



Prot.n. 122/2020/DG/dg

**Spett. le ARERA**  
**Audizioni 2020 22/23 luglio**

Scusandomi di non avere potuto seguire tutti gli interventi, ma solo alcune Audizioni e non avendo potuto partecipare direttamente, ritengo questa una gradita opportunità per poter fare alcune osservazioni e proposte a nome dell'Adoc.

Il Covid 19 ha evidenziato ed acuito vecchi problemi, quali la stipula di un contratto, la gestione di un contenzioso, la richiesta di un certificato. Sono problemi che riguardano purtroppo la metà del paese che non è in grado di usare i moderni sistemi informatici. **Per aiutare queste fasce di popolazione è necessario incentivare le associazioni e gli sportelli di supporto che sono i più vicini ai cittadini, assicurando una presenza capillare sul territorio.**

Sicuramente questo particolare e difficile momento storico ha acuito dei problemi già esistenti ma come Adoc consideriamo che i temi da definire e regolare sono tanti. Vorremmo però evidenziare i quattro che seguono:

1. **Contratti nel settore energetico:** ponendo particolare attenzione su fatturazione, morosità bolletta 2.0, tariffa elettrica, flessibilità della potenza utilizzata.
2. **Liberalizzazione del mercato e regolazione delle società di vendita, ruolo dell'acquirente unico e fine del mercato tutelato.**
3. **Reclami e conciliazioni.**
4. **Comunità energetiche, Prosumer ed accumuli.**

L'Adoc ritiene questi aspetti dirimenti per un cambio di passo nella gestione quotidiana nel settore dell'energia nel suo complesso.

Per quanto riguarda i **contratti del settore energetico**, la liberalizzazione e il mal costume dei contratti non richiesti, seppure in lieve flessione numericamente sono certamente diventati più subdole ed aggressive le tecniche di vendita nei confronti dei consumatori.

Il modus operandi delle agenzie che ricontattano i vecchi clienti con modalità spesso poco trasparenti **rendono indispensabile un intervento preciso per stroncare questo diffuso malcostume, che danneggia i consumatori ma anche le società di gestione efficienti.** Questi comportamenti sono uno dei motivi per il quale lo stesso mercato stenta decollare, generando nel consumatore una diffusa diffidenza.

Sul tema della **fatturazione** evidenziamo come Adoc il fatto che continuano il fenomeno delle bollette stimate e il blocco di fatturazione per il mal funzionamento dei sistemi informatici, così come il fenomeno della contestazione sulla prescrizione breve, in particolare per il gas, con un rimpallo di responsabilità fra distributori e venditori. **È necessario un serio intervento regolatorio per i distributori del gas in quanto spesso quest'ultimi sono inadeguati a far fronte anche alle banali richieste di cambio del fornitore. Questo atteggiamento inoltre spesso diventa causa di contenzioso con i venditori sulla morosità.**

A tal proposito va differenziata la morosità "volontaria" o "abituale" dalla morosità "occasionale", dovuta alla cassa integrazione o alla perdita del lavoro o a fenomeni non dipendenti dalla volontà del consumatore,

**ADOC – ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI**

**Sede Legale e Operativa**

Via Castelfidardo,43/45 – 00185 Roma

Tel. 06.45420928 – Fax 06.86329611

info@adocnazionale.it - www.adocnazionale.it



che in questo periodo e per i prossimi mesi possono essere la ragione di tale evenienza. Purtroppo abbiamo assistito in questa fase a comportamenti poco consoni da parte anche di grosse società di fronte alla emergenza che il paese stava vivendo. I distacchi di gas, acqua e luce sono iniziati appena finito il blocco imposto dal Governo.

Per quanto riguarda invece la **bolletta 2.0** purtroppo anche questo tipo di fatturazione, sicuramente migliorata in termini di comprensibilità rispetto al passato, dimostra di avere dei limiti, come testimonia la recente condanna da parte dell'AGCM della società ENEGAN per "*fatturazione di oneri di elettricità e gas non richiesti.*".

Su **tariffa elettrica e potenza utilizzata** il cambio di potenza o meglio la flessibilità nell'uso della potenza, dovrebbe essere sempre più frequente considerata la scelta della tariffa che indirizza i consumi verso l'energia elettrica (tariffa piatta) invece, rappresenta ancora un onere troppo elevato imposto dai distributori che richiedono esborso di somme anche per una piccola elevazione di potenza.

Di recente come responsabile energia dell'Associazione ho gestito due casi con preventivo e richiesta di 126,00 euro per un contenuto incremento di potenza.

La scelta della tariffa piatta era stata fatta nell'ottica di incentivare l'incremento del consumo di energia elettrica rispetto al gas, perché era in parte prodotta con le energie rinnovabili, ciò anche in vista della mobilità elettrica di cui si discute da anni. **La tariffa piatta va confermata e corretta solo per le seconde case, in quanto gli oneri fissi che gravano sulla bolletta hanno fortemente penalizzato quest'ultime.**

Sul **tema della liberalizzazione del mercato, della regolazione delle società di vendita nel settore elettrico e gas** come Adoc siamo stati sempre **contrari al superamento del mercato tutelato ed all'eliminazione dell'acquisto di energia da parte dell'Acquirente Unico con le regole previste dal mercato come avviene ora.** La liberalizzazione è stata rinviata al 2021, tuttavia **non siamo favorevoli ad un ulteriore rinvio** anche se il mercato continua a non essere maturo, per una liberalizzazione in cui ci sia una sana e trasparente competizione fra gli operatori. **Il rinvio danneggia le imprese che hanno fatto investimenti e gli stessi cittadini consumatori.**

**Come Adoc chiediamo che ci siano delle regole di salvaguardia nei confronti dei cittadini più deboli.** Non dimentichiamoci che nel mercato libero il cliente sceglie la società liberamente e ad oggi già si registrano da parte di grossi gruppi discriminazioni nei confronti dei cittadini a basso reddito oppure stranieri.

Per questo riteniamo **che l'acquirente Unico dovrebbe mantenere una funzione regolatoria per i cittadini a basso reddito anche per la comparazione tariffaria,** che ora è data ogni tre mesi fra il mercato tutelato e libero. In un recente convegno tenutosi nella sede del GSE organizzata da Ircaf è risultato che solo il 5% delle offerte sul portale erano più convenienti del mercato tutelato. Questo dato non ha bisogno di commenti e spiega in parte la scarsa penetrazione del mercato libero nel paese.

Come Adoc riteniamo che le **società di vendita siano.** L'eccessiva presenza di queste società danneggia il mercato ed è necessario inoltre regolarle non con un elenco ma con un albo in cui siano inseriti alcuni requisiti base sulla solvibilità, il numero dei clienti ecc. ecc., come requisiti di affidabilità.

**ADOC – ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI**

**Sede Legale e Operativa**

Via Castelfidardo,43/45 – 00185 Roma

Tel. 06.45420928 – Fax 06.86329611

info@adocnazionale.it - www.adocnazionale.it



Su **reclami e conciliazioni** riteniamo che questo aspetto vada visto distinguendo due soggetti distinti: quello dei grandi gruppi che hanno stipulato protocolli per la conciliazione paritetica e quello delle cinquecento società del mercato libero.

Nel primo caso sono diminuiti i reclami e conciliazioni, in quanto quasi tutte hanno istituito linee dedicate alle associazioni che consentono una rapida soluzione del problema. Le altre società presentano notevoli problemi fin dall'invio del reclamo in quanto non rispondono alle associazioni e quando lo fanno preferiscono interloquire direttamente con il cliente. La conciliazione, in questo caso è solo quella per il Servizio dell'Acquirente Unico, con scarsi risultati, in quanto non applicano nemmeno le delibere della Autorità.

**Le conciliazioni vanno incentivate e diffuse e vanno potenziate quelle paritetiche per le quali non è previsto l'intervento del distributore.**

Riguardo il tema delle **comunità energetiche, Prosumer ed accumuli**, ultimo che come ADOC, in questa audizione evidenziamo riteniamo che **vadano favorite e regolate le nascenti comunità energetiche, sia per incrementare l'autoconsumo, che per favorire lo sviluppo di fonti rinnovabili; va superato lo scambio sul posto, e favoriti i sistemi di accumulo.**

L'Adoc già in un'audizione congiunta del 2013 alla Camera con la Commissione Attività produttive e Trasporti sostenne la necessità dello sviluppo dell'accumulo, quale **strumento per arrivare alla diffusione dei sistemi di autoproduzione, che potevano avere un impatto favorevole sia sulla bilancia dei pagamenti che sull'ambiente in particolare in vista dello sviluppo della mobilità elettrica.**

Infine, si richiama l'attenzione della Autorità sulla **necessità di una radicale modifica normativa del GSE, ma anche delle società di distribuzione che rendono difficile e complicato il sistema di gestione delle pratiche per i Prosumer.**

**I produttori autonomi di energia singoli o in comunità vanno incoraggiati quindi è necessario prevedere incentivi e semplificazioni per le autorizzazioni ed è estremamente necessario per consentire lo sviluppo del sistema.**

*Ringrazio per l'attenzione porgo distinti saluti*

**Dario Del Grosso Colonna**  
Responsabile energia ed ambiente Adoc

**ADOC – ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI**

**Sede Legale e Operativa**

Via Castelfidardo,43/45 – 00185 Roma

Tel. 06.45420928 – Fax 06.86329611

info@adocnazionale.it - www.adocnazionale.it