



**UNC**  
CONSUMATORI.IT  
1955 | 2015

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

Roma, 24 novembre 2021

Spett.le  
ARERA – Autorità di  
Regolazione per Energia Reti  
e Ambiente

**OGGETTO: Nota di Unione Nazionale Consumatori su DCO 465/2021/A –  
Quadro Strategico 2022-2025 dell’Autorità di Regolazione per Energia  
Reti e Ambienti**

**Premessa**

Come Unione Nazionale Consumatori riteniamo fondamentale il DCO **465/2021/A** e, in particolare, la volontà dell’ARERA di attivare un confronto con tutti gli *stakeholders* su temi importanti, quali quelli affrontati nel documento, e su un periodo di programmazione di medio periodo necessario ad una costruzione organica della regolazione, considerate le nuove sfide del settore in particolare la fine dei Mercati di Tutela per elettricità e gas prevista per il 1° gennaio 2023 e gli impegni per la transizione energetica e ambientale.

Entrando nel merito del documento, ci siamo soffermati sugli aspetti di maggiore interesse per i consumatori su cui riportiamo le nostre considerazioni, ma, in generale, riteniamo fondamentale sottolineare la necessità che ARERA rafforzi ancora il proprio ruolo di *advocacy* e di segnalazione a Parlamento e Governo per gli interventi legislativi, su cui purtroppo non possiamo non evidenziarne i ritardi, necessari a garantire l’efficacia dell’attività regolatoria.

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers’ International member.

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori  
 twitter.com/consumatori



**UNC**  
CONSUMATORI.IT  
1955 | 2015

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

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

### A. Il consumatore consapevole

Non è un caso che il primo punto affrontato nel documento faccia riferimento al consumatore consapevole: considerata la complessità dei settori di competenza dell'ARERA e le difficoltà che in questi anni i consumatori hanno dovuto affrontare, anche a causa dei comportamenti opportunistici di alcune aziende, è indispensabile, se si vogliono raggiungere gli importanti obiettivi che il DCO si pone, mettere in campo tutte le azioni necessarie rendere i consumatori effettivamente consapevoli in merito alla struttura dei mercati e agli attori in campo, sui diritti che hanno e capaci di capire e monitorare i propri consumi e la relativa spesa in modo, quindi, da consentirgli scelte di consumo efficienti sia da un punto di vista ambientale che economico.

#### **OS.1 Promuovere l'empowerment del consumatore**

Riteniamo soddisfacenti le linee di intervento proposte ma, al contempo, consideriamo necessari alcuni miglioramenti, in particolare:

- rafforzare il sistema di gestione stragiudiziale delle controversie sia a partire dalla richiesta di informazioni, dal reclamo e dalla richiesta di rettifica di fatturazione, di cui andrebbero ridotti i tempi a disposizione di distributore e venditore per la risposta, che nella gestione della eventuale successiva conciliazione. In merito allo strumento conciliativo è necessario, dal nostro punto di vista:

- equiparare definitivamente i Protocolli Paritetici al Servizio Conciliazione Clienti Energia consentendo di gestire, come avviene al SCCE, casi relativi a utenze *microbusiness*,
- allargare a tutti i gestori idrici l'obbligo di partecipazione al SCCE per evitare che si crei, di fatto, un diverso accesso al diritto, a parità di problematica, del consumatore a seconda del gestore (basta osservare i numerosi procedimenti aperti in AGCM),
- prevedere la possibilità di convocazione al SCCE non solo della controparte di commercializzazione ma anche dell'UdP,

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

f facebook.com/UNConsumatori  
t twitter.com/consumatori



**UNC**  
**CONSUMATORI.IT**  
1955 | 2015

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

- prevedere la partecipazione al SCCE, su chiamata, del SII come supporto tecnico.

- Potenziare in tempi rapidi il Portale Offerte e la sua integrazione con il Portale Consumi. Il Portale Offerte andrebbe ulteriormente migliorato introducendo:

- un migliore sistema di filtri di ricerca e selezione,
- la possibilità di introdurre parametri di selezioni legati anche alla qualità commerciale delle imprese sulla base degli standard già previsti dall'ARERA,
- l'acquisizione dei dati di consumi effettivi dal SII con la completa integrazione del Portale Consumi in modo da profilare la stima di spesa sulla base di dati reali,
- l'inserimento di tutte le offerte presenti sul mercato,
- l'inserimento dei codici offerta delle offerte già attive anche se non più disponibili per nuovi contratti in modo da garantire il confronto della stima di spesa annua con l'offerta selezionata sul Portale.

Inoltre, dovrebbe essere consentito l'accesso a Portale Offerte e Portale Consumi anche a terze parti rappresentative, come le Associazioni dei Consumatori, munite di delega.

In vista della fine dei mercati di tutela cambiare le modalità di comunicazione degli aggiornamenti trimestrali in particolare:

- strutturando una nuova profilazione delle tipologie di consumatori che superi quella del consumatore domestico tipo considerando diversi scaglioni di consumo e, per il gas, le macro aree geografiche di riferimento;
- passare ad un aggiornamento mensile e non più trimestrale per consentire un'adeguata corrispondenza tra i prezzi di riferimento e quelli di mercato soprattutto in un periodo di volatilità come quello che stiamo attraversando.

## **OS.2 Rafforzare le tutele per i consumatori in condizione di disagio**

Considerata la gravità della situazione relativa a vulnerabilità e povertà energetica consideriamo le linee di intervento proposte non sufficienti. In merito a questo argomento riteniamo innanzi non più procrastinabile

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

**Seguici**

consumatori.it  
sicurezzalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori  
 twitter.com/consumatori



**UNC**  
CONSUMATORI.IT  
1955 | 2015

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

proporre al legislatore un modello per individuare la platea dei clienti vulnerabili e in povertà energetica e le tutele che ad essi debbano essere riservate, così come suggerito anche dalle direttive europee. Per l'individuazione delle famiglie in povertà energetica è necessario fare riferimento a quelle che la Relazione Istat sulla Povertà considera in stato di povertà relativa. A queste bisogna aggiungere, per l'individuazione della platea dei vulnerabili, quelle socialmente deboli, cioè le persone anziane poco scolarizzate, quelle disabili, ecc. Riguardo alle tutele da assicurare a questi clienti, appare logico e congruo che siano analoghe a quelle attualmente in atto per il Mercato Tutelato e cioè l'acquisto di energia elettrica e gas da parte di Acquirente Unico e prezzi di riferimento fissati dall'ARERA.

La nostra proposta per adeguare l'importo dei Bonus prevede di:

- aumentare l'importo sino a coprire almeno il 50% della spesa media annua per gas, elettricità e servizio idrico;
- rivedere gli scaglioni ISEE, sia proporzionandoli in modo più coerente rispetto al numero dei componenti le famiglie, sia elevandoli in modo da ricomprendere tutte le famiglie in stato di povertà relativa;
- introdurre delle forme di sussidio per quei clienti domestici che pur non risultando tra gli aventi diritto al Bonus Sociale per mancanza di requisiti ISEE, si trovino (anche temporaneamente) in situazione di difficoltà economica.

### **OS.3 Tutelare e promuovere la trasparenza e la correttezza nei rapporti clienti finali-venditori e gestori-utenti**

In merito a questo specifico punto riteniamo necessario prevedere:

- il superamento superare la delibera 228/2017/R/com,
- pur condividendo premesse e linee di intervento proposte riteniamo utile sottolineare che, alla luce del superamento dei Mercati di Tutela, è indispensabile sviluppare uno stringente ed efficace Albo dei venditori. Purtroppo, infatti, le carenze della regolamentazione vigente hanno permesso l'iscrizione di un numero esorbitante di Imprese all'Elenco delle Società abilitate alla Vendita di Elettricità e Gas ai clienti domestici. Molte di queste,

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNCconsumatori  
 twitter.com/consumatori



**UNC**  
**CONSUMATORI.IT**  
**1955 | 2015**

Via Duilio 13  
00192 Roma  
[info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

prive dei necessari requisiti tecnico-organizzativi, finanziari e di correttezza commerciale, hanno provocato numerosi disagi ai clienti domestici per i loro comportamenti commerciali aggressivi e scorretti, utilizzati per acquisire, talvolta con raggiri e opacità informative, i contratti di fornitura sul mercato libero. Aspetti che hanno contribuito allo scarso successo del mercato libero fra i clienti domestici.

Per superare questa situazione è necessaria una nuova regolamentazione finalizzata a rinnovare l'albo delle Società abilitate alla vendita di energia ai clienti domestici, con l'obiettivo di sfoltire il numero dei soggetti, attraverso la individuazione e la verifica dei requisiti che le Società di vendita debbono possedere per svolgere l'attività di vendita ai clienti domestici:

1. Un portafoglio minimo di clienti domestici (almeno 60-70.000) e un livello di capitale sociale proporzionato al volume di affari.
2. Adeguate fidejussioni a garanzia del pagamento dell'energia acquistata.
3. Limiti predefiniti, in relazione al proprio capitale sociale, in termini di numero di clienti e di quantità di energia che può commercializzare, al fine di evitare che piccole imprese tentino di acquisire grandi quantità di clienti senza averne i requisiti patrimoniali.
4. Chiara esplicitazione della tipologia dei servizi offerti sul mercato libero (oltre al contratto di fornitura), limitando tali servizi a quelli attinenti il settore energetico.
5. Standard minimi relativi a condotta e qualità commerciale, regolarità della fatturazione, ecc., nonché a procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie come la Conciliazione Paritetica e il Servizio Conciliazione.

Dovrebbe, infine, essere stabilito che ciascun cliente abbia il diritto di essere informato con una comunicazione in bolletta, e tramite una sorta di rating (da pubblicare, ad esempio, sul portale di confrontabilità delle offerte) circa il grado di "rischiosità" del proprio venditore, in modo che possa decidere per tempo di cambiarlo. Andrà regolamentata anche la tutela per i clienti delle Società

Seguici

[consumatori.it](http://consumatori.it)  
[sicurezzaalimentare.it](http://sicurezzaalimentare.it)

[classaction.it](http://classaction.it)  
[codicedelconsumo.it](http://codicedelconsumo.it)

 [facebook.com/UNCconsumatori](https://facebook.com/UNCconsumatori)  
 [twitter.com/consumatori](https://twitter.com/consumatori)



**UNC**  
CONSUMATORI.IT  
1955 | 2015

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

eventualmente radiate dall'Elenco, applicando temporaneamente a questi i Prezzi di Riferimento fissati dall'ARERA.

- Sullo stesso modello dell'Albo Venditori è necessario prevedere un albo stringente delle società autorizzate alla vendita di contratti tramite *teleselling* pur definendo la completa responsabilizzazione delle Società per i disagi/danni provocati ai clienti dai comportamenti scorretti degli operatori esterni per l'acquisizione dei contratti sul mercato libero.
- E' necessario rendere obbligatoria in bolletta e nella documentazione precontrattuale l'informazione dei soggetti che operano come controparte di commercializzazione e UdP.
- Aumentare gli importi degli indennizzi automatici a fronte di mancate prestazioni da parte di distributori, venditori e gestori: è necessario che gli indennizzi, per rappresentare un deterrente efficace, coprano ampiamente gli importi incassati scorrettamente o non spesi per i mancati interventi

#### **D. Efficienza, efficacia, trasparenza amministrativa e semplificazione**

##### **OS.9 Ottimizzare la fruizione di dati e informazioni a vantaggio degli stakeholder**

Riteniamo fondamentale quanto riportato in premessa in questa sezione del documento. La correttezza, efficacia ed efficienza dei flussi informativi e la messa a disposizione dei dati aggregati sono, infatti, alla base del buon funzionamento di un mercato virtuoso e sufficientemente mobile in grado di trasferire ai consumatori i vantaggi introdotti dall'informatizzazione ed automazione di processi. In tal senso è necessario regolamentare, in maniera opportuna e moderna, la gestione dei dati di consumo e, in generale, dei singoli punti di fornitura sia per quanto riguarda gli interventi tecnici che commerciali e la conseguente messa a disposizione dei dati aggregati. Le campagne massive di sostituzione dei contatori elettrici con quelli 2G e gas con i nuovi contatori telegestiti consentono ormai di avere una mole di dati enorme fondamentale per, da un lato, migliorare la

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNCconsumatori  
 twitter.com/consumatori



**UNC**  
CONSUMATORI.IT  
1955 | 2015

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

consapevolezza dei consumatori, dall'altro consentire lo sviluppo di servizi post-contatore innovativi e, infine, migliorare il rapporto sia tecnico che commerciale tra consumatore, venditore e distributore. Ad ulteriore integrazione riteniamo che per raggiungere questi fondamentali obiettivi è però fondamentale:

- sviluppare un impianto regolatorio certo e innovativo per regolamentare l'acquisizione e la gestione dei dati raccolti dai nuovi misuratori;
- prevedere la possibilità per i consumatori (e per i loro delegati, come ad esempio, i consulenti delle associazioni consumatori rappresentative) di accedere in maniera completa al Sistema Informativo Integrato per la verifica e il monitoraggio dei dati relativi alla propria fornitura;
- valutare, considerato l'abbattimento dei costi determinato dalla gestione remota che consentono i nuovi misuratori, la congruità dell'ammontare della spesa ancora prevista per alcuni interventi tecnico-commerciali.

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

### **A. Sostenibilità ambientale nello sviluppo delle infrastrutture**

#### **OS.13 Favorire il miglioramento della qualità e dell'efficienza delle infrastrutture idriche**

In merito a questo punto riteniamo necessaria un'analisi approfondita della qualità e del servizio dei gestori idrici utilizzando lo stesso metodo del Monitoraggio retail del settore elettrico e gas. L'obiettivo dovrebbe essere quello di una razionalizzazione e accorpamento dei gestori per garantire efficienza e qualità del servizio più alte ed omogenee a livello territoriale.

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

**Seguici**

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNCconsumatori  
 twitter.com/consumatori



**UNC**  
CONSUMATORI.IT  
1955 | 2015

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
PIVA 09840461009

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

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

### B. Mercati retail competitivi, partecipati e affidabili

#### **OS.23 Promuovere un funzionamento efficiente e partecipato dei mercati retail**

Condividiamo gli orientamenti dell'Autorità in particolare sulla riduzione delle tempistiche relative alle attività tecnico/commerciali gestite in capo al SII (switching) e gli orientamenti per la separazione funzionale tra distributore e venditore. Riteniamo inoltre fondamentale il monitoraggio delle attività del distributore e, in particolare, l'accesso alle informazioni dei clienti (liste delle anagrafiche) che, sembrerebbe, possano consentire la messa a disposizione di dati sensibili alle reti commerciali di vendita dei contratti nel mercato libero

#### **OS.24 Garantire la concorrenza e la tutela dei clienti vulnerabili**

In merito a questo punto riteniamo necessario, proprio con l'obiettivo di continuare a garantire una concorrenza sana e la tutela dei clienti vulnerabili che alla data del 1° gennaio 2023 Acquirente Unico non cessi nel suo ruolo. In particolare riteniamo auspicabile che continui nell'approvvigionamento (sia per quanto riguarda l'elettricità che allargandolo al gas) per i clienti vulnerabili e per la Pubblica amministrazione. Le modalità di acquisto e definizione dell'offerta nella "nuova tutela" dovrebbero avere le seguenti caratteristiche:

- prevedere la possibilità di poter acquistare non solo sul mercato *spot* ma anche con contratti nel medio e lungo periodo;
- prevedere la possibilità di offrire non solo offerte a prezzi variabili, ma anche a prezzo fisso per 12 mesi;
- prevedere che gli acquisti fatti siano al 100% da fonti rinnovabili e con la compensazione delle emissioni di CO2 per quanto riguarda il gas;
- dare la possibilità di rifornirsi attraverso il sistema dei PPA.



**UNC**  
CONSUMATORI.IT  
1955 | 2015

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

## OS.25 Minimizzare i rischi per il sistema energetico

Condividiamo gli orientamenti dell'Autorità, ma riteniamo necessaria una riduzione degli operatori attualmente operanti nel mercato libero. Per questo consideriamo indispensabile l'allargamento degli obblighi di comunicazione per il Monitoraggio retail a tutti i soggetti abilitati alla vendita (sia reseller che UdP) e a tutti i distributori indipendentemente dal numero dei punti di prelievo forniti. I risultati del monitoraggio dovrebbero essere utilizzati per la costruzione dell'Albo venditori e per il suo mantenimento e inglobati all'interno del Portale Offerte in modo da offrire al consumatore tutte le informazioni relative alla qualità del fornitore per garantirgli una scelta davvero consapevole.

Marco Vignola  
*Responsabile Settore Energia*  
Unione Nazionale Consumatori  
*consumatori.it*

### Unione Nazionale Consumatori

La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori  
 twitter.com/consumatori