



Spettabile

Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

Al Presidente

Ai membri del Collegio

Milano, 22 Luglio 2020

E.ON Italia S.p.A.
Via Vespucci 2
20124 Milano
www.eon.it

**Audizioni annuali dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente:
“I servizi pubblici e l’emergenza coronavirus”**

**Memoria di E.ON Italia S.p.A.
*Fronteggiare nuovi “rischi” con sicurezza e sostenibilità***

Signor Presidente e signori membri del Collegio,

ringraziamo l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (“l’Autorità”) per l’occasione di interlocuzione offerta e desideriamo innanzitutto manifestare il nostro pieno apprezzamento per l’appuntamento di analisi e di riflessione sulla regolazione, in un momento tanto delicato per il Paese intero, prima ancora che per il settore energetico.

Come noto il *business* di E.ON in Italia si concentra ormai da alcuni anni sullo sviluppo di soluzioni per i clienti, in conformità alla strategia perseguita a livello di Gruppo societario di appartenenza. Questo, a seguito di successive operazioni societarie, ha trasferito i propri *asset* di generazione per rifocalizzare le proprie attività nella gestione delle reti, nella fornitura di *commodity* ai propri clienti e nella realizzazione di servizi innovativi vocati alla ottimizzazione dei consumi e, più in generale, alla sostenibilità ambientale.

Oggi il Gruppo E.ON, a seguito del processo di *merger* con la *utility Innogy* recentemente perfezionato, è diventato il primo operatore europeo in termini di lunghezza delle reti gestite e si dedica alle esigenze dei suoi 50 milioni di clienti in tutta Europa.

Sede legale
Via Vespucci 2
20124 Milano

Capitale Sociale
Euro 500.000.000,00 i. v.
P.Iva / C.F. 04732570967
R.E.A. 1768583
Soggetta a direzione
e coordinamento del
socio unico
E.ON SE

Siamo fortemente convinti che il nostro orientamento strategico rappresenti un impegno concreto verso un mercato dell'energia proiettato nel futuro, in cui l'attenzione al rispetto delle risorse naturali si coniuga ad una rinnovata tutela di tutti i consumatori, anche attraverso il supporto delle tecnologie digitali.

L'emergenza sanitaria che ha investito l'Italia, prima tra i paesi occidentali, e le conseguenti misure di contenimento si sono inserite nel contesto di un Paese che stava – e sta – affrontando un processo di transizione energetica verso modelli sempre più sostenibili, nel segno della decarbonizzazione e della decentralizzazione della generazione elettrica.

*L'emergenza
Sanitaria: lessons
learned*

Pensiamo che la discontinuità introdotta dalla crisi non debba rallentare il percorso, ma che anzi proprio qui - nella ricerca di soluzioni sempre più sostenibili e nel superamento di modelli obsoleti, generatori di esternalità negative - si debbano concentrare gli sforzi per la ripartenza.

D'altra parte, la drammatica situazione di crisi ha posto alla nostra attenzione problemi urgenti, per affrontare i quali si è resa necessaria una fase di apprendimento molto rapida e l'acquisizione di nuove consapevolezze.

È emerso con grande forza il valore dello “stare insieme”, il senso di “comunità” quale imprescindibile strumento per fronteggiare gli eventi avversi e impostare processi di ricostruzione. E.ON intende contribuire agli sforzi collettivi con piena responsabilità.

Non si possono ignorare i rilevanti impatti che gli operatori del settore energetico hanno subito e si apprestano a dover fronteggiare per un periodo sulla cui durata è difficile oggi fare previsioni.

*L'emergenza
sanitaria e le
conseguenze sul
settore energetico*

A seguito dell'emergenza Covid-19 il Governo e l'Autorità hanno adottato condivisibili provvedimenti a sostegno sia dei consumatori e delle aziende in difficoltà, nonché misure di supporto per gli operatori della filiera elettrica e del gas naturale. Si è apprezzata la pronta costituzione del conto di gestione relativo alle straordinarie esigenze di immediata disponibilità di risorse finanziarie per garantire, nella fase di emergenza, l'equilibrio economico-finanziario del sistema.

La sofferenza dei consumatori di energia e degli operatori di sistema non può evidentemente considerarsi superata, ma è destinata a protrarsi e a dispiegare i propri effetti anche nel medio termine.

Tra le questioni emerse con maggior evidenza, il progressivo **deterioramento, effettivo ed atteso, della qualità del credito** vantato dai venditori verso i clienti finali. L'incremento dei livelli di morosità è stato in prima istanza determinato dalle opportune misure sulla sospensione dei distacchi attuate dall'Autorità in conseguenza delle limitazioni disposte dal Governo per contenere il diffondersi della pandemia. In seguito il fenomeno

ha assunto una connotazione diversa, che deve essere ricondotta alle difficoltà economiche reali cui cittadini ed imprese sono sottoposti. Se molte famiglie hanno già difficoltà ad adempiere ai pagamenti verso i fornitori di energia, molte imprese sono tuttora costrette ad attuare importanti riduzioni della propria operatività o a gestire situazioni finanziarie di grave difficoltà. La situazione odierna è caratterizzata da un maggior ricorso da parte dei clienti a piani di rientro e da tassi di morosità con livelli più elevati che in passato. È peraltro ragionevole immaginare, purtroppo, che il negativo andamento della morosità oggi percepito non sia destinato a rientrare rapidamente ai livelli pre-Covid, ma che anzi possa acutizzarsi nei mesi a venire, assumendo carattere più strutturale.

Anche sul fronte degli approvvigionamenti si registrano rilevanti conseguenze a danno delle società di vendita, ed in particolare di quelle che, secondo una condotta improntata alla responsabilità e alla diligenza, hanno provveduto a garantire le forniture dei volumi ai clienti finali tramite **operazioni di copertura delle proprie esposizioni**. Come noto, lo stato di crisi verificatosi nei mesi recenti ha determinato un contestuale crollo dei consumi dei clienti finali su tutto il territorio nazionale e una repentina diminuzione dei prezzi. L'evento esogeno "Covid" ha determinato, e determinerà nei prossimi mesi, un'ingente perdita di valore dei portafogli energetici degli operatori.

Appare quindi innanzi tutto necessario che l'Autorità prosegua nel continuo monitoraggio finora eseguito in relazione ai mancati incassi dei venditori onde verificare nel tempo l'evoluzione del fenomeno e adottare, appena necessario, opportune contromisure.

È inoltre auspicabile che le Istituzioni coinvolte – Governo e Autorità - secondo le rispettive competenze, valutino di poter dispiegare un'azione sinergica di ampio respiro per sostenere da un lato la platea dei consumatori costretta a fronteggiare problemi di insolvenza, dall'altro gli operatori, individuati secondo criteri oggettivi, che hanno subito perdite per politiche diligenti di copertura delle proprie esposizioni. Per evitare riconoscimenti impropri, riterremo opportuna l'adozione di adeguate misure di verifica della corretta allocazione delle misure di supporto.

Gli elementi descritti introducono elementi di rischio accresciuto per la stabilità dell'assetto di mercato e, quindi, per i suoi clienti finali. L'affidabilità e la solidità economica degli operatori, oggi più che mai, assumono un valore centrale per garantire ai clienti una reale tutela. L'elevata numerosità degli operatori attivi sui mercati retail, che negli ultimi anni ha registrato una crescita ininterrotta, riporta all'attualità l'esigenza di introdurre requisiti minimi per i venditori (organizzativi, finanziari, reputazionali e dimensionali). È nostro auspicio che venga finalmente formalizzato, da parte delle Istituzioni, un **Elenco dei Venditori di energia elettrica** in possesso di requisiti opportunamente qualificanti.

Rischi accresciuti per il sistema: necessario accelerare la definizione di requisiti per i venditori

L'esperienza che il Paese si è trovato a fronteggiare ha portato ciascuno di noi a ridefinire la propria relazione individuale con il "rischio" e reso prioritario l'agire con responsabilità e in sicurezza. Le nuove esigenze di sicurezza impongono di mantenere un distanziamento fisico tra gli individui e offrono spunti per ripensare modelli operativi consolidati. La digitalizzazione ha offerto preziosi strumenti, che dovranno costituire un patrimonio da valorizzare per il futuro, anche quando sarà cessata la fase di emergenza.

Fatturazione, pagamenti, canali di servizi

L'esperienza dei mesi scorsi ha senz'altro portato a una più diffusa dimestichezza di famiglie e piccole imprese con gli **strumenti digitali di fatturazione, pagamento, canali di servizi** in tutti i settori, compreso quello dell'energia. È nostro intendimento, oggi ancora più di prima, valorizzare questo *know how* al fine di migliorare l'offerta rivolta ai nostri clienti. Al contempo, auspichiamo che anche le Istituzioni possano rafforzare le iniziative volte a favorire una cultura della digitalizzazione. L'automatizzazione dei processi di fatturazione e pagamento ha infatti ripercussioni molto positive in termini di esperienza del cliente, prevenzione e gestione della morosità e efficientamento dei processi operativi in generale.

Le previsioni emergenziali adottate dall'Autorità in tema di invio delle bollette elettroniche ai clienti serviti nei regimi di tutela (o con offerte a condizioni equiparate di tutela) hanno tracciato un interessante percorso di ammorbidimento dei vincoli regolatori relativi alla modalità di fatturazione su carta, anche se con effetti limitati alla sola fase di picco emergenziale. A nostro giudizio interventi di questo tipo, volti a favorire il processo di digitalizzazione per tutti i clienti dei mercati dell'energia, potrebbero assumere una prospettiva più strutturale e coerente con i rapidi progressi nella conoscenza digitale dei cittadini.

Accelerare la digitalizzazione dei processi di misura e accelerare le attivazioni

Il completamento del processo di digitalizzazione del **metering nel settore gas** è in grado di offrire rilevanti spunti di modernizzazione delle forniture, come già è stato dimostrato per il settore elettrico. L'installazione di *smart meter* che consentano interventi di telelettura e telegestione rappresenta innanzi tutto un rilevante miglioramento dell'esperienza del cliente, al quale viene assicurata, da un lato, una gestione del contatore più adeguata agli *standard* di sicurezza recentemente imposti dall'emergenza sanitaria e, dall'altro, una fatturazione più aderente ai consumi reali senza necessità di stime e successivi conguagli. Viene inoltre consentita la tempestiva sospensione della fornitura, con la conseguente riduzione dei costi a carico dell'intero sistema per la gestione della morosità, e potranno determinarsi ripercussioni positive anche ai fini del *settlement*.

La piena diffusione degli *smart meter*, sia nel settore dell'energia elettrica che in quello del gas naturale, oltre a consentire la diffusione di prodotti e servizi innovativi, rappresenta il presupposto necessario per minimizzare i tempi di attivazione delle offerte di mercato. È nostra convinzione che i clienti debbano poter beneficiare di nuove offerte prescelte nel termine di pochi giorni lavorativi, al fine di migliorare la *customer experience*, incrementare la fiducia dei consumatori consentendo loro di avere immediata

percezione degli effetti delle proprie scelte ed imprimere dinamismo al mercato finale. Auspichiamo quindi che, grazie alla digitalizzazione dei processi, si possa rapidamente adottare e implementare una regolazione completa dello *switching* infra-mese e accordare ai clienti finali la possibilità di richiedere lo *switching* contestualmente alla voltura.

L'esperienza legata all'emergenza sanitaria indica la strada dell'automatizzazione, nel settore *metering* come in molti altri campi, come prioritaria. D'altra parte, nel settore elettrico, dove gli *smart meter* sono molto più diffusi, anche nel periodo di *lockdown* la gestione da remoto ha consentito la normale prosecuzione delle attività dei distributori, con benefici sia per i clienti finali che per tutta la filiera.

Tuttavia, proprio l'emergenza sanitaria sembra avere rallentato il processo avviato dall'Autorità in materia di diffusione degli *smart meter* nel settore gas, che era stata avviata nel 2019 con apposito documento per la consultazione e che prevedeva interventi regolatori nella prima metà del 2020, volti tra l'altro a revisionare i livelli di performance dei misuratori e di frequenza di lettura. Si auspica quindi non solo che questo processo riprenda al più presto, ma anche che, alla luce della spinta alla digitalizzazione fornita dall'emergenza Covid-19, si possa prevedere una accelerazione rispetto alle tempistiche originariamente prospettate.

Strumenti digitali per la verifica della volontà dei clienti

La centralità del cliente nel mercato dell'energia è un principio che è stato più volte espresso dall'Autorità e che E.ON ha da tempo adottato come criterio guida della propria strategia aziendale. Condividiamo senza riserve la necessità di fornire ai clienti tutti gli strumenti per effettuare scelte consapevoli sui mercati finali dell'energia. E.ON avverte la responsabilità che, in questo senso, coinvolge gli operatori, tenuti a profondere il massimo sforzo per garantire che nella fase acquisitiva venga assicurato il pieno rispetto dell'effettiva volontà del cliente. In questo quadro, la sottoscrizione di **contratti non richiesti** di fornitura di energia elettrica e gas naturale rappresenta un elemento che mina la fiducia dei consumatori nelle società di vendita del settore, incidendo negativamente sulla propensione ad aderire a offerte di mercato libero. Tale fenomeno è, in linea di principio, riconducibile a pratiche commerciali scorrette poste in essere attraverso taluni canali acquisitivi (tra cui, agenzie e *teleselling*).

A tutela dei clienti di minori dimensioni, l'Autorità ha già introdotto strumenti di prevenzione in fase di sottoscrizione del contratto, oltre che procedure di ripristino che garantiscono al cliente che ha firmato un contratto non richiesto il ritorno alle condizioni precedenti alla sottoscrizione. È nostro auspicio che le tecnologie digitali possano fornire ulteriori strumenti, complementari a quanto già previsto dalla regolazione vigente, per la verifica immediata e diretta della volontà del cliente all'atto di sottoscrizione dei contratti. Tale verifica, se obbligatoriamente condotta per tutte le stipule effettuate attraverso i canali acquisitivi "indiretti", quali agenzie e *teleselling*, avrebbe l'effetto di minimizzare drasticamente il numero di stipule non richieste.

È necessario proseguire, con rinnovato slancio, nel percorso di transizione energetica intrapreso prima del verificarsi della crisi. In tal senso restano di assoluto rilievo la promozione della diffusione di una generazione energetica completamente rinnovabile e la progressiva affermazione di comportamenti individuali responsabili e consapevoli da parte dei consumatori. L'ampia diffusione di **modelli di autoconsumo** rappresenta certamente una soluzione coerente con entrambe le istanze: i clienti – o *prosumer* – acquisiscono consapevolezza e chiedono soluzioni sempre più decentralizzate per essere protagonisti attivi dei propri comportamenti energetici, controllando i propri consumi, riducendo la dipendenza dai mercati e, anzi, interagendo con essi attraverso il supporto delle tecnologie digitali.

Le ampie prospettive di sviluppo del settore si scontravano tuttavia, fino a ieri, con talune importanti limitazioni di carattere normativo che precludevano la realizzazione di modelli di autoconsumo collettivo. E.ON ha apprezzato l'iniziativa legislativa volta al recepimento anticipato dei relativi articoli della Direttiva UE relativa alla promozione delle energie rinnovabili e la conseguente azione regolatoria intrapresa dall'Autorità con apposito documento per la consultazione. Convinti che questa apertura possa rappresentare uno stimolo aggiuntivo per la ripartenza economica del Paese nel segno della sostenibilità, auspichiamo che tutte le Istituzioni coinvolte proseguano celermente nel cammino intrapreso, definendo regole chiare, stabili e strumenti di promozione congrui.

I clienti finali, pur se costretti ad affrontare passaggi estremamente complessi, hanno dimostrato capacità di reazione, di apprendimento. Pensiamo che anche il sistema delle cosiddette tutele possa oggi evolvere in modo da favorire la definitiva realizzazione di un assetto di mercato pienamente competitivo, in cui regole trasparenti ed efficaci strumenti di controllo possano garantire una più attuale forma di protezione di tutti i consumatori. È necessario proseguire nel processo di **completa liberalizzazione del mercato retail**, affinché tutti i consumatori, acquisiti i necessari strumenti conoscitivi, possano trovare i giusti stimoli per beneficiare delle opportunità che derivano da una effettiva concorrenzialità del mercato.

Il processo regolatorio recentemente avviato dall'Autorità relativo all'introduzione di un sistema a tutele gradualmente per le piccole imprese nel settore elettrico pare un segnale incoraggiante. Auspichiamo tuttavia che si proceda con coraggio e determinazione nell'adozione degli atti necessari alla realizzazione di una transizione, nei tempi definiti e senza ulteriori dilazioni, di tutti i clienti elettrici, prestando la necessaria attenzione alla riduzione, fino a quanto possibile, dei vantaggi informativi tra gli operatori nuovi entranti e gli *incumbent* e all'eliminazione di rendite di posizione.

Ci preme, da ultimo, ribadire la necessità di intraprendere azioni di riforma del meccanismo di raccolta dei corrispettivi relativi agli **oneri generali di sistema**. Come noto, il valore del servizio erogato da ciascun venditore rappresenta, in via approssimativa, circa un terzo del totale della bolletta elettrica. Per contro, la percezione del cliente sulla qualità del servizio in relazione al prezzo pagato, viene misurata sul totale del prezzo corrisposto. Inoltre, anche l'impatto della morosità pesa oggi nella misura del 100% dell'importo fatturato, secondo un modello ormai evidentemente non coerente con le numerose sentenze amministrative che hanno individuato nel cliente finale l'unico soggetto obbligato al versamento degli oneri di sistema. È facilmente prevedibile che la situazione di emergenza recente comporti una tensione aggiuntiva sugli esercenti la vendita, che agiscono come meri riscossori di rilevanti partite, senza essere sollevati dal rischio di insolvenza.

Sollevare i venditori dal rischio credito relativo agli oneri di sistema

Le imprese elettriche, chiamate al pari degli altri attori del sistema produttivo al compito impegnativo di fronteggiare una crisi severa e duratura, dovrebbero essere sgravate dal rischio creditizio relativo alle componenti estranee al servizio offerto mediante un atteso provvedimento legislativo. Anche alla luce dei nuovi fattori di rischio per il sistema introdotte dall'emergenza, appare inoltre auspicabile che si proceda in tempi rapidi a definire l'intervento regolatorio che consenta di reintegrare i venditori per gli oneri generali di sistema non incassati dal 2016.

Ringraziando ancora per l'opportunità di dialogo offerta rivolgiamo al Presidente, al Collegio e a tutti i funzionari di codesta Autorità i nostri migliori auguri di buon lavoro.

E.ON Italia S.p.A.



Péter Ilyés
CEO