



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Roma, 8 Maggio 2019

Spett.le
ARERA – Autorità di
Regolazione per Energia Reti
e Ambiente

**OGGETTO: Nota di Unione Nazionale Consumatori su DCO 139/2019/A –
Quadro Strategico 2019-2021 dell’Autorità di Regolazione per Energia
Reti e Ambienti**

Premessa

Come Unione Nazionale Consumatori riteniamo fondamentale il DCO 139/2019/A e, in particolare, la volontà dell’ARERA di attivare un confronto con tutti gli *stakeholders* su temi importanti, quali quelli affrontati nel documento, e su un periodo di programmazione di medio periodo necessario ad una costruzione organica della regolazione di settore, considerata la fine dei Mercati di Tutela per elettricità e gas prevista per il 1° luglio 2010, la necessità di regolamentare il settore idrico, le nuove competenze sul tema dei rifiuti e l’importanza che queste norme avranno per il raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione che abbiamo come Paese.

Entrando nel merito del documento, ci siamo soffermati sugli aspetti di maggiore interesse per i consumatori su cui riportiamo le nostre considerazioni.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers’ International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021: TEMI TRASVERSALI

A. Il consumatore consapevole

Non è un caso che il primo punto affrontato nel documento faccia riferimento al consumatore consapevole: considerata la complessità dei settori di competenza dell'ARERA e le difficoltà che in questi anni i consumatori hanno dovuto affrontare, anche a causa dei comportamenti opportunistici di alcune aziende, è indispensabile, se si vogliono raggiungere gli importanti obiettivi che il DCO si pone, mettere in campo tutte le azioni necessarie rendere i consumatori effettivamente consapevoli in merito alla struttura dei mercati e agli attori in campo, sui diritti che hanno e capaci di capire e monitorare i propri consumi e la relativa spesa in modo, quindi, da consentirgli scelte di consumo efficienti sia da un punto di vista ambientale che economico.

OS.1 Dare voce al consumatore

Riteniamo soddisfacenti le linee di intervento proposte ma, al contempo, consideriamo necessari alcuni miglioramenti, in particolare:

- d) rafforzare il sistema di gestione stragiudiziale delle controversie sia a partire dalla richiesta di informazioni, dal reclamo e dalla richiesta di rettifica di fatturazione, di cui andrebbero ridotti i tempi a disposizione di distributore e venditore per la risposta, che nella gestione della eventuale successiva conciliazione. In merito allo strumento conciliativo è necessario, dal nostro punto di vista, equiparare definitivamente i Protocolli Paritetici al Servizio Conciliazione Clienti Energia consentendo di gestire, come avviene al SCCE, casi relativi a utenze *microbusiness* e sviluppando un sistema di partecipazione dei distributori locali come supporto tecnico;
- e) aumentare gli importi degli indennizzi automatici a fronte di mancate prestazioni da parte di distributori, venditori e gestori: è necessario che gli indennizzi, per rappresentare un deterrente efficace, coprano ampiamente gli importi incassati scorrettamente o non spesi per i mancati interventi

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

OS.2 Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio

In vista della fine dei Mercati di Tutela è indispensabile, che da un lato, ai consumatori vengano forniti strumenti terzi ed efficaci per migliorare la loro consapevolezza e, dall'altro, meccanismi di valutazione reputazionale delle aziende per consentire un confronto tra offerte e servizi che non veda il prezzo come unico elemento di confronto. Per questi motivi condividiamo i principi espressi in questa parte del documento sottolineando come gli strumenti di misurazione e comparazione delle *performance* siano pubblici come quanto fatto a suo tempo dall'Autorità per le funzionalità dei call-center: fondamentale sarebbe ad esempio, la pubblicazione degli indici di reclusività delle singole aziende.

In merito alle linee di intervento proposte ci preme sottolineare che:

- a) condividiamo le proposte di miglioramento fatte dalle direzioni dell'ARERA competenti in merito alle modifiche del Rapporto annuale di monitoraggio retail sollevando come unica criticità la necessità di mettere a disposizione delle aziende dati aggregati in modo tale da non consentirne un uso opportunistico per strategie sviluppare di *marketing* sconvenienti per i consumatori;

- b) condividiamo la necessità di attivare in tempi rapidi il Portale Consumi che, però, dovrà essere completamente integrato con il Portale Offerte. Quest'ultimo risulta, dal nostro punto di vista, ancora migliorabile in particolare prevedendo:

- un adeguato sistema di filtri di ricerca e selezione
- la possibilità di introdurre parametri di selezioni legati anche alla qualità commerciale delle imprese sulla base degli standard già previsti dall'ARERA
- l'acquisizione dei dati di consumi effettivi dal SII in modo da profilare la stima di spesa sulla base di dati reali

Inoltre dovrebbe essere consentito l'accesso a Portale Offerte e Portale Consumi anche a terze parti rappresentative, come le Associazioni dei Consumatori, munite di delega. Riteniamo infine che l'accesso dovrebbe

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

f facebook.com/UNCconsumatori
t twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

essere semplificato evitando sistemi troppo farraginosi e poco diffusi come, ad esempio lo Spid.

OS.3 Rafforzamento dei meccanismi di sostegno per i consumatori vulnerabili

Considerata la gravità della situazione relativa a vulnerabilità e povertà energetica consideriamo le linee di intervento proposte non sufficienti. In merito a questo argomento riteniamo innanzi tutto che sia necessario *in primis* individuare la platea dei clienti vulnerabili e le tutele che ad essi debbano essere riservate, così come suggerito anche dalle direttive europee. Le famiglie da considerare vulnerabili dovranno essere quelle che la Relazione Istat sulla Povertà considera in stato di povertà relativa (circa 4 milioni e mezzo di famiglie, delle quali oltre 1 milione e mezzo in condizione di povertà assoluta). A queste bisogna aggiungere quelle socialmente deboli, cioè le persone anziane poco scolarizzate, quelle disabili, ecc. Adottando questi criteri, il numero dei clienti vulnerabili dovrebbe attestarsi attorno a 5,5 milioni di famiglie. Riguardo alle tutele da assicurare a questi clienti, appare logico e congruo che siano analoghe a quelle attualmente in atto per il Mercato Tutelato e cioè l'acquisto di energia elettrica e gas da parte di Acquirente Unico e prezzi di riferimento fissati dall'ARERA.

Per consentire che i clienti vulnerabili individuati possano effettivamente usufruire delle tutele a loro riservate occorre inoltre aggiornare e migliorare la struttura e le caratteristiche dei Bonus (elettrico, gas ed idrico) e individuare un meccanismo per il riconoscimento automatico

La nostra proposta per adeguare l'importo dei Bonus prevede di:

- aumentare l'importo sino a coprire almeno il 50% della spesa media annua per gas, elettricità e servizio idrico;
- rivedere gli scaglioni ISEE, sia proporzionandoli in modo più coerente rispetto al numero dei componenti le famiglie, sia elevandoli in modo da ricomprendere tutte le famiglie in stato di povertà relativa.

Gli interventi proposti per l'individuazione dei Clienti Vulnerabili aventi diritto al sistema di tutele indicato, insieme alle proposte per il

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

miglioramento del Bonus Elettrico e del Gas, non saranno efficaci se non collegati al riconoscimento automatico di tali diritti alle famiglie interessate, superando l'attuale farraginoso iter burocratico.

Si propone, pertanto, di adottare una norma che, superando le problematiche collegate alla tutela della privacy, affidi ad Acquirente Unico, tramite una convenzione con l'INPS, il compito di individuare automaticamente le famiglie aventi il diritto ad usufruire della tutela prevista per i clienti vulnerabili e per il godimento dei Bonus consentendo l'erogazione automatica del Bonus nelle fatture di energia elettrica e gas.

C. Valutazione dell'impatto regolatorio e promozione della compliance regolatoria

OS.5 Rafforzamento della accountability regolatoria con il contributo dell'Osservatorio della regolazione

Condividiamo l'obiettivo dell'Autorità di rafforzare l'efficacia della regolazione attraverso sia strumenti di valutazione ex-ante ed ex-post che attraverso il coinvolgimento di tutti gli *stakeholder* e, in tal senso, riteniamo fondamentale potenziare lo strumento dell'Osservatorio sulla regolazione e rendere nuovamente operativi i Gruppi di Lavoro in seno ad Acquirente Unico per il confronto su Servizio di Conciliazione Clienti Energia, Sistema Informativo Integrato, Sportello per il consumatore, Portale Offerte e Portale Consumi.

OS.6 Promozione della *compliance* regolatoria e riduzione dei tempi dei procedimenti sanzionatori

Pur condividendo la necessità di introdurre sistemi di promozione e verifica della *compliance* regolatoria alternativi riteniamo che debbano essere potenziati gli strumenti sanzionatori per le pratiche commerciali scorrette ed il mancato rispetto degli standard di qualità previsti per venditori e distributori, portando gli indennizzi automatici al livello di quelli previsti dall'AGCOM nel settore telefonico, al fine di disincentivare tali comportamenti da parte delle Società.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNCconsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021: AREA ENERGIA

OS.17 Funzionamento efficiente dei mercati *retail* e nuove forme di tutela dei clienti di piccola dimensione nel contesto liberalizzato

Pur condividendo premesse e le linee di intervento proposte riteniamo utile sottolineare che, alla luce del superamento dei Mercati di Tutela, è indispensabile sviluppare uno stringente ed efficace Albo dei venditori. Purtroppo, infatti, le carenze della regolamentazione vigente hanno permesso l'iscrizione di un numero esorbitante di Imprese all'Elenco delle Società abilitate alla Vendita di Elettricità e Gas ai clienti domestici.

Molte di queste, prive dei necessari requisiti tecnico-organizzativi, finanziari e di correttezza commerciale, hanno provocato numerosi disagi ai clienti domestici per i loro comportamenti commerciali aggressivi e scorretti, utilizzati per acquisire, talvolta con raggiri e opacità informative, i contratti di fornitura sul mercato libero. Aspetti che hanno contribuito allo scarso successo del mercato libero fra i clienti domestici.

Per superare questa situazione è necessaria una nuova regolamentazione finalizzata a rinnovare l'albo delle Società abilitate alla vendita di energia ai clienti domestici, con l'obiettivo di sfoltire il numero dei soggetti, attraverso la individuazione e la verifica dei requisiti che le Società di vendita debbono possedere per svolgere l'attività di vendita ai clienti domestici.

Le Società di Vendita, dal nostro punto di vista, dovrebbero pertanto possedere i seguenti requisiti minimi imprescindibili.

1. Un portafoglio minimo di clienti domestici (almeno 60-70.000) e un livello di capitale sociale proporzionato al volume di affari.
2. Adeguate fidejussioni a garanzia del pagamento dell'energia acquistata.
3. Limiti predefiniti, In relazione al proprio capitale sociale, in termini di numero di clienti e di quantità di energia che può commercializzare, al fine di evitare che piccole imprese tentino di acquisire grandi quantità di clienti senza averne i requisiti patrimoniali.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

4. Chiara esplicitazione della tipologia dei servizi offerti sul mercato libero (oltre al contratto di fornitura), limitando tali servizi a quelli attinenti il settore energetico.

5. Standard minimi relativi a condotta e qualità commerciale, regolarità della fatturazione, ecc., nonché a procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie come la Conciliazione Paritetica e il Servizio Conciliazione.

6. Completa responsabilizzazione delle Società per i disagi/danni provocati ai clienti dai comportamenti scorretti degli operatori esterni per l'acquisizione dei contratti sul mercato libero.

L'ARERA dovrebbe, infine, stabilire che ciascun cliente abbia il diritto di essere informato con una comunicazione in bolletta, e tramite una sorta di rating (da pubblicare, ad esempio, sul portale di confrontabilità delle offerte) circa il grado di "rischiosità" del proprio venditore, in modo che possa decidere per tempo di cambiarlo.

Andrà regolamentata anche la tutela per i clienti delle Società eventualmente radiate dall'Elenco, applicando temporaneamente a questi i Prezzi di Riferimento fissati dall'ARERA.

OS.18 Razionalizzazione e semplificazione dei flussi informativi per un corretto funzionamento dei processi di mercato

Riteniamo fondamentale quanto riportato in premessa in questa sezione del documento ma non sufficientemente sviluppato. La correttezza, efficacia ed efficienza dei flussi informativi sono, infatti, alla base del buon funzionamento di un mercato virtuoso e sufficientemente mobile in grado di trasferire ai consumatori i vantaggi introdotti dall'informatizzazione ed automazione di processi. In tal senso è necessario regolamentare, in maniera opportuna e moderna, la gestione dei dati di consumo e, in generale, dei singoli punti di fornitura sia per quanto riguarda gli interventi tecnici che commerciali. Le campagne massive di sostituzione dei contatori elettrici con quelli 2G e gas con i nuovi contatori telegestiti consentono ormai di avere una mole di dati enorme fondamentale per, da un lato, migliorare la consapevolezza dei consumatori, dall'altro consentire lo

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

f facebook.com/UNConsumatori
t twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

sviluppo di servizi post-contatore innovativi e, infine, migliorare il rapporto sia tecnico che commerciale tra consumatore, venditore e distributore. Per raggiungere questi fondamentali obiettivi è però fondamentale:

- sviluppare un impianto regolatorio certo e innovativo per regolamentare l'acquisizione e la gestione dei dati raccolti dai nuovi misuratori;
- prevedere la possibilità per i consumatori (e per i loro delegati, come ad esempio, i consulenti delle associazioni consumatori rappresentative) di accedere in maniera completa al Sistema Informativo Integrato per la verifica e il monitoraggio dei dati relativi alla propria fornitura;
- valutare, considerato l'abbattimento dei costi determinato dalla gestione remota che consentono i nuovi misuratori, la congruità dell'ammontare della spesa ancora prevista per alcuni interventi tecnico-commerciali.

OS.19 Miglioramento degli strumenti per la gestione del rischio di controparte nei servizi regolati

Condividiamo le preoccupazioni poste in premessa di questa sezione e riteniamo che, per evitare che si possano ripresentare i casi che hanno determinato una socializzazione tra i clienti finali dei mancati incassi da parte del sistema a causa di comportamenti opportunistici di alcune società, lo strumento dell'Albo venditori possa rappresentare già da subito una buona risposta a questa problematica. Oltre questo aspetto, pur condividendo la proposta di un rafforzamento del sistema delle garanzie, riteniamo necessario lo sviluppo di sistemi di verifica *in itinere* del pagamento di quanto dovuto da tutti i soggetti della filiera energetica anche attraverso i sistemi di gestione e controllo in capo a CSEA e AU.

Unione Nazionale Consumatori
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

A chiusura delle nostre osservazioni condividiamo la necessità che (OS. 23) l'ARERA sfrutti il suo potere di *advocacy* nei confronti del Legislatore e offra sostegno tecnico per il trasferimento alla fiscalità generale degli oneri di sistema e dell'eliminazione di tutte le forme di tassazione implicita che

Seguici

consumatori.it
sicurezzaalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori



UNC
CONSUMATORI.IT
1955 | 2015

prevedono il versamento al bilancio dello Stato di somme raccolte tramite gli oneri.

Via Duilio 13
00192 Roma
info@consumatori.it
Tel. 06 32 60 02 39
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583
P.IVA 09840461009

Marco Vignola
Responsabile Settore Energia
Unione Nazionale Consumatori

Unione Nazionale Consumatori

La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it
sicurezzalimentare.it

classaction.it
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori
 twitter.com/consumatori