è stata conclusa la riforma dei documenti di fatturazione".

In merito ai *contratti non richiesti* si osserva che la disciplina, seppur molto importante, mostra certa debolezza quanto ad efficacia sull'assetto concorrenziale del mercato, se i diritti pur equilibratamente riconosciuti ai consumatori non sono accompagnati da strumenti di tutela semplici ed efficaci. Se il diritto del consumatore a non subire pregiudizio dal contratto a cui lui non ha aderito non è correlato da un maggior potere in capo allo Sportello del Consumatore di imporre ai fornitori non voluti di adeguarsi alle proprie prescrizioni e continuerà a ricevere fatture, solleciti di pagamento e magari richieste da parte di società di recupero crediti, si configura come un diritto debole che non salvaguarda il suo diritto di scelta nel libero mercato.

La profonda sproporzione tra le posizioni individuali e parcellizzate dei singoli consumatori, da un lato, ed il ruolo dei venditori dall'altro, se non virtuosamente riequilibrate generano la possibilità per questi ultimi di ricavare rendite in danno della concorrenza nel mercato.

Con riferimento al *Trova-offerte*, occorre evidenziare che, in considerazione del fatto che consumatori domestici e piccoli consumatori non domestici hanno delle caratteristiche ed esigenze diverse, tale strumento è rivolto ai consumatori domestici; nel piano strategico però viene citato però come strumento di capacitazione per entrambe le tipologie di clienti. In proposito *Rete Imprese Italia chiede una maggiore considerazione delle differenze tra le due categorie per non confondere esigenze di tutela che appartengono ad una classe e non all'altra.*

Quanto al progetto *Bolletta 2.0* non possiamo che ribadire in questa sede le preoccupazioni già espresse. La semplificazione dei documenti di fatturazione presenta notevoli elementi di difficoltà

a causa dell'elevato livello di articolazione della struttura dei costi che compongono la bolletta. Sarebbe stato pertanto auspicabile un coevo intervento che semplificasse a monte la “matrice” complessa in modo che la semplificazione del documento di fatturazione ne derivasse in maniera consequenziale. Tuttavia, non essendo stata questa la scelta, ci troviamo in qualche misura a dover valutare quali delle attuali informazioni presenti in bolletta possono essere semplificate o semplicemente omesse a beneficio di una fatturazione più comprensibile per il cliente finale.

Gli *intenti di snellire e sintetizzare i contenuti* riportati all'interno della bolletta, di fatto, se da una parte hanno il proposito di semplificare, dall'altro *potrebbero comportare un'incompletezza di dati ed una successiva difficoltà ad approfondire l'esattezza e la fondatezza di quanto fatturato.*

Auspichiamo che l'AEEGESI abbia tenuto conto di quanto le confederazioni hanno inoltrato in riferimento agli specifici documenti di consultazione.

Per quanto concerne il mercato retail, lo sviluppo effettivo della concorrenza con l'obiettivo dell'abbassamento delle tariffe, rende necessario affrontare il tema della *morosità*. Rete Imprese Italia ritiene che *il tema della morosità delle utenze non domestiche debba essere affrontato con le cautele necessarie considerato l'attuale periodo economico che il nostro Paese sta affrontando.*

In tal senso l'obiettivo della regolazione deve essere quello di evitare che la morosità nasca a seguito di un comportamento opportunistico da parte del consumatore finale (es: casi di “turismo energetico”) e, in termini di costo, evitare che la morosità di alcuni utenti generi costi per tutti gli altri, quindi è condivisibile la tesi di “far pagare la morosità al cliente finale che la genera”.

Nel riformare la disciplina della morosità, non ci si può però dimenticare della gravissima situazione economica che famiglie e imprese stanno ancora affrontando, come dimostrano i dati di diffusione del fenomeno contenuti nel recente documento di consultazione; inoltre, non bisogna sottovalutare la differenza tra morosità opportunistica e la morosità dovuta alla sospensione del pagamento in attesa di fatture che risultino corrette e congrue in base agli effettivi consumi.

Per quanto concerne le proposte della Autorità (cfr. DCO 477/14) Rete Imprese Italia auspica che l'Autorità segua le indicazioni già suggerite nel 2012 dalle confederazioni delle piccole e medie imprese. Si ribadisce la contrarietà alla *Black List*. Si ritiene che l'implementazione della BICSE, sarebbe solo ed esclusivamente un costo aggiuntivo per il sistema in quanto non sarebbe in grado di ridurre i costi della commercializzazione e i fornitori continuerebbero ad utilizzare la prassi del credit-check che è l'unica che garantisce la solvibilità del cliente.

Quanto alle *evoluzioni del mercato retail* in cui si registra una certa vivacità di operatori entranti nel settore dei servizi per l'efficienza energetica, è forse il caso di ricordare che tale mercato è popolato dalla presenza storica di un comparto molto importante di piccole imprese artigiane attive nei settori delle dell'installazione e manutenzione che da sempre prestano i propri servizi nelle attività post-contatore di cui i servizi per l'efficienza energetica rappresentano un'evoluzione.

Se si vuole pertanto descrivere il mercato di tali servizi per prefigurare delle modalità di accesso ai dati non discriminatorie, occorre farlo partendo dalla centralità di questo comparto, tradizionalmente attivo nel settore a cui, nel tempo si sono andati affiancando dei soggetti diversi, come le energy service companies che trovano la loro natura e funzione nell'organizzazione di progetti complessi ed ultimamente i venditori di energia, attirati nel mercato per il calo della domanda elettrica e quindi per la necessità di estendere il proprio business.

Se è vero infatti che, soprattutto negli ultimi anni, è cresciuta la presenza nel settore dei servizi energetici da parte sia di distributori che, soprattutto, di venditori di energia elettrica e gas ad essi collegati, è altrettanto vero che la posizione dominante di questi operatori, che svolgono attività in regime di libera concorrenza detenendo contestualmente monopoli tecnici, costituisce un fattore fortemente penalizzante per le PMI e le imprese artigiane che operano, in una condizione di evidente debolezza, nelle attività post-contatore; gli operatori energetici detengono infatti elementi informativi e conoscitivi che utilizzano per operare nelle attività a valle della filiera energetica, escludendo in pratica dal mercato le piccole imprese.

Questi operatori sfruttano inoltre l'ulteriore vantaggio di poter offrire al cliente servizi aggiuntivi quali ad esempio pagamento dilazionato in bolletta determinando di fatto una disparità di accesso al mercato.

Con riferimento al ruolo dei distributori, è opportuno che l'adozione delle decisioni finali in materia di *debranding* sgombrino il campo da ogni possibile conflitto di interessi e mirino all'obiettivo di porre gli operatori del mercato dei servizi energetici nelle stesse condizioni di partenza.

Il settore dei servizi energetici coinvolge, solo in Italia, circa 200.000 piccole e medie imprese che rappresentano un potenziale di sviluppo enorme per il Paese e che rivestono un ruolo fondamentale nel raggiungimento degli impegni europei; occorre definire una normativa che metta queste imprese nella condizione di operare in concorrenza sul mercato con indubbi benefici per i consumatori finali e per l'intera economia.

Per quanto concerne il *Sistema Integrato Informato*, l'esperienza maturata nel mercato elettrico in questi anni ha ampiamente dimostrato che la telegestibilità dei dati di consumo non necessariamente comporta la sua effettiva telegestione, tanto che fatture stimate e conguagli sono tutt'altro che eliminati. L'innovazione tecnologica di per se stessa non produce risultati se non è accompagnata da processi di adeguamento che devono avvenire a monte e a valle del contatore e per tale motivo sarebbe opportuno che l'utilizzo di strumenti di metering evoluti fosse corredato da ***obblighi e sanzioni che responsabilizzino i soggetti regolati in ordine alle garanzie che i misuratori intelligenti devono offrire. Tali*** informazioni sono poco monitorabili stante la difficoltà per l'utente finale di risalire alle comunicazioni intercorrenti tra fornitori e distributori, a cui la piena implementazione del SII anche in questa direzione, potrebbe dare un importante contributo. L'auspicio, è che il SII nei prossimi anni, possa ovviare agli ormai annosi problemi di accesso al dato da parte di clienti finali garantendo la conoscenza dei consumi reali e fluidificare il flusso da un mercato vincolato verso uno libero ed efficiente. La consapevolezza dei clienti finali in merito ai propri consumi, è l'elemento fondamentale per il risparmio e l'efficienza di energia elettrica e gas. I clienti finali, qualora lo richiedessero, devono essere messi in condizione di poter ottenere i dati del proprio contatore anche attraverso strumenti informatici, piattaforma web o posta elettronica. Per tale ragione Rete Imprese Italia reputa fondamentale che il SII sia aperto a soggetti terzi delegati dai clienti, Consorzi Energia o Gruppi di acquisto, prima e successivamente in una fase di maturità del meccanismo, al cliente finale.

Quanto all'aumento della concorrenza nel mercato tramite ***l'assorbimento dei meccanismi di tutela***, Rete Imprese Italia ribadisce quanto espresso in numerose occasioni ossia la propria contrarietà, in presenza delle attuali condizioni di mercato e di un enforcement dei diritti del consumatore, ancora fragile come sopra argomentato. In un contesto di mercato in cui il fenomeno dei conguagli e dell'incertezza della misura non è ancora stato risolto, in cui il diritto di ripensamento o i contratti non richiesti sono regolamentati ma tutelati in maniera ancora non incisiva, ***l'esistenza delle tutele offre un indubbio stimolo al miglioramento nel comportamento commerciale ed una protezione per il consumatore magari capacitato ma privo di strumenti di tutela effettiva.***

Inoltre avendo la stessa Commissione Europea e l'ACER collocato l'Italia fra Paesi senza prezzi regolati e, al contempo, avendo ACER riconosciuto che la metodologia di fissazione dei prezzi del regolatore italiano non distorce la concorrenza nel mercato, ***non si vede quale sia il nesso esistente tra l'eliminazione delle tutele, che rappresentano un benchmark di riferimento non penalizzante per il mercato stesso*** ed il miglioramento del gioco concorrenziale con abbassamento dei prezzi per

il piccolo consumatore. Ciò che invece verrebbe meno, è lo strumento principale di misurazione delle performances del mercato libero, con conseguente minore comparabilità e trasparenza nel mercato, fattori che tradizionalmente portano ad un aumento dei prezzi, non alla loro diminuzione.

4. LINEE STRATEGICHE E RELATIVI OBIETTIVI STRATEGICI IN MATERIA DI ENFORCEMENT

L'attuale conformazione dei mercati caratterizzati da ambiti misti, soggetti da un lato a regolazione e, dall'altro, a logiche di libero mercato, ha contribuito a rendere ancor più critica l'asimmetria informativa tra esercenti la vendita e consumatori finali.

A dieci anni dalla liberalizzazione completa, in un settore energetico fortemente informatizzato e standardizzato, purtroppo, vigono complessità gestionali notevoli che generano ricadute negative, in termini di trasparenza, sui costi sostenuti dai clienti finali e che continuano a generare reclami nei confronti dell'esercente.

Come si legge nelle Linee Guida (il numero dei reclami dei clienti finali per il settore elettrico sono stati nel 2012 nei confronti del venditore) più di 251.000 per il settore elettrico e più di 164.000 per il settore gas.

Tale condizione di inefficienza dei mercati, richiede un intervento decisivo dell'Autorità per indirizzare gli esercenti ed in generale gli operatori energetici verso comportamenti più in linea con le esigenze di un mercato liberalizzato.

Non si tratta di iper-regolamentare, quanto piuttosto di intervenire per correggere tutte le disfunzioni che ancora caratterizzano il nostro sistema energetico.

Come rappresentato in diverse occasioni, ultima audizione sulle Linee guida per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami, Rete imprese Italia ha già illustrato un modello specifico per l'ottimizzazione delle procedure stragiudiziali. In tale sede si vuole ribadire solo che per la chiusura di un reclamo, invece, a nostro avviso, ***basterebbe un comportamento più consapevole degli esercenti evitando così anche il 2° livello di reclamo.***

Rete Imprese Italia ritiene fondamentale ***l'introduzione obbligatoria della sospensione delle procedure di recupero crediti durante il periodo di attivazione di un reclamo e delle procedure extragiudiziali di particolare rilievo economico per le piccole e medie imprese.*** E' inammissibile che il cliente che sta affrontando una conciliazione sia tempestato da lettere e telefonate per il recupero di crediti non ancora pagati proprio perché oggetto di verifica su an ed quantum.

Lo Sportello del Consumatore ha un ruolo prevalentemente indagatorio degli aspetti regolatori, fornendo delle indicazioni all'esercente ed al cliente, su come risolvere la problematica, tuttavia non ha potere risolutivo. Per quanto concerne la Conciliazione Rete Imprese Italia sottolinea, anche in quest'occasione la necessità di renderla obbligatoria.

5. LINEE STRATEGICHE E RELATIVI OBIETTIVI STRATEGICI IN MATERIA DI ACCOUNTABILITY E TRASPARENZA

Rete Imprese Italia è favorevole a qualunque ridefinizione dei procedimenti di consultazione e modalità di partecipazione degli stakeholders che vadano nella direzione di una maggiore riconducibilità del processo decisionale ai soggetti coinvolti. Rete Imprese Italia ritiene che questa possa essere la sede opportuna per *una più accurata ponderazione in capo all’Autorità, delle caratteristiche del piccolo consumatore non domestico che a nostro avviso viene troppo genericamente assimilato al consumatore domestico con conseguente sottovalutazione delle specificità delle proprie esigenze di tutela.*

Riteniamo, inoltre, che vada affrontato il tema *della trasparenza del dato*, di cui l’Autorità per la sua funzione istituzionale è un importante custode. La disponibilità e fruibilità dei migliori dati disponibili è, ad avviso di Rete Imprese Italia, pregiudiziale per il corretto svolgimento dei ruoli di tutti gli stakeholders e su questa direzione vi è molto da fare, se si pensa a temi importanti e costosi per la bolletta, quali tipologia e composizione del mercato retail come i servizi di interrompibilità, distribuzione e degli oneri su specifiche classi.

La mancanza di accesso al miglior dato disponibile, sembra aver determinato divergenze importanti (circa 300 mila utenze) nella valutazione della platea dei beneficiari del provvedimento “Taglia Bollette”¹ desumibile dalla Relazione Annuale² rispetto a quella effettuata nella Memoria 3 luglio 2014 322/2014/i/EEL.

Tale discrepanza ha influito ed influirà sulla valutazione politica del decreto stesso.

Si auspica pertanto che l’Autorità intenda fare immediata chiarezza in merito alla platea beneficiaria, in termini di numerosità e volume complessivo, stante l’importanza del tema così come espresso in premessa oltre alle ragioni che hanno reso possibile una tale divergenza.

¹ Decreto-legge 24 giugno 2014, n°91, recante “disposizioni urgenti per il settore agricolo, la tutela ambientale e l’efficientamento energetico dell’edilizia scolastica e universitaria, il rilancio e lo sviluppo delle imprese, il contenimento dei costi gravanti sulle tariffe elettriche, nonché’ per la definizione immediata di adempimenti derivanti dalla normativa europea”

² Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull’attività svolta anno 2014