



Contributo di Altroconsumo

Leggendo i numeri della relazione annuale di quest'anno è stato impossibile non chiedersi quanto quelle cifre, quella distribuzione dei consumi, i commenti e le analisi descritte, fossero ancora attuali e non già "storia passata" dopo lo spartiacque del COVID-19.

Nella prima metà del 2020, il lock-down ha costretto a casa la maggioranza delle persone, sospeso tutte le attività produttive non essenziali e interrompibili, mutato le abitudini di utilizzo dell'energia, probabilmente aumentato la produzione di rifiuti, sicuramente aumentato il consumo idrico delle famiglie, ma per avere un'idea più chiara e "numerica" di tutto questo dovremo aspettare un paio d'anni e vederla riflessa nelle analisi, tabelle e grafici di una prossima Relazione Annuale.

Il che spiega anche il titolo dato alle audizioni di quest'anno **servizi pubblici ed emergenza COVID-19, quali possibili azioni regolatorie per fronteggiare gli effetti dell'emergenza e rimettere in moto i processi.**

Il Covid-19 è stato uno stress-test del sistema e ha reso evidente che dai periodi di "vacche magre" si esce solo con un atteggiamento solidale da parte di tutti, o la filiera finisce col rompersi nei punti più esposti alla crisi mettendo a rischio la tenuta del tutto.

Le **misure adottate** per venire incontro alle difficoltà economiche clienti, attività artigianali e PMI in primis, ma anche famiglie, che con il COVID hanno perso in parte o in toto il reddito corrente, **sono di per sé un'indicazione di possibili interventi da rendere strutturali** e non più solo emergenziali.

Lo **spostamento fuori bolletta almeno di una parte degli oneri di sistema**, ad esempio, sarebbe di beneficio per tutti, alleggerendo il peso una componente di costo delle attività produttive e del bilancio delle famiglie. Anche una **revisione delle attuali voci** che compongono gli Oneri, per eliminare quelli ormai "anacronistici" avrebbe senso. In ogni caso,

nelle more di una loro trasposizione alla fiscalità generale e in seguito alle note sentenze amministrative relative gli Oneri di sistema e alla loro riscossione, sarà comunque necessario un intervento che definisca chiaramente chi sarà il soggetto responsabile dell'esazione, atteso che tale intervento sia fatto minimizzandone gli impatti sui clienti finali e minimizzando la socializzazione degli insoluti conseguenti a fenomeni di morosità.

La digitalizzazione del sistema energetico dovrebbe permettere di **avere dei contratti innovativi**, che consentano – ad esempio – una **flessibilità della potenza impegnata** e permettano di pagare, per alcuni periodi dell'anno, una potenza impegnata inferiore a quella normalmente usata per le attività caratterizzate dalla stagionalità, o comunque soggette a periodi di “pieno” e di “vuoto”, consentendo di minimizzare i costi fissi in momenti di non produzione o anche solo di transitorie difficoltà produttive, senza dover pagare i **costi** attualmente previsti **per i cambi di potenza (i cui importi andrebbero rivisti e ribassati)**.

Il **Bonus sociale** resta lo strumento a cui tutte le famiglie in difficoltà economica devono poter accedere tempestivamente, con l'avvio della cassa integrazione o della perdita del lavoro, ma su questo, l'Autorità ha appena concluso una consultazione e non andremo a ripete in questa sede quanto già inviato come contributo.

È stato interessante notare, leggendo la Relazione annuale, che la maggioranza dei clienti domestici nel mercato libero ha scelto una tariffa monoraria. Sono, per altro, clienti che consumano mediamente di più (2.073 kWh/anno – dato 2018) rispetto ai domestici rimasti in maggior tutela (1.840 kWh/anno – sempre 2018) e sarà interessante capire come e in che misura il COVID-19 ha cambiato i consumi di questi due blocchi di consumatori. Leggendo il dato sulla monoraria unitamente a quello per la preferenza (in crescita) per le tariffe a prezzo bloccato e il calo della sottoscrizione di offerte tramite on-line (almeno nel 2018) è lecito dedurre che **anche i clienti domestici più attivi e “capacitati”** (quelli che hanno scelto il mercato libero) **restano comunque prudenti** e ancora titubanti rispetto al settore energia, forse perché – in fondo – non sono sicuri di averne capito fino in fondo le logiche e le dinamiche e preferiscono ancora un contatto, se non diretto, per lo meno a viva voce. L'analisi delle tipologie contrattuali preferite dai domestici per il settore gas (dove i clienti sul mercato libero sono in percentuale maggiore rispetto all'elettrico) conferma questa lettura. Altroconsumo sostiene da anni la **necessità di semplificare ulteriormente la struttura tariffaria** perché, al pari di altri mercati, anche quello dei servizi energetici deve essere in grado di rappresentare i propri prodotti con un corrispettivo omnicomprensivo (per la parte consumi), tasse incluse. Per questo è importante superare la struttura a scaglioni dalle accise, (che sappiamo esula dalle competenze di ARERA) previa una verifica delle necessità di gettito e dell'impatto sulle

attuali classi di consumo dei clienti finali, e trovare un'aliquota che permetta di garantire il gettito senza generare uno shock sui consumi finora esenti (nell'elettrico, quelli inferiori a 1800 kWh/anno). Stesso discorso, rinforzato, per il settore gas dove il peso delle accise è ben più rilevante che nell'elettrico.

Riteniamo ancora che **la bolletta** (nell'elettrico come nel gas) sia lo **strumento** che dovrebbe aiutare il consumatore a capire la struttura di prezzo e il mercato, coniugando il giusto livello di sintesi con elementi di dettaglio essenziali a **verificare la corrispondenza tra quanto sottoscritto in contratto e quanto fatturato**, ma non è sufficiente. Nel settore dell'energia, alcune dinamiche ed elementi economici e giuridici del contratto sfuggono alla piena comprensione del consumatore medio. L'esigenza di chiarezza e trasparenza, quindi, è ancora più imponente. Per questo, riteniamo che **i contenuti precontrattuali e contrattuali debbano essere redatti non solo in modo conforme alla normativa, ma anche orientati al consumatore sia in termini di contenuti sostanziali, sia in termini di comprensibilità e trasparenza**. Attendiamo quindi di conoscere quanto prima gli esiti della consultazione sul DCO 564/2019/R/COM sul **Rafforzamento degli obblighi informativi del codice di condotta commerciale a vantaggio dei clienti finali del mercato retail**, auspicando siano attuati raccogliendo le indicazioni che avevamo a suo tempo inoltrate.

Guardando ai dati relativi alla produzione elettrica e alle fonti primarie da cui deriva, spicca il dato relativamente stabile per le rinnovabili (il dato del 2018, nella Relazione, dà in calo fotovoltaico ed eolico e in aumento l'idroelettrico, mentre i dati più aggiornati del Comunicato Stampa di Arera del 21/7 evidenziano un idroelettrico in leggero calo). Al di là degli impegni comunitari e internazionali sottoscritti a salvaguardia del clima e dell'ambiente, **è di vitale importanza aumentarne il peso delle rinnovabili nella composizione finale del mix energetico** italiano, ottimizzando al massimo sia le fonti "non programmabili", sia l'**idroelettrico**, il cui contributo è strategico e **le ragioni del suo apporto oscillante vanno analizzate e risolte**.

Fotovoltaico ed eolico vanno sostenuti senza aumentare il peso degli oneri che ancora gravano sulle bollette da precedenti schemi di incentivazione. Anche i **costi di rete** vanno considerati con attenzione dato il loro crescere progressivo. La generazione distribuita deve poter giocare pienamente il suo ruolo, portando **innovazione** non solo tecnologica, ma anche **regolatoria**, ad esempio **innovando il mercato del dispacciamento** per tenere nella giusta considerazione le fonti rinnovabili e la loro integrazione con la generazione tradizionale. In questo senso sarà interessante seguire gli **esiti della recente consultazione ARERA** relativa

alle **colonnine per la ricarica dei veicoli** e il loro possibile utilizzo nel sistema di dispacciamento.

Altrettanto interessante sarà la **valutazione degli esiti degli esperimenti in corso** con le prime **comunità energetiche** in Italia. **La definizione di un quadro regolatorio e remunerativo chiaro e trasparente sarà condizione essenziale** per permettere un loro contributo fattivo al funzionamento del sistema e alla partecipazione dei clienti domestici nella migliore configurazione auspicabile per loro.

I dati della Relazione annuale, anche se consolidati al 2018, rilevano la tendenza a **combinare le offerte di energia con quella di servizi complementari** e mai come adesso, nel 2020, le possibilità offerte dagli incentivi dell'Ecobonus al 110% hanno acceso l'attenzione di molti operatori che si stanno attrezzando per offrire dei pacchetti completi, dalla ristrutturazione con "cappotto energetico" degli immobili, all'efficientamento energetico degli impianti.

È tempo di **porre una rinnovata attenzione alla trasparenza, semplicità e chiarezza delle proposte contrattuali**, quali elementi indispensabili allo sviluppo di un mercato energetico sempre più integrato con una serie di servizi importanti per il perseguimento delle finalità di efficienza energetica e sostenibilità oggi imperanti. La piena fiducia dei consumatori si ottiene riorientando anche l'ottica contrattuale delle imprese nella direzione prima descritta. L'impegno deve essere a 360°, dall'offerta alla conclusione del contratto, passando per la fatturazione e, dove necessario per i servizi accessori offerti, senza dimenticare l'assistenza post-vendita, la manutenzione e l'attivazione delle garanzie di legge e di quelle convenzionali. La documentazione e i processi aziendali devono essere "modellati" tenendo conto delle esigenze di tutela del consumatore, fisiologicamente la parte debole del rapporto contrattuale, ancor prima che l'esecuzione del contratto abbia inizio.

Solo in questo modo si potrà far sì che il **mercato energetico** sia **effettivamente orientato al consumatore** e possa recuperare quella vivacità auspicata e attesa da tutti, anche in termini di reale concorrenzialità tra gli operatori, superando lo stato di attuale concentrazione dell'offerta, oggi nelle mani di pochi operatori, e decisamente più marcato nell'elettrico che nel gas, in barba al continuo aumentare del numero di operatori esercenti la vendita e fotografato non solo da questa Relazione annuale, ma anche dall'ultimo Monitoraggio Retail.

Milano, 22 luglio 2020