

**Osservazioni Adiconsum al Documento di Consultazione 528/2014/A – Schema  
di linee strategiche per il quadriennio 2014/2018**

**Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico**

**Dipartimento per la regolazione**

piazza Cavour 5 – 20121 Milano

tel. 06 69 791 427

fax 02 69 791 444

email: [regolazione@autorita.energia.it](mailto:regolazione@autorita.energia.it)

Adiconsum apprezza lo spirito del documento posto in consultazione e l'iniziativa dell'Autorità, sia di rafforzare gli spazi di confronto con gli *stakeholder* per la definizione delle linee di intervento ritenute strategiche, sia di migliorare le modalità di rendicontazione del proprio operato. La deliberazione del 16 maggio 2014, 211/2014/A con cui l'Autorità ha previsto che, in occasione delle audizioni periodiche, gli *stakeholder* possano esprimersi in merito alle future linee strategiche va in questa direzione e, siamo certi, che confronto e dialogo con gli *stakeholder* non potrà che portare vantaggi, in termini di trasparenza e di risultati, al settore.

Rappresentiamo però preoccupazione circa la copiosa produzione di documenti esitati, anche recentemente, dalla Autorità. Se infatti, da un lato, è certamente espressione di grande attenzione alle problematiche del settore, dall'altro rischia di impedire la piena partecipazione di tutti i soggetti coinvolti. In particolare delle Associazioni dei Consumatori che hanno un numero limitato di collaboratori, che spesso si occupano di tali argomenti a non a tempo pieno, seguendo anche più settori. Le Associazioni hanno, rispetto alle aziende e, chiaramente, anche all'Autorità, diversa struttura organizzativa e ben diverse risorse economiche.

Vanno quindi individuate differenti modalità di confronto che consentano la piena partecipazione di tutti i soggetti coinvolti, sviluppando il ruolo delle AACC quali portatori degli interessi dei consumatori. Crediamo infatti che vada valorizzata la partecipazione ed il confronto nel rispetto dei diversi ruoli sociali e delle differenti forze che ciascuna parte è in grado di mettere in campo. Ciò in un'ottica di raggiungere il risultato più efficace possibile, con la massima partecipazione ed inclusione al dibattito di tutti i soggetti, individuando anche modalità e tempistiche a tal fine più idonee. Si rischia altrimenti di portare il confronto su un piano di rapporti di forza, in termini di risorse di cui ciascuno dispone, che non solo riteniamo nemico del risultato da raggiungere - così come lo è spostare il confronto su un livello di eccessivo tecnicismo - ma è proprio ciò che le AACC, nei rapporti aziende/consumatori e più in generale, nel Mercato, sono per *mission* chiamate a modificare, ricercando diversi e più corretti equilibri (tra aziende e consumatori).

In merito all'opportunità di allungare l'orizzonte temporale dal triennio al quadriennio, con l'obiettivo di garantire continuità all'azione regolatoria nel corso del 2018 (anno di avvicendamento della Consiliatura), esprimiamo parere favorevole, come anche rispetto a l'articolazione del Piano Strategico semplificata, in due soli livelli di contenuti "*Linee strategiche ed Obiettivi strategici*".

In merito alle "**Linee strategiche**" si osserva quanto segue:

L'attenzione europea allo sviluppo delle reti è massima, lo dimostrano l'attività portata avanti a livello comunitario, in coordinamento con gli Stati membri e con le Autorità Nazionali di regolamentazione: da quella condotta da Acer - Agenzia per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia - rispetto al corretto funzionamento del mercato unico europeo del gas e dell'energia elettrica; dal Ceer - Consiglio dei Regolatori Europei dell'Energia - che affronta temi sempre più centrali quali Mercato unico europeo dell'energia e tutela dei consumatori; dalla creazione del nuovo strumento integrato per gli investimenti destinati alle infrastrutture prioritarie

dell'Unione nei settori dei trasporti, dell'energia e delle telecomunicazioni, il CEF-Connecting Europe Facility, "meccanismo per collegare l'Europa", che riguarda i settori dei trasporti, dell'energia e delle telecomunicazioni. Riteniamo infatti, come Adiconsum, che ormai sempre più si parla (e si parlerà) di reti energetiche, digitali e di trasporto intelligenti, sostenibili e pienamente interconnesse. Si tratta a nostro avviso della vera sfida su cui in questo quadriennio ogni Paese, a livello nazionale e coordinandosi a livello europeo, debba puntare, trattandosi della condizione necessaria per il completamento del mercato unico europeo.

Sotto questo profilo, vanno:

1. messi a frutto gli investimenti destinati a infrastrutture fondamentali a elevato valore aggiunto UE, funzionali sia a rafforzare la competitività dell'Europa, in particolare tenendo conto del difficile periodo (in termini di crisi economica) e quindi della complessità che ogni Paese avrà nel mettere in campo risorse disponibili;
2. operate scelte che vanno sempre più nella direzione del conseguimento degli obiettivi di crescita sostenibile dell'UE delineati nella strategia Europa 2020 e verso la realizzazione degli obiettivi "20-20-20", nel settore della politica energetica e climatica. Adiconsum considera quindi centrale lavorare, anche a livello nazionale, per conseguire i tre obiettivi individuati nella programmazione europea 2014/2020 dalla Commissione Europea, in particolare per il settore Energia:
  - Promuovere l'ulteriore integrazione del mercato interno dell'energia e l'interoperabilità transfrontaliera delle reti elettriche e del gas, anche facendo in modo che nessuno Stato membro sia isolato dalla rete europea;
  - rafforzare la sicurezza dell'approvvigionamento nell'Unione;
  - contribuire allo sviluppo sostenibile e alla tutela dell'ambiente, in particolare favorendo l'integrazione dell'energia da fonti rinnovabili nella rete di trasmissione e sviluppando reti dell'anidride carbonica.

Rispetto agli obiettivi sopra indicati, attività centrale è svolta da Acer (da ultimo con Regolamento europeo 1227/11 Remit) - Agenzia per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia - in particolare per il ruolo di collegamento tra regolatori nazionali, stakeholders e organi di governo europeo, ai quali spetta la responsabilità delle decisioni politiche. Sotto questo profilo la proficua collaborazione sviluppata con l'Aeegsi è certamente importante e, al fine di rendere quanto più proficuo questo percorso di cooperazione, Adiconsum propone di istituire un confronto strutturato periodico su questi temi che, a livello nazionale, coinvolga anche le Associazioni dei Consumatori, in particolare rispetto al "monitoraggio dei mercati interni dell'energia e del gas naturale, dell'accesso alla rete, compreso l'accesso all'energia elettrica prodotta da fonti energetiche rinnovabili, e dalla conformità con i diritti dei consumatori stabiliti dalla direttiva 2009/72/CE e dalla direttiva 2009/73/CE" (art. 11 Regolamento n.713/2009). Allo stesso modo anche il CEER affronta aspetti sempre più legati alle tematiche dei diritti dei consumatori, quali l'integrazione delle rinnovabili nel sistema energetico.

Un diverso ma sempre più rilevante aspetto che dovrebbe a nostro avviso essere centrale nelle politiche del quadriennio e quello del ruolo centrale assunto dal consumatore nello sviluppo delle politiche energetiche. Si parla ormai comunemente di *prosumer* (produttori/consumatori, soggetti che consumano ma anche producono energia), concetto che andrà sviluppato, anche rispetto alle tutele.

In quest'ottica diventa fondamentale anche il ruolo delle nuove tecnologie: rispetto all'interfaccio con la rete – per gestire sia i flussi di energia prodotta dalle grandi centrali (termoelettriche, idroelettriche), rispetto alla produzione (media e piccola entità) da fonti rinnovabili (fotovoltaico, eolico, termico), rispetto ai rapporti con i fornitori. Oggi le nuove tecnologie possono essere utilizzate per realizzare un miglioramento del servizio offerto e, quindi vanno anche studiate per verificarne compatibilità ed evoluzione rispetto alla normativa del settore e, in particolare, rispetto alla possibile integrazione del sistema tutele dei consumatori.

Mettere però al centro il consumatore e la nuova figura del prosumer comporta anche Tutto ciò comporta anche che sia assicurata, da un lato l'efficacia delle reti di distribuzione, dall'altro che sia garantita una maggiore informazione ai consumatori sui nuovi modelli di consumo e sulle nuove tecnologie. In particolare rispetto alla smart grid, intesa come rete elettrica in grado di integrare intelligentemente le azioni di tutti gli utenti connessi, al fine di distribuire energia in modo efficiente, sostenibile, economicamente vantaggioso e sicuro; così come rispetto allo smart metering, quale strumento necessario per l'evoluzione delle reti elettriche tradizionali in smart grid.

Il percorso che va quindi realizzato è quello di accompagnare i consumatori verso il cambiamento dei propri usi e consumi, promuovendo l'utilizzo delle nuove tecnologie di supporto che vedono anche i fornitori sempre più coinvolti, interessati a conquistare nuove fette di mercato offrendo una serie di servizi, non solo energetici, in un'ottica di integrazione delle reti (trasporti, energia, telecomunicazioni). E' evidente che questo percorso prevede il passaggio da un consumatore "passivo" ad un consumatore sempre più attivo e consapevole. Sotto questo profilo riteniamo che ancora vi sia molto da fare, in termini di informazione, di analisi dei reclami (in aumento) che richiedono, ad avviso di Adiconsum, un monitoraggio complessivo al fine di rilevarne natura, individuarne cause e promuovere soluzioni efficaci e di sistema. Sotto questo profilo particolare attenzione va data alla rilevazione e misurazione del dato, sia nel settore elettrico e del gas, incentivando e favorendo la lettura e la comunicazione fra distributore/venditore ed una maggiore consapevolezza dello stesso da parte del consumatore quale elemento chiave per scegliere offerta e fornitore, cambiare le proprie abitudini, compiere scelte in ambito di efficienza e risparmio energetico (pensiamo agli interventi sulla propria abitazione o sui condomini). Si dovrebbe andare nella direzione di creare una cultura energetica, a livello di singolo e di nucleo familiare.

In merito agli **"Obiettivi strategici"** si osserva quanto segue:

Come abbiamo detto il percorso di trasformazione del settore dell'energia si accompagna ad un percorso di trasformazione tecnologica, che segna l'ingresso nel mercato di importanti soluzioni innovative e sostenibili. L'innovazione tecnologica, a sua volta, apre nuove frontiere di mercato in cui si inseriscono consumatori più attivi, fino ai c.d. "prosumer". Sono quindi sempre di più le imprese che si stanno orientando nell'offrire, accanto al servizio "classico" di fornitura energia e gas, ulteriori servizi aggiuntivi, sia con l'obiettivo di fidelizzare il cliente, sia con l'obiettivo di andare incontro al consumatore offrendo le novità tecnologiche, con costi spesso inseriti in bolletta.

Si tratta di due fenomeni a cui è opportuno prestare particolare attenzione, sui quali vigilare in termini sia di trasparenza delle offerte che di trasparenza dei costi poi inseriti in bollette, costi che devono restare sempre ben distinti dal costo dell'energia o gas, essere chiaramente quindi chiaramente esplicitati e resi quanto più possibile comprensibili, nel senso anche di confrontabili con le offerte ed i conseguenti contratti sottoscritti.

### **Sistema Informativo Integrato**

Adiconsum ha già espresso la propria posizione rispetto al Sistema Informativo Integrato nelle consultazioni sul tema relative al settore energia e gas, pur apprezzando l'iniziativa dell'Aeegsi volta a rendere più efficiente il mercato dell'energia attraverso un processo di regolarizzazione/standardizzazione dei flussi informativi, preoccupano due profili: una eccessiva invasività del Sistema ed i relativi costi dello stesso. Adiconsum è infatti convinta che il ruolo principale dell'Autorità è quello di accompagnare, attraverso l'attività di regolazione, il Mercato verso una graduale ma piena liberalizzazione.

Sul tema della concorrenza il piano strategico dell'Autorità assegna grande risalto anche allo sviluppo del Sistema Informativo Integrato (SII). Su questo aspetto rinnoviamo le nostre non poche preoccupazioni ed invitiamo l'Autorità ad un'ulteriore riflessione. Il SII infatti, benché destinato ad essere uno strumento di "lavoro" per gli operatori del settore, con la sua attività incide anche sulla qualità del servizio per il

cliente in termini di tempestività e qualità della risposta alle richieste inoltrate al venditore (vulture, attivazioni, switching, ecc) e, per il modello di sviluppo che si sta prospettando, temiamo fortemente il rischio che possa portare a peggiorare, anziché migliorare, la qualità del servizio per i consumatori.

Ci riferiamo in particolare al fatto che l’Autorità intende sviluppare – e di fatto siamo nella fase di test e sperimentazione – un sistema in cui il SII si pone come intermediario delle relazioni tra venditori e distributori, con rischio di rallentare i processi prevedendo passaggi ulteriori non necessari, se non anche di aumentare gli errori nei processi stessi.

Gli interventi invece a nostro avviso da fare sono funzionali anche ad aumentare la concorrenzialità del mercato retail, fra questi la semplificazione dei colloqui fra venditore e distributore attraverso la normalizzazione dei flussi informativi. In questa fase il SII può fornire un contributo importante svolgendo il ruolo di Standardizzatore e Certificatore delle comunicazioni tra operatori, senza però prevedere alcuna intermediazione, ma monitorando tali comunicazioni per rilevare eventuali difformità rispetto ai tempi e alle regole fissate, garantendo così un effettivo servizio di qualità per i clienti.

Vanno individuate procedure standard e tempistiche per i processi di voltura contrattuale e dello switching, spesso causa di disagi per i consumatori, in particolare in occasione del cambio di fornitore, come dimostrano numeri e casistica dei reclami che pervengono alle AACC. Pertanto siamo favorevoli a controllo e certificazione dei flussi informativi scambiati fra venditori e distributori attraverso una standardizzazione dei processi, per individuare in maniera certa attività e relativa tempistica a carico dei diversi attori, le cui informazioni certificate possono così essere dal SII messe a disposizione anche delle associazioni dei consumatori..

Il SII ben potrebbe quindi svolgere una attività di monitoraggio e controllo degli attori del sistema, rendendo così facile individuare quelli più efficienti e quelli “carenti” e, una volta definite procedure standard e tempistiche precise, potrebbe anche prevedersi da parte del SII la pubblicazione di una graduatoria basata sul rispetto delle regole date e sulla soddisfazione del consumatore, misurabile tramite reclami e conciliazioni in

rapporto ai clienti. Un diverso ruolo del SII rischia di fraporsi in attività tipicamente aziendali, proprie del distributore/venditore, che riteniamo debbano restare direttamente a carico dei soggetti che ne sono responsabili e che, in quanto tali, devono anche rispondere direttamente del loro operato.

E' senza dubbio necessario apportare correttivi per far meglio funzionare il mercato energetico in Italia, che oggi ancora rappresenta non pochi problemi. Ma, ribadiamo, il primo fra tutti è un provvedimento che riguardi anzitutto i rapporti bilaterali fra distributori e venditori, prevedendo attività e tempi certi, con conseguenze chiare, onde evitare che le regole si trasformino solo in buoni propositi.

In conclusione, ad avviso di Adiconsum, il SII rappresenta uno strumento utile se raggiunge i seguenti obiettivi:

- a) renda uniformi e standardizzate per tutte le società di distribuzione e vendita i flussi informativi, attraverso procedure standard e tempistiche;
- b) controlli e certifichi le comunicazioni scambiate fra venditori e distributori, per garantire il corretto svolgimento dei rapporti;
- c) tenga aggiornato il REGISTRO CENTRALIZZATO, contenente tutti i dati ufficiali del mercato, in modo che possa essere consultato dai soggetti interessati, comprese le AACC;
- D) effettui un costante monitoraggio del mercato, sia sulla attività delle società di distribuzione che vendita, per rilevare comportamenti scorretti per i consumatori.
- E) non comporti aggravii di costi per la collettività/i consumatori.

**Ultimo, ma non per importanza, preoccupano i costi di tale struttura centrale, che sono costi a carico della collettività e che non vorremmo comportassero un aggravio anche dei costi in bolletta. Infine ricordiamo che Acquirente Unico gestisce: lo Sportello del Consumatore, il Call Center, il servizio di conciliazione clienti energia ed il SII. Si tratta di un imponente impegno, rispetto al quale Adiconsum ha sempre lamentato una eccessiva concentrazione di ruoli ed attività in un unico soggetto, temendo il rischio di un inutile sovrapporsi di funzioni che allontanano e non avvicinano il risultato auspicato. In tal senso l'aumento**



**dei reclami è un dato significativo e da valutare con attenzione, proprio sotto questo profilo.**

In materia di *enforcement*, relativamente alla riorganizzazione ed allo sviluppo degli strumenti di assistenza ai clienti finali ed agli utenti, concordiamo sulla necessità di analizzarli nel loro complesso con riferimento al grado di conseguimento degli obiettivi, al fine di evidenziare possibili nuovi paradigmi di sviluppo in un'ottica di maggior efficacia, semplificazione e contenimento dei costi. Adiconsum ha, sotto questo profilo, risposto alla consultazione avviata dall'Autorità con il DCO 410/2014/E/com, nel quale abbiamo anche risposto al DCO 377/2014/E/com - *Misure per ampliare l'accesso e ottimizzare i flussi del Servizio Conciliazione Clienti Energia e orientamenti per efficientare i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie* - ritenendoli strettamente connessi.

Come abbiamo esposto, il Mercato necessita, a nostro avviso, di ridisegnare assetto e regole, capaci di aprire ad un'effettiva concorrenza, con regole certe su due punti cardini:

- tutele certe, effettive e facilmente accessibili per i consumatori;
- semplificazioni delle regole del Mercato in grado di garantire effettiva trasparenza e contenimento dei costi in bolletta.

Oggi il settore appare ingessato, con un sovraccarico di regole che portano ad un tecnicismo che imbriglia il mercato, senza che ciò porti vantaggi alle aziende ed efficaci tutele ai consumatori (fenomeni quali il crescente numero dei reclami ed i contratti non richiesti ne sono un concreto esempio).

Riteniamo indispensabile una riforma generale di sistema, frutto di scelte quanto più possibili condivise tra Parti Sociali ed in cui i principali attori del settore - aziende (venditori/distributori) e consumatori - tornino ad essere i veri protagonisti attraverso le rispettive rappresentanze, Associazioni di imprese ed Associazioni dei Consumatori. Il ruolo svolto dall'Authority è strategico, in quanto soggetto terzo con competenze di regolazione capace di interpretare e rendere attuali le istanze di tutte le Parti coinvolte,

per realizzare un sistema di regole quadro semplice ed efficace, in grado di assicurare un elevato livello di tutele degli interessi in campo.

Ad avviso di Adiconsum, l'art. 8 della legge delega sulla Direttiva sulla mediazione offre una nuova chiave di lettura rispetto al recepimento della Direttiva UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, centrando l'attenzione sulla costituzione di appositi Organismi paritetici – letteralmente *“organismo collegiale composto da un numero eguale di rappresentanti delle organizzazioni di consumatori e di rappresentanti del professionista”*. Infatti la legge delega investe i principali e naturali interlocutori del settore, AACC ed Associazioni delle imprese e quindi delle Aziende che vi aderiscono, del ruolo di attori chiave nella risoluzione delle controversie ma anche del sistema di tutele dei clienti finali. La realizzazione dell'Organismo citato – che non fa confuso con gli organismi previsti dalla legge per la mediazione - creerebbe una sorta di “zona franca” ove il dialogo tra le parti sarebbe più intenso, costante e finalizzato al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, di soddisfazione e garanzie del cliente/consumatore e, quindi, di implementazione virtuosa dell'intero settore.

Tali Organismi, composti pariteticamente da Associazioni di imprese ed AACC, avrebbero il compito di implementare i rapporti già oggi esistenti nella gestione dei reclami e nella conciliazione paritetica, aggiungendovi una funzione di informazione e formazione condivisa su temi di interesse per i consumatori.

**Per quanto attiene la gestione dei reclami** questi verrebbero gestiti:

- dalle Aziende, direttamente qualora il consumatore vi si rivolga in prima battuta;
- dall'Organismo e, quindi dai conciliatori delle Associazioni imprenditoriali e delle AACC, espressione i primi della tutela degli interessi delle Aziende ed i secondi della tutela degli interessi dei consumatori:
  1. qualora il consumatore non sia soddisfatto della risposta dell'azienda;
  2. qualora il consumatore si sia rivolto allo Sportello per il Consumatore di Energia, che avrebbero, nel nuovo assetto, il compito di indirizzare i reclami all'Organismo paritetico per una gestione congiunta Aziende/AACC;

3. su richiesta dell'Azienda, qualora il consumatore abbia già intrapreso canali di risoluzione diversi (es. quello dei reclami scritti dai legali).

Un tale impianto, rispetto alla gestione dei reclami, garantirebbe che:

- le Aziende continuerebbero a mantenere il rapporto diretto col consumatore essendo attori centrali del sistema;
- la gestione del reclamo condivisa Aziende/AACC avrebbe l'effetto di incrementare la fiducia del cliente verso l'azienda ma anche di aumentare la qualità sostanziale del servizio;
- il sistema avrebbe una copertura nazionale, potendo le AACC svolgere la propria attività di prossimità al consumatore in maniera capillare sull'intero territorio (sia operando on line che tramite sportelli fisici);
- si darebbe vita ad un database nazionale che censisca i reclami gestiti in maniera condivisa da Aziende/AACC, consentendo così un accurato monitoraggio del settore da parte dell'Autorità, anche a fini regolatori. Il database, inoltre, consentirebbe la gestione di tutte le informazioni relative ai reclami su tutto il territorio nazionale, attraverso la tracciabilità degli stessi sotto il profilo dell'attività svolta, operando tramite moduli standard; sotto il profilo dei risultati ottenuti, inserendo la pratica nel database;
- si procederebbe ad una razionalizzazione degli strumenti di tutela attualmente offerti ai clienti – che oggi operano in parallelo - promuovendone la conoscenza ed intensificando quindi la consapevolezza dei consumatori dei propri diritti e tutele, attraverso i canali dell'Autorità, delle Aziende, delle Associazioni delle imprese e delle AACC, valorizzando in tal modo anche il rapporto di prossimità delle AACC con i consumatori;
- un equo rapporto costi/benefici sarebbe assicurato da una pianificazione delle risorse, oggi parcellizzate fra i molteplici e spesso paralleli e/o similari sistemi di tutela offerti ai clienti: Sportello per il Consumatore, Call Center AU, attività di assistenza svolta dalle AACC tramite appositi bandi dell'Autorità, conciliazione paritetica e Servizio Conciliazione Clienti Energia. Tale pianificazione e razionalizzazione delle risorse avrebbe il vantaggio di indirizzare le risorse soltanto sulle attività effettivamente realizzate e sull'assistenza di fatto prestata ai consumatori. Il risultato è che verrebbe

riconosciuto un quid solo per l'attività di reclamo e di conciliazione di fatto svolta, razionalizzando e senza ulteriori costi, già oggi molto elevati, nella logica che attualmente muove in generale l'investimento di risorse pubbliche, troppo spesso caratterizzata da sprechi improduttivi.

### **Per quanto attiene la conciliazione paritetica**

Ribadiamo con forza la valorizzazione della conciliazione paritetica quale strumento centrale nella tutela dei consumatori. Ricordiamo che la maggioranza delle aziende ha protocolli di conciliazione con le AACC.

Inoltre, l'art 8 della legge delega riconosce alla conciliazione paritetica, compresa nel contesto dell'Organismo collegiale/paritetico, pieno titolo di strumento di risoluzione delle controversie riconosciuto come ADR. In tale logica, viene richiesto il requisito della indipendenza (terzietà), sia lato aziende che lato consumatori, facendo rientrare: "(...) tra le procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) utili ai fini dell'applicazione della medesima direttiva anche le procedure dinanzi a organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono assunte o retribuite esclusivamente dal professionista, già consentite ai sensi dell'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28" (art. 8 lettera a).

E' infatti previsto espressamente, sempre nell'art. 8 (lettera b), che: "*(...) ai fini dell'opzione di cui alla lettera a), che in tal caso le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facciano parte di un organismo collegiale composto da un numero eguale di rappresentanti delle organizzazioni di consumatori e di rappresentanti del professionista e siano nominate a seguito di una procedura trasparente*".

L'Organismo collegiale paritetico avrebbe il compito di gestire la conciliazione. Pertanto si occuperebbe:

- di gestire al proprio interno la Segreteria di conciliazione informatizzata;
- di occuparsi dei programmi di formazione dei conciliatori e di tenere gli elenchi dei conciliatori delle Parti.

Inoltre tale assetto, che prevede il diretto coinvolgimento delle AACC in ambito di gestione reclami e controversie, avvicina il sistema ai consumatori e va quindi nella direzione, auspicata anche dall'Unione Europea che i **consumatori partecipino al mercato interno dell'energia**. Rispetto ai consumatori andrebbero poi migliorate le pratiche relative al cambio di operatore e fatturazione. Sotto questo profilo, come già abbiamo detto, l'utilizzo di tecnologie intelligenti possono contribuire a realizzare un maggiore coinvolgimento dei consumatori ed un miglior rapporto tra questi ed i fornitori, in termini sia di scelta che di qualità del servizio erogato.

**In ambito di revisione e semplificazione del bonus elettricità e gas e rispetto agli altri strumenti ad integrazione delle politiche sociali orizzontali:** riteniamo importante ampliare la platea dei destinatari, modificando gli importi ed estendo la platea dei beneficiari, considerato il numero limitato degli aventi diritto che attualmente ne beneficia. Più volte le Associazioni dei Consumatori hanno chiesto che su questo tema sia previsto un maggior coinvolgimento delle stesse rispetto alle campagne informative a livello nazionale e territoriale. In tal senso la capillarità delle AACC sul territorio potrebbe diventare una risorsa da impiegare per favorire informazione ed accesso al bonus sociale.

Adiconsum ritiene poi che la morosità, in continua crescita, sia oramai un fenomeno in continua crescita, a cui prestare la massima attenzione ed individuando soluzioni di sistema capaci di tener conto delle diverse e nuove realtà che oggi portano i consumatori ad avere maggiori difficoltà nel pagare le bollette, legate alla crisi che sta attraversando il Paese ed ai nuovi scenari che ne conseguono.

Siamo pertanto dell'avviso che servano strumenti ulteriori e diversi rispetto al bonus sociale, cui eventualmente il bonus dovrebbe e potrebbe coordinarsi.

Adiconsum ha proposto l'istituzione di un **FONDO di solidarietà**, capace di dare risposte ai consumatori che si trovano in situazioni di momentanea difficoltà economica, che consentirebbe alle imprese di ricevere i pagamenti dovuti, ma con dilazioni specifiche.

Si tratta di dare risposte ad una situazione di urgenza, cercando di individuare nuove forme di “sostegno” le cui risorse dedicate andrebbero a costituire un “*Fondo di solidarietà*” destinato alle famiglie che si trovano in comprovato stato di necessità (verificabile e verificato), a garanzia che non siano disattivate le utenze. Non si tratterebbe di un intervento “a fondo perduto” ma comporterebbe una maggiore flessibilità delle rate di rientro della morosità o eventualmente ipotesi di momentanea sospensione, consentendo di dilazionare consistentemente il tempo del pagamento, realizzando quindi un Fondo rotativo in grado di garantire sia le famiglie in difficoltà che le aziende. Lato consumatori sarebbe infatti rivolto a specifiche categorie di soggetti - individuati assieme al funzionamento del Fondo da apposito regolamento - ad esempio chi ha perso il lavoro, chi versa in stato di grave ed improvvisa malattia o chi ha specifiche difficoltà; lato imprese comporterebbe il rientro delle somme non pagate dagli utenti che possono accedere al Fondo, garantendo lo stesso l’esigibilità del credito.

Il Fondo, alimentato da risorse sia pubbliche che private (eventualmente oggetto di defiscalizzazione), è destinato a realizzare interventi contro la povertà e potrebbe essere istituito presso la Consap (o ulteriore diverso soggetto da individuare). Si tratta di definire percorsi virtuosi finalizzati da un lato alla responsabilizzazione del cittadino ad onorare i piani di rientro della morosità in misura compatibile alle proprie risorse, dall’altro a coinvolgere le imprese nel senso di compiere scelte in linea, in concreto, con la responsabilità sociale di impresa.

Rispetto a questo tema vi è stata anche una ricerca, svolta dall’Istituto Piepoli, che ha fatto emergere come i consumatori intervistati su questi argomenti, abbiano espresso parere favorevole anche a pagare in bolletta una piccola quota che possa andare a costituire un Fondo, capace di intervenire ricorrendo un comprovato stato di bisogno, determinato da condizioni particolari. Anche in altri settori sono stati attivati tipologie di interventi a sostegno dei consumatori - si pensi ad esempio alle previste ipotesi di sospensione dei mutui o della rateizzazione delle imposte - e, sempre in un’ottica di

intervento di urgenza in considerazione dell'attuale crisi, si stanno anche valutando ulteriori tipi di intervento, tra cui la realizzazione di appositi Fondi di solidarietà

Il percorso proposto e sopra esposto prevede una realizzazione graduale, il cui passaggio fondamentale è l'individuazione di soluzioni condivise tra Parti sociali, per realizzare:

- una razionalizzazione degli strumenti di tutela oggi esistenti in linea con un più equo rapporto costi/benefici ed in una logica di maggiore efficienza degli strumenti messi a disposizione dei consumatori;
- un sistema di tutele efficace che possa intervenire nei casi di difficoltà/morosità dei consumatori, garantendo il non distacco delle utenze, in una logica di rientro agevolato del debito, a garanzia quindi di consumatori in buona fede ma anche delle aziende.

Per quanto riguarda il gas naturale riteniamo sia fondamentale: accompagnare gli investimenti infrastrutturali programmati e da programmare per favorire l'interconnessione delle reti con il resto d'Europa, rendendo più flessibile il sistema di approvvigionamento attraverso la diversificazione delle fonti, il miglioramento delle condizioni di accesso ai servizi primari di trasporto, stoccaggio e rigassificazione e interventi sulle condizioni di accesso ai mercati . A tal proposito andranno sostenuti e velocizzati gli investimenti mirati al miglioramento della qualità e della sicurezza del **sistema di stoccaggio** allo scopo di mantenere in equilibrio domanda ed offerta di gas e la continuità della fornitura, considerate le vicissitudini di carattere geopolitico che condizionano diversi Paesi produttori. riteniamo comunque strategico l'investimento sulla realizzazione di nuovi impianti per favorire la diversificazione degli approvvigionamenti, fondamentale per il fabbisogno del nostro Paese.

Per quanto riguarda l'area della distribuzione, purtroppo dobbiamo riscontrare un ulteriore rallentamento dei tempi previsti dalle normative per l'indizione delle gare d'ambito. Tale situazione, fortemente caratterizzata dalle dinamiche politiche locali, non permette la realizzazione di un sistema di concessione e gestione efficiente ed efficace sul piano della qualità del servizio, della garanzia degli investimenti e della sicurezza delle reti.

Condividiamo poi l'indicazione dell'Autorità di favorire lo sviluppo efficiente, economico e sicuro del biometano, che riteniamo vada sostenuta con interventi strutturali, tali da coinvolgere gli operatori nazionali ed internazionali, volti a favorire investimenti a sostegno della ricerca e delle applicazioni operative.

Il Presidente Nazionale Adiconsum

Pietro Giordano

