

AGENDA

- 1** Empowerment del consumatore
- 2** Trasparenza e correttezza nei rapporti tra fornitori e clienti finali
- 3** Funzionamento del mercato retail dell'energia: concorrenza e tutele
- 4** Strumenti utilizzabili per fronteggiare la situazione attuale

01.

EMPOWERMENT DEL
CONSUMATORE (OS.1)

ASPETTI POSITIVI

Principio guida della semplificazione

Strumenti che permettano una scelta basata non solo sul prezzo ma anche sulla qualità del servizio:

- Integrazione del Portale Offerte col Portale Consumi
- Maggiore fruibilità per il cliente di analisi di qualità del servizio

ASPETTI MIGLIORABILI

Oltre che sulle singole offerte, è necessaria una campagna informativa sulla struttura del mercato elettrico e la sua filiera

La gran parte dei consumatori non ha ancora chiara la differenza tra *Distributore e Venditore*, o tra *Maggior Tutela e Mercato Libero*

Trade-off tra semplificazione e maggiore trasparenza nella comunicazione

02.

RAPPORTO FORNITORI-CLIENTI FINALI (OS.3)

ASPETTI POSITIVI

- Necessari interventi su pratiche commerciali scorrette
- Coordinamento tra Arera e Agcm

ASPETTI MIGLIORABILI

Intervenire su «ogni forma di comunicazione» può irrigidire la relazione col cliente, minandone l'efficacia

PROPOSTE ILLUMIA

- Albo Agenzie
- Interruzione temporanea attività agenzie di vendita
- Individuare dei benchmark positivi già presenti nel mercato, a cui fare riferimento
- Introdurre premialità per modalità di comunicazione di qualità, più che prevedere sanzioni in caso contrario

FOCUS
PROPOSTA
ALBO AGENZIE



REQUISITI INDISPENSABILI

- Posizione geografica, dimensione e numero persone
- Curricula, referenze titolari e partecipazioni societarie (presenza sub agenzie)
- Numero minimo ore di formazione su normativa di riferimento
- Rinuncia alle provvigioni per clienti che cambiano fornitore in meno di tre mesi



INDICATORI CHE COSTRUISCONO UN RANKING

- Fornire i numeri di telefono da cui chiama l'operatore committente
- Essere monomandatari di settore
- Indicare numero sub agenzie (massimo ranking chi non ha subagenzie)

03.

FUNZIONAMENTO
MERCATO RETAIL:
CONCORRENZA
E TUTELE (OS.24)

Complessivamente positivo lo strumento della Nuova Salvaguardia a Tutela Graduali, utilizzato per le Piccole Imprese (vedi Rapporto Arera 410/2021):

01

I requisiti richiesti per la partecipazione hanno selezionato una platea di operatori affidabili. Sulla stessa scia dovrebbe essere pubblicato l'Elenco Venditori

02

Gli operatori partecipanti hanno presentato offerte molto più basse delle aspettative

03

La procedura ha portato a condizioni economiche più vantaggiose della maggior tutela

Next steps:

- Procedere con l'individuazione dei clienti vulnerabili, nell'ambito delle indicazioni dello schema di decreto legislativo di recepimento della Direttiva 944/2019
- Completare il superamento della maggior tutela anche per i clienti microbusiness e domestici, nel solco della Nuova Salvaguardia a Tutele Graduali adottata per le piccole imprese:
 - Mantenere i tetti antitrust
 - Mantenere i requisiti di qualità richiesti agli operatori
 - Mitigare l'effetto dell'estrazione a sorte: ad esempio evitando che un operatore possa essere sorteggiato più volte, favorendo così pluralità, fermo restando il livello di prezzo per il cliente finale

04.

STRUMENTI UTILIZZABILI
PER FRONTEGGIARE LA
SITUAZIONE ATTUALE

01

Considerare l'introduzione di contratti di lungo termine anche per il mercato retail, con un effetto di mitigazione degli sbalzi imprevedibili dei prezzi.

02

Un primo passo potrebbe consistere nel prevedere queste modalità per gli acquisti di energia verde da parte dei clienti finali.

03

Favorire la diffusione e la crescita delle comunità energetiche, ad esempio incrementando il limite di potenza di 200 kW.

04

Rimuovere dalla bolletta almeno una parte degli oneri generali di sistema, portandoli sulla fiscalità generale.

The image features a dark blue background with several red geometric elements. At the top left, there are five parallel red lines of varying lengths. To their right is a solid red rectangle. Further right is another solid red rectangle. At the top right, there is a long, thin red rectangle. In the middle left, there is a small solid red rectangle. In the center, the word "GRAZIE" is written in white, uppercase, sans-serif font. Below it, there is a large red rectangle filled with a grid of small red dots. At the bottom left, there is a solid red rectangle. At the bottom right, there is a large solid red rectangle. The overall composition is abstract and modern.

GRAZIE