



**RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ, SVOLTE
DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO, NEL PERIODO APRILE 2016-
APRILE 2017, NELL'AMBITO DEL QUADRO
STRATEGICO PER IL QUADRIENNIO 2015/2018**

Osservazioni e commenti a cura di Confartigianato

PREMESSA

Il periodo in esame Aprile 2016 –Aprile 2017 ha segnato un'intensa partecipazione di Confartigianato sia alle consultazioni promosse dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Servizio Idrico (di seguito AEEGSI), sia in qualità di Facilitatore della Tutela Simile che in qualità di membro dell'Osservatorio Permanente della Regolazione AEEGSI, che come noto organizza il proprio lavoro in gruppi di lavoro tematici, con il coordinamento del gruppo di lavoro Energia Elettrica assunto il 2016 ed arriverà a compimento il 24 luglio prossimo venturo.

Relativamente ai procedimenti di consultazione, le osservazioni di Confartigianato hanno riguardato principalmente i seguenti obiettivi:

1. Aumento della Concorrenza nel Mercato (OS10)
2. Riforma degli oneri generali di sistema (OS9)
3. Sviluppo dei sistemi di misura – progetto misuratori 2G (OS 7 OS 8)
4. Razionalizzazione del sistema delle tutele dei clienti finali (OS 19)
5. Nuove misure di accountability in particolare verso gli stakeholders (OS24)

OS 10

Aumento della concorrenza del mercato

Tutela Simile

La Tutela Simile, ambiente di negoziazione sorvegliato, che ha preso l'avvio il 1 gennaio 2017, nonostante le perplessità avanzate in sede di consultazione ha visto un grosso impegno organizzativo di Confartigianato, in qualità di facilitatore, che a fine dicembre 2016 ha completato le operazioni per l'accreditamento di 93 sportelli territoriali, buona parte dei quali , su base volontaria, hanno partecipato al momento formativo organizzato da Acquirente Unico nella sede di Roma.

I risultati contenuti ad oggi raggiunti dalla Tutela Simile non rendono giustizia al grande sforzo messo in campo da tutti gli stakeholder (Operatori, Associazioni, Autorità ed Acquirente Unico) ed impongono una riflessione sui limiti della configurazione attuale per liberarne le potenzialità, in considerazione della

lunga durata del progetto. In linea con quanto già evidenziato in passato, ad avviso di Confartigianato occorrerebbe :

- 1) Investire in una massiccia campagna informativa a guida istituzionale su stampa e TV
- 2) Rivedere l'art.13.9 in una direzione compatibile con l'attività dei facilitatori che, essendo delle Associazioni che prestano servizi di diverso genere, non necessariamente si trovano in conflitto di interessi se oltre alla TS propongono ai clienti finali anche altri servizi diversi dalle forniture elettriche
- 3) Consentire ai Facilitatori di assistere sia utenti domestici che non domestici a prescindere dalla natura di associazione di consumatori domestici o non domestici.
- 4) Decentralizzare il meccanismo di remunerazione

Offerta Placet

Un mercato concorrenziale consente l'allocazione efficiente delle risorse e la determinazione del prezzo migliore per il cliente finale ma tali effetti si producono solo se e nella misura in cui i clienti sono in grado di valutare comparativamente il prezzo della commodity. I clienti finali hanno bisogno di strumenti semplici e fruibili che consentano loro di paragonare il prezzo, isolandolo da eventuali servizi aggiuntivi che gli si vogliono legittimamente offrire, per scegliere la migliore offerta.

Ad avviso di Confartigianato l'offerta Placet rappresenta un passo importante nella direzione della comparabilità tra le offerte e quindi della promozione della concorrenzialità del mercato. Presenta il pregio di includere le piccole imprese, ad oggi escluse da qualsivoglia strumento di confrontabilità e nel mercato del gas è funzionale al recupero del gap di capacitazione dovuto ai meccanismi di trascinamento adottati in passato. Confartigianato auspica che il superamento delle tutele di prezzo nel mercato elettrico avvenga all'insegna di misure di carattere legislativo e regolatorio che si basino sul principio della scelta consapevole, evitando automatismi impliciti che realizzano passaggi inconsapevoli e quindi del tutto formali, dal mercato tutelato al mercato libero, gravemente dannosi per il dinamismo di mercato.

Poiché i clienti finali hanno bisogno di strumenti fruibili e semplici, a nostro avviso la struttura proposta da AEEGSI dovrebbe essere semplificata e dovrebbero essere favoriti meccanismi di prezzo che consentono la più efficace

trasmissione del segnale di prezzo del mercato all'ingrosso, non potendosi conciliare le resistenze registrate per il mancato utilizzo della fatturazione scorrevole con l'evoluzione tecnologica e gli investimenti effettuati nei misuratori di prima e seconda generazione.

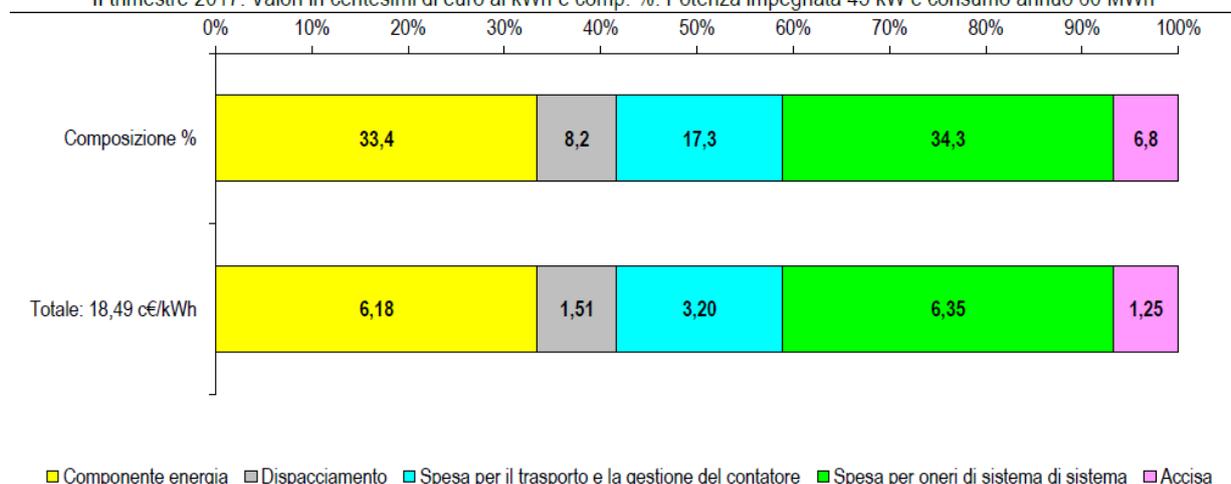
Parallelamente, sarebbe auspicabile avviare un monitoraggio della bolletta 2.0 per verificare anche tramite rilevazioni di carattere demoscopico, la sua capacità di fornire le informazioni utili al cliente per effettuare un cambio di fornitore. A nostro avviso al momento la bolletta 2.0 è uno strumento di sintesi del costo di una fornitura e non uno strumento di pronta individuazione del prezzo della stessa.

OS9

Riforma degli oneri generali di sistema

Confartigianato evidenzia da tempo che il peso degli oneri generali di sistema nella bolletta di una piccola impresa rappresentano uno degli ostacoli principali al funzionamento delle liberalizzazioni. A titolo di esempio, nel II trimestre 2017 una piccola impresa deve circa il 33% del costo del suo chilowattora all'energia ed il 34 % agli oneri generali di sistema. Complessivamente oneri imposte e servizi infrastrutturali, ossia componenti regolate su cui il mercato ed i venditori non hanno nessun tipo di controllo.

Grafico 1b – Costo al kWh Indice Confartigianato costo energia elettrica di una Micro-piccola impresa (MPI) al II trim. 2017
 Il trimestre 2017. Valori in centesimi di euro al kWh e comp. %. Potenza impegnata 45 kW e consumo annuo 60 MWh



* Distribuzione consumo energia elettrica per fascia oraria: F1 60,7%, F2 20,5% e F3 18,8%. Struttura delle voci di costo secondo Bolletta 2.0
 Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e Istat

E' quindi evidente che se non si interviene sui fattori che determinano tale distribuzione nelle voci della bolletta di una piccola impresa, rendendola poco elastica alle fluttuazioni del mercato e molto elastica rispetto alle decisioni di carattere politico- regolatorio, da cui dipende quasi il 70% del costo del chilowattora, di fatto si privano le liberalizzazioni della capacità di agire efficacemente in favore del cliente finale

La procedura di infrazione comunitaria ed il DL Milleproroghe 2016 hanno posto una robusta cornice di riferimento all'azione di AEEGSI. Confartigianato auspica che :

- 1) AEEGSI sostenga lo spostamento nella fiscalità generale del gettito necessario al sostegno dell'agevolazione energivori;
- 2) Sia prescelta l'opzione tariffaria con maggior peso della parte variabile non solo per la copertura del gettito per le RES ma anche per la restante parte degli oneri generali di sistema, non connessi al finanziamento delle fonti rinnovabili;
- 3) La pubblicazione nella Relazione Annuale di AEEGSI della tabella di sintesi suggestiva della contribuzione al gettito degli oneri per tipologia di utenza (Domestico, BT non Domestico, MT, A e AAT) dia nel tempo le stesse informazioni, a prescindere dalla modifica delle denominazioni/e o raggruppamenti degli oneri generali di sistema, includendo la componente necessaria alla copertura del gettito per l'agevolazione energivori.

OS 7 OS 8

Accessibilità della Misura/Sviluppo dei sistemi di misura - progetto misuratori 2G

Confartigianato ha espresso le proprie perplessità sul progetto misuratori di seconda generazione , perché prima di procedere ad un piano di messa in servizio massivo di una nuova tecnologia, che comporta dei costi per i clienti finali, sarebbe stato opportuno ipotizzare e condividerne una sperimentazione su scala ridotta e volontaria.

Il passaggio dai contatori meccanici ai misuratori 1G del e quindi l'innovazione tecnologica nella rilevazione e trasmissione del dato non ha determinato il superamento del fenomeno delle fatture stimate e dei conguagli, poiché la tecnologia non è di per se sufficiente a garantire una fatturazione effettiva,

rappresentandone una fase di un processo più articolato. Il piano dovrebbe rappresentare quindi l'occasione per un miglioramento complessivo dell'intero processo, per giustificare i costi che la sostituzione impone ai clienti finali.

Conseguentemente anche nel passaggio tra misuratori di prima generazione a misuratori di seconda generazione resta ferma l'esigenza di misure, se necessario di carattere regolatorio, che leghino il miglioramento delle performance di trasmissione dei dati di consumo al miglioramento del processo di validazione del dato, che come noto rappresenta la certificazione del dato di consumo da parte del venditore ai fini della fatturazione.

Relativamente alla tutela del cliente in fase di sostituzione, CONFARTIGIANATO ritiene che la presenza del cliente vada assicurata anche ai clienti con contatori regolarmente teletti.

Si propone, in aggiunta all'affissione con 5 giorni di anticipo, l'invio agli utenti registrati al portale o ai loro delegati di una mail riportante la data e la fascia oraria di intervento e i contatti della ditta installatrice incaricata. Per gli utenti registrati si potrebbe consentire, a fine premiale, la scelta della fascia oraria. In tal modo E-Distribuzione aumenterebbe l'efficacia del piano di sostituzione, diminuendo i propri costi.

OS 19

Razionalizzazione del sistema delle tutele dei clienti finali

La riforma del sistema delle tutele dei clienti finali è entrata in vigore il 1 gennaio 2017.

Per effetto di tale riforma lo Sportello del Consumatore è venuto meno, eccezion fatta per le procedure speciali e sono stati rafforzati gli obblighi di completezza della risposta a carico degli operatori e di accessibilità come l'obbligatorietà della predisposizione di una modalità di inoltro dei reclami on line.

La delibera 383/2016/E/com ha introdotto un monitoraggio sulla customer satisfaction sulla qualità delle risposte di primo livello ed un rapporto sull'andamento dei reclami e delle controversie da pubblicare entro il 31 maggio di ogni anno, che dovrebbe essere analizzata da un tavolo istituzionale tra Autorità, Acquirente Unico associazioni di consumatori domestici e non domestici ed operatori.

Confartigianato auspica che tale attività di monitoraggio dell'andamento degli effetti della riforma con il coinvolgimento delle Associazioni venga avviata quanto prima, considerata la strategicità del tema. Auspichiamo altresì che il Rapporto contenga informazioni che consentano l'analisi della qualità delle decisioni assunte nel servizio di Conciliazione e la distinzione tra mondo domestico e non domestico.

Il summenzionato monitoraggio sarebbe altresì funzionale ad una corretta perimetrazione del terzo livello decisorio. Ad avviso di Confartigianato, la maggiore attenzione -fornita dal terzo livello decisorio- andrebbe perimetrata attorno alle casistiche che presentano maggiori criticità e quindi mettono maggiormente a rischio la fiducia nei mercati. Anche se tali temi vengono affrontati e risolti in conciliazione, la natura transattiva dell'accordo conciliativo non garantisce che la composizione avvenga rispettando appieno la regolazione e quindi la presenza di un terzo livello decisorio servirebbe da guida nelle sedi di primo livello su un aspetto particolarmente ricorrente e quindi importante.

L'accesso al terzo livello potrebbe essere consentito sul modello della *class action* inglese, solo ad una "classe" definita da una soglia di casi appartenenti alla stessa tipologia. E' opportuno sottolineare che il fenomeno della ricorrenza è spesso dovuto al ripetersi di violazioni causate dall'automazione dei sistemi (si pensi ad esempio al *billing*) o dei processi (si pensi alle recenti sanzioni comminate dall'Autorità per il mancato rispetto delle garanzie preliminari ai distacchi). La definizione di una classe per l'accesso avrebbe sia finalità deflative oltre che trovare corrispondenza nel modo in cui nella pratica alcune tipologie frequenti di violazione si manifestano.

L'attività di aggregazione della casistica potrebbe avvenire su impulso dei singoli o tramite associazioni dei consumatori domestici e non domestici. In un'ottica di valorizzazione del ruolo di quest'ultimi si potrebbero ipotizzare "degli sconti" sulla soglia necessaria per accedere al terzo livello che si giustificerebbero sulla base della conoscenza dei trend di mercato conseguente all'attività di monitoraggio esercitato dagli sportelli qualificati tramite l'attività di segnalazione svolta presso l'Help Desk.

OS24

Nuove misure di accountability in particolare verso gli stakeholder

L'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento, costituito il 5 marzo con deliberazione 83/2015/A , si è insediato l'11 maggio e si è riunito il 10 dicembre 2015. Si è dato un'organizzazione in gruppi di lavoro tematici ed al suo interno siedono i rappresentanti dei diversi portatori di interessi coinvolti individuati attraverso un processo laborioso ma che ha avuto sicuramente il merito di selezionare una composizione equilibrata.

Il limite ad avviso di Confartigianato, al suo funzionamento è rappresentata dalla sua composizione, nel senso che le istanze che lo compongono sono portatrici di interessi il più delle volte contrapposti, il che limita il raggio di azione ai temi su cui si riesca a trovare una convergenza.