

## **QUADRO STRATEGICO 2022-2025**

### **DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

#### **DOCUMENTO di CONSULTAZIONE 465/2021/A**

Nel ringraziare l'Autorità e il Consiglio per la consultazione, e le audizioni realizzate, su un documento così importante, quale il Quadro strategico, che delinea le linee di intervento della regolazione per i prossimi quattro anni desideriamo esprimere il nostro generale apprezzamento per le linee di intervento e i gli obiettivi tracciati nel documento stesso.

Contestualizzare il nuovo quadro Strategico nel più vasto panorama determinato sia dal PNRR italiano, sia dalle normative europee (quali i due "pacchetti" relativi alla *Circular Economy* e al *Clean energy*, gli impegni assunti con il *Green Deal*, fino al recente "pacchetto *Fit for 55*") serve per rammentare a tutti che dobbiamo avere uno sguardo che deve saper guardare lontano, in un'ottica di transizione sostenibile e resilienza.

È sinceramente impossibile non essere d'accordo con l'elenco di obiettivi che l'Autorità ha stilato e si prefigge di perseguire e che riteniamo tutti condivisibili, sia per quanto riguarda l'empowerment del consumatore, sia per le misure che riguardano il funzionamento del mercato dell'energia e degli altri settori regolati (idrico, teleriscaldamento e rifiuti). Un plauso anche all'intenzione di ottimizzare la fruizione del patrimonio informativo, presente sul sito di Arera a beneficio di tutti gli stakeholder. Ci auguriamo che il potenziamento della versione in inglese del sito riceva un robusto impulso, così da consentire una più agevole condivisione oltre confine delle "best practice" regolatorie di cui il nostro sistema non manca.

#### **OBIETTIVI STRATEGICI 2022-2025 E LINEE DI INTERVENTO: TEMI TRASVERSALI**

##### **A. Il consumatore consapevole**

##### **Obiettivi strategici 1, 2 e 3.**

Ci fa piacere la centralità del ruolo riservata al consumatore nella visione dei delineata dall'autorità. Tuttavia, per ottenere quell'*empowerment* auspicato e necessario, in previsione dell'evoluzione del mercato e delle innovazioni che saranno rese disponibili, è opportuno evidenziare che ancora oggi resta irrisolto il problema del "linguaggio" usato nei documenti contrattuali. Tra gli strumenti di "tutele non di prezzo" che Arera intende rafforzare, migliorare ed estendere a tutti i settori regolati, riteniamo che quello del linguaggio comprensibile sia la prima misura da attuare e tutt'altro che banale da

---

#### **Altroconsumo**

Associazione Indipendente di Consumatori  
Via Valassina 22, 20159 Milano  
Tel +39 02 69 615 00  
Fax +39 02 66 8902 88  
[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)  
C.F. 97010850150

realizzare. Nella nostra attività quotidiana, infatti, riscontriamo ancora problemi di comprensibilità dei testi delle Condizioni di fornitura redatte con un linguaggio eccessivamente tecnico e talvolta non aggiornate nel contenuto. Dall'analisi contrattuale che svolgiamo ogni anno su circa 30 dei maggiori operatori di mercato emergono una serie di criticità nei documenti rivolti agli utenti domestici che riportiamo schematicamente di seguito, e che dimostrano che c'è bisogno di, tra le attività di enforcement previste dalla stessa ARERA, includere un attento monitoraggio dei documenti contrattuali proposti dai fornitori:

- Le condizioni generali di fornitura risultano di difficile lettura a partire dalla dimensione dei caratteri usati, fino all'utilizzo di un linguaggio eccessivamente tecnico poiché le clausole spesso riproducono pedissequamente il contenuto delle norme regolatorie (le quali, a beneficio di tutti, andrebbero a loro volta scritte in termini più lineari e comprensibili).
- In molti casi mancano le informative e i modelli per eccepire la prescrizione biennale degli importi fatturati.
- Mancano indicazioni chiare sugli indennizzi automatici che, se è pur vero che dovrebbero essere erogati automaticamente, andrebbero illustrati all'utente affinché possa averne contezza e verificarne la corretta erogazione al ricorrere delle condizioni previste.
- Spesso, le informazioni sul grado di rispetto degli standard qualitativi, da pubblicarsi annualmente, non risultano aggiornate.
- Anche le clausole sulle modalità di recesso non risultano sempre aggiornate ai sensi delle ultime modifiche regolatorie: sia nelle CGF, che nelle comunicazioni di modifica delle condizioni, riscontriamo indicazioni procedurali erranee che indicano di comunicare il recesso al venditore uscente anche in caso di cambio fornitore (invece che di rilascio del mandato a quello entrante) con il rischio per il cliente di vedersi cessare la fornitura e chiudere PDR/POD.
- Le clausole sull'esonero da responsabilità, nella maggior parte dei casi, risultano essere vessatorie (in contrasto con l'art. 33 co. 2 lett. b) del Codice del Consumo) nella misura in cui non prevedono la responsabilità del fornitore per i casi in cui l'interruzione dipenda da un fatto e/o colpa del fornitore stesso.

La comprensione dei termini contrattuali che regolano il rapporto tra fornitore e cliente è elemento centrale per generare quel necessario senso di sicurezza nelle proprie capacità di consumatore e di fiducia nei confronti degli operatori del sistema; fiducia e sicurezza che devono stare alla base di un corretto rapporto commerciale e di un mercato che funziona.

Per permettere al consumatore di poter scegliere con consapevolezza, la disponibilità di strumenti quali il Portale Offerte, auspicabilmente migliorato in base all'esito delle consultazioni precedentemente realizzate, è indubbiamente uno strumento prezioso. La comparabilità delle offerte

deve poter permettere di individuare e scegliere la soluzione migliore per le proprie esigenze avendo la garanzia di un servizio di qualità e dell'affidabilità del fornitore selezionato.

L'albo venditori del settore energia, quindi, è un tassello indispensabile che non può più essere procrastinato e che, nella prospettiva della piena liberalizzazione dei mercati dell'energia, deve garantire al consumatore di avere di fronte a sé degli operatori affidabili.

Riteniamo, altresì, indispensabile non rimandare oltre il 1° gennaio 2023 la chiusura del Mercato di maggior tutela, predisponendo le delibere necessarie ad un accompagnamento degli attuali clienti in tutela verso il mercato libero, con meccanismi che garantiscano condizioni di reale competitività tra gli operatori per evitare di consolidare le posizioni attualmente dominanti e che il continuo procrastinare della data di fine tutela favorisce.

È bene rimarcare, a tal proposito, la necessità di una campagna informativa istituzionale, non solo sul fine tutela, ma anche sui fondamentali del funzionamento del mercato, su cosa i vari attori possono proporre, fare o non fare, magari partendo dalle tecniche e i sotterfugi usati dalle famigerate pratiche commerciali scorrette per smascherarle, depotenziarle e allo stesso tempo divulgare/ricordare i diritti e gli strumenti esistenti a tutela del consumatore/cliente.

Per contrastare ulteriormente le pratiche commerciali scorrette, varrebbe la pena trarre spunto e valorizzare le misure virtuose adottate spontaneamente da molti provider per sfoltire la selva di agenzie di procacciamento clienti che operano in modo scorretto verso i clienti finali.

Vediamo con favore la prevista velocizzazione dei tempi dello switching, da noi auspicato anche in precedenti audizioni, e la semplificazione e l'automatismo dei bonus che – almeno in questa (si spera) fase contingente di aumento rilevante dei prezzi – andrebbe adeguato alla nuova realtà sociale in cui il numero delle famiglie in difficoltà aumenta, ma non possono beneficiare dei bonus perché il loro reddito è appena o di poco superiore all'attuale soglia ISEE prevista per accedervi.

## **OBIETTIVI STRATEGICI 2022-2025 E LINEE DI INTERVENTO: AREA AMBIENTE**

### **Obiettivo Strategico 16 e 18 (servizio idrico)**

La sostenibilità del Pianeta e dei suoi abitanti passa, necessariamente, da un uso razionale della risorsa idrica, che non lasci nessuno escluso. Il PNRR metterà a disposizione importanti somme di denaro per gli investimenti necessari alla manutenzione e all'ammodernamento degli acquedotti (ma anche per le infrastrutture di rete elettrica e non solo).

Si auspica che la disponibilità di fondi dal PNRR da utilizzare per l'efficientamento delle infrastrutture aiuti a rallentare gli incrementi tariffari del settore idrico.

Oltre all'applicazione del concetto di "*Water conservation*", le istituzioni dovrebbero garantire un rapido recepimento della nuova direttiva acque potabili e Arera dovrebbe, anche in collaborazione con altre istituzioni, garantire l'applicazione rigorosa del principio "chi inquina paga" per evitare che i costi, per la necessaria decontaminazione delle acque inquinate, ricadano esclusivamente sulle tasche dei cittadini.

Enti territoriali e gestori del servizio idrico dovrebbero essere incentivati a realizzare già ora i "piani di sicurezza idrica" (*water safety plan*) previsti dalla nuova direttiva acque potabili.

I gestori del servizio idrico, inoltre, dovrebbero impegnarsi maggiormente a promuovere la preferenza per l'acqua pubblica e l'accesso facilitato alla stessa, mettendo a disposizione più punti di erogazione in aeroporti, stazioni ferroviarie, scuole, parchi, giardini pubblici, zone ricreative, strutture sportive e uffici pubblici.

La digitalizzazione delle reti idriche permetterà di migliorare le perdite di rete, ma restano seri problemi e difficoltà nell'installazione di *smart meter* correttamente funzionanti o anche solo di contatori individuali nei condomini di non recente costruzione. In attesa di trovare una soluzione fattibile che non pesi troppo in bolletta, il consumatore/utente andrebbe visto come una risorsa da attivare per una fattiva collaborazione nella rilevazione periodica e affidabile dei consumi (laddove l'utenza possiede già un contatore individuale) incentivando, anche economicamente, l'autolettura che oggi si può fare inviando una fotografia del proprio contatore su cui risulti la data.

### **Obiettivo strategico 17 (gestione rifiuti e *circular economy*)**

Nella transizione energetica e nell'economia circolare il ruolo del consumatore è fondamentale tanto quanto quello degli altri attori. Il consumatore è chiamato ad effettuare la raccolta differenziata, compito non sempre semplice considerando la complessità di certi prodotti o imballaggi, la cui composizione – ai fini della differenziazione – non è sempre chiara. Lo stesso imballaggio, inoltre, potrebbe essere trattato e conferito diversamente a seconda del comune in cui si soggiorna, obbligando il consumatore a reperire (non sempre agevolmente) le informazioni necessarie a capire come smaltire correttamente il "rifiuto".

I comportamenti virtuosi del consumatore andrebbero adeguatamente incentivati e riconosciuti. Ad esempio, nella tariffazione per la raccolta dei rifiuti i comuni applicano una multa alle utenze che "sbagliano" nel fare la raccolta differenziata, ma non applicano il comma 651 (art.1 L 147/2013) che garantisce un ritorno economico immediato ai cittadini che invece la attuano correttamente.

Inoltre, in ottemperanza al principio di "*Extended Producer Responsibility*" e alla necessità di ridurre il più possibile la dispersione in ambiente delle plastiche, anticipando quanto possibile gli obiettivi di recupero fissati dalla Direttiva sulla plastica monouso – SUP, andrebbe attuato senza indugi un sistema

efficace ed efficiente di deposito cauzionale per le bottiglie in plastica monouso. Il sistema, noto anche come DRS (*Deposit Return System*), è già stato adottato con successo in dieci Paesi europei (Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Germania, Islanda, Lituania, Paesi Bassi, Norvegia e Svezia), paesi che hanno raggiunto tassi di intercettazione e riciclo delle bottiglie di plastica che superano il **90%**. L'associazione "Comuni virtuosi" si è fatta portatrice di un appello per la rapida adozione, anche in Italia, di un sistema simile ben congegnato e Altroconsumo vi ha aderito. (per maggiori informazioni in merito al sistema si rimanda al testo dell'appello e alla relativa scheda tecnica reperibili al link riportato in nota.<sup>1</sup>

## **OBIETTIVI STRATEGICI 2022-2025 E LINEE DI INTERVENTO: AREA ENERGIA**

### **A. Mercati all'ingrosso efficienti, integrati e flessibili**

Si condividono gli obiettivi di sviluppo di mercati elettrici efficienti e integrati per favorire la transizione energetica e, in attesa di ulteriori direttive comunitarie sullo sviluppo del vettore idrogeno, la predisposizione di specifiche Garanzie di origine che siano affidabili e che auspicabilmente non comportino un ulteriore onere a carico del consumatore finale, dato che – allo stato attuale delle previsioni – l'idrogeno avrà dei costi ben superiori a quelli del metano.

L'impennata dei prezzi che ha caratterizzato la seconda metà dell'anno ha reso evidente la necessità di procedere ad una semplificazione della struttura tariffaria con il trasferimento alla fiscalità generale di una serie di oneri attualmente presenti, in particolare, nella bolletta elettrica. Su questi aspetti non ci dilungheremo oltre perché già ampiamente noti e trattati in altri documenti circolati. Per altro la stessa Autorità si era in passato già espressa per una traslazione – almeno parziale – dei cosiddetti "oneri generali di sistema", mentre per quanto riguarda l'auspicata adozione di un'unica aliquota IVA al 10% nelle bollette del gas, la cosa non rientra nei poteri decisionali propri di codesta Autorità.

### **Obiettivo Strategico 23 – Mercati partecipati.**

La partecipazione attiva del consumatore al mercato energetico deve trovare modo di esplicitarsi in tutti i possibili modi, nel quadro delle norme necessarie a tutelarne i diritti anche per quanto riguarda l'aggregazione della domanda e lo sviluppo di nuove modalità come il *demand/response*.

Come già ricordato in premessa, un plauso alle disposizioni di velocizzazione dello switching come da noi già richiesto in passate audizioni. Tuttavia, pur condividendo la necessità di contenimento dei tempi di switch, riteniamo essenziale che le tempistiche siano comunque coerenti con le necessarie verifiche

---

<sup>1</sup> Link alla scheda tecnica e all'appello per il RDS: <https://comunivirtuosi.org/italia-ha-bisogno-di-un-sistema-di-deposito-cauzionale-per-gli-imballaggi-monouso-per-bevande/>

(soprattutto in materia di “turismo energetico”), che costituiscono un’importante forma di garanzia e serietà per tutto il sistema, sia dal punto di vista dei fornitori, sia dal punto di vista dei clienti finali.

Riteniamo altrettanto opportuno lavorare per la messa a punto di un sistema di deleghe che permetta alle associazioni di consumatori di accedere al Portale Consumi, in nome e per conto dei propri soci o di consumatori che chiedono aiuto, ai fini della consultazione dei propri dati di consumo per l’utilizzo del Portale Offerte.

#### **Obiettivo Strategico 24 - Garantire la concorrenza e la tutela dei clienti vulnerabili**

Si apprezza l’obiettivo di mettere in campo le azioni necessarie al “completamento della rimozione delle tutele di prezzo” per le microimprese e i clienti domestici, con i necessari elementi di gradualità, per accompagnare il processo di transizione verso il mercato libero. Si rimarca quanto detto in premessa, ovvero che questi meccanismi di transizione oltre a tutelare i consumatori devono garantire anche condizioni di maggior concorrenza tra operatori, evitando il consolidamento delle posizioni tuttora dominanti degli ex-incumbent, specie nel settore elettrico.

Per lo sviluppo degli strumenti di tutela dei clienti vulnerabili e per far fronte al problema della povertà energetica, oltre alle disposizioni dello schema di decreto legislativo di recepimento della Direttiva (UE) 944/2019, ARERA potrebbe prendere spunto anche dalla **Raccomandazione (EU) 2020/1563 del 14 ottobre 2020** specifica sulla povertà energetica.

#### **Obiettivo Strategico 25 - Minimizzare i rischi per il sistema energetico**

Apprezziamo l’attenzione dell’Autorità ai possibili rischi che l’apparizione di “nuovi soggetti commerciali diversi dai venditori puri” quali le comunità energetiche, i gruppi di acquisto e gli aggregatori potrebbero costituire per il sistema. Tuttavia, riteniamo indispensabile promuovere lo sviluppo delle comunità energetiche, specie di quelle rinnovabili, e guardare a queste come una risorsa indispensabile per mettere al riparo il sistema energetico nel suo complesso dalla volatilità dei prezzi che hanno caratterizzato il recente periodo determinando il repentino e sostenuto rialzo della “materia” gas e elettricità.

Allo stesso modo, barriere normative e regolamentari rendono poco attraente la remunerazione della produzione da fotovoltaico, rallentano la transizione e disincentivano gli investimenti dei cittadini potenzialmente interessati ad avere un impianto sul tetto di casa. In molti casi, inoltre, l’autoconsumo non è usato al meglio per una mancanza di visione d’insieme tra andamento della produzione del proprio impianto e distribuzione dei consumi di casa nell’arco della giornata. È un aspetto che limita

l'apporto che le rinnovabili possono dare al sistema elettrico e intacca il ritorno economico degli investimenti effettuati dai singoli.

I consumatori/autoproduttori di energia dovrebbero ricevere dal GSE delle fatturazioni periodiche chiare, possibilmente mensili, che illustrino l'andamento della propria produzione e dell'autoconsumo, sovrapposti con l'andamento dei prelievi effettuati dalla rete elettrica, così da poter capire in che modo modificare abitudini di consumo e comportamenti. Per migliorare l'efficienza dell'autoconsumo di energia, sarebbe opportuno mettere in capo al GSE l'obbligo di fornire una rendicontazione dettagliata dell'energia prodotta e dell'autoconsumo effettuato dai piccoli impianti di fotovoltaico dei domestici, con illustrazioni grafiche facilmente comprensibili anche dei consumi prelevati dalla rete e calcoli chiari del ricavato ottenuto dall'attuale meccanismo di scambio sul posto<sup>2</sup>.

### **C. Sviluppo selettivo e uso efficiente delle infrastrutture nella transizione energetica**

#### **Obiettivo Strategico 29 - Sviluppare iniziative regolatorie a supporto dell'elettrificazione dei consumi**

Bene le iniziative volte a promuovere l'elettrificazione dei consumi provvedendo alla ristrutturazione delle colonne montanti vetuste. Per quanto riguarda lo sviluppo della mobilità elettrica, gli studi da noi condotti nell'ambito di due progetti comunitari (*EVE* e *Total cost of ownership*<sup>3</sup>) ci hanno condotto alle seguenti conclusioni che sottoponiamo alla vostra attenzione per opportuna valutazione:

- 1. È necessario un robusto potenziamento della rete di punti di ricarica su strade e autostrade, in tutta Italia.** Oltre a incentivare economicamente l'acquisto di auto elettriche, è necessario potenziare e migliorare l'infrastruttura di ricarica, con colonnine per la ricarica rapida in ogni area di servizio in autostrada e sulle principali arterie di comunicazione. Sulle strade secondarie, e in genere sul territorio tutto, dovrebbe esserci la disponibilità di una colonnina di ricarica almeno ogni 50 km.
- 2. Migliorare i sistemi di tariffazione e pagamento delle ricarica presso le postazioni pubbliche.** Gli automobilisti dovrebbero poter fare il "pieno di energia", qualsiasi sia il brand apposto sulla colonnina pubblica, come si fosse a una qualsiasi stazione di rifornimento carburanti, utilizzando sistemi di pagamento facili che includano anche quelli tradizionali, come il bancomat le carte di credito o i contanti, senza necessariamente dover scaricare una App apposita.

---

<sup>2</sup> Si veda il Position Paper su Energia nell'ambito del Manifesto "A prova di Futuro" reperibile qui:

<https://www.altroconsumo.it/organizzazione/media-e-press/dossier-tecnici/2021/a-prova-di-futuro-manifesto-green-altroconsumo>

<sup>3</sup> <https://www.altroconsumo.it/organizzazione/media-e-press/dossier-tecnici/2021/costi-possesso-automobile-nuovo-studio>

3. **Tariffe di ricarica trasparenti ed eque.** Attualmente è difficile capire quanto si pagherà per ricaricare la batteria dell'auto elettrica perché mancano informazioni chiare sulle tariffe. Queste ultime possono variare a seconda dell'app utilizzata e possono includere costi aggiuntivi in base al tempo, oltre che alla potenza di ricarica. Indicazioni chiare sulle tariffe applicate e su eventuali surplus penalizzanti (ad esempio se si lascia in sosta la vettura oltre al tempo di ricarica) andrebbero evidenziati direttamente sulle colonnine.

Ringraziamo per l'attenzione prestata alla lettura del presente documento e restiamo a disposizione per qualsiasi approfondimento necessario.

Milano, 29 novembre 2021

**Dipartimento Relazioni Esterne e Media Relations**  
pr@altroconsumo.it