
Audizione presso la 10 Commissione del Senato martedì 8 ottobre alle 15,00 per l'indagine conoscitiva sui prezzi dell'energia elettrica e del gas come fattore strategico per la crescita del sistema produttivo del Paese

Position Paper Codici

alla c.a. comm10a@senato.it

Luigi Gabriele Resp.Affari Istituzionali e Regolatori
Associazione Consumatori del CNCU



Roma, li 08/10/13

“Open rete in open data”

Prefazione

Ringraziamo gli onorevoli Senatori, non solo per l'ennesima prova di rispetto dei ruoli e degli impegni, così come dimostraroci in numerosi momenti in questi ultimi anni ma, soprattutto per il continuo rapporto di interazione che ha manifestato in ogni forma nei nostri confronti.

In un momento dove la confusione politica regna incondizionata e persino la linea dettata dalla SEN (strategia energetica nazionale), rischia di svanire perché non supportata da alcun tipo di politica di sostegno, il Paese si trova nuovamente ad essere senza interlocutori e senza una politica energetica.

Un politica energetica non più rinviabile nel momento in cui le aziende chiudono proprio per il costo dell'energia e le famiglie si indebitano.

Per quanto ci riguarda ci adopereremo per dar vita agli “Stati nazionali dell'energia”, tra consumatori e mercato.

Nonostante lo stupore destato dalla relazione del 7 agosto sullo stato del mercato, a torto o ragione, il documento fotografa non un mercato che non c'è, ma una tutela e una capacitazione del consumerismo e dei consumatori che non c'è.

Infatti la relazione ha mostrato non che non vi è un vantaggio nell'offerta, bensì non vi è una comprensione dei contenuti e una chiarezza delle offerte.

Chiediamo pubblicamente scusa ai consumatori per non aver fatto con completezza il nostro compito di informare, allertare e capacitare adeguatamente, per evitare che i cittadini cadessero in truffe, o di scegliere offerte ingannevoli. Codici sono diversi anni che combatte duramente sulla necessità di migliorare le reputazioni di alcuni operatori in pieno conflitto d'interesse.

Sulle pratiche commerciali scorrette occorre passare da una logica “preventiva” a una logica “sanzionatoria” seria e proporzionata al danno cagionato.

Argomento non nuovo ma che più volte abbiamo evidenziato come essenziale per attestare un Rating del consumatore necessario ad evitare il peggioramento del proprio bilancio familiare.

Auspichiamo che il tema “della piena liberalizzazione del mercato”, venga discusso seriamente in un'ottica di rafforzamento dei diritti e in chiave europea, pensando a un progressivo superamento del regime di tutela, a cominciare dall'omogeneizzazione dell'approccio tra gas ed EE.

Non per ultimo, occorre ripensare insieme all'AGCM alla gestione del credito di questo comparto, nonostante intervenuta la delibera sui processi di messa in mora rimane ancor opaca e con processi invasivi e spesso illegittimi.

Quanti consumatori si trovano chiamati dal recupero crediti a dare somme per le quali non sapevano nemmeno di essere debitori oppure vi erano dei reclami in corso?

A questo punto conoscendo le modalità di alcuni operatori ci meravigliamo dei gestori del credito ma dei “Mandati” che hanno già dimostrato servendosi di alcune agenzie di vendita che non badano sempre alla correttezza.

Sul fallimento del mercato che ben presto porterà al fallimento anche di grosse società e a scarsi vantaggi per tutto il sistema, chiediamoci da dove partono queste disfunzioni. Segnaliamo l'urgenza di avere un mercato che sia veramente libero dalla concentrazione monopolistica degli Incumbent e dall'insopportabile posizione dei distributori.

Non si può continuare negare che c'è un buco nella distribuzione italiana. Vecchio modo di mantenere privilegi a danno dello sviluppo e dei cittadini.

Il caso Acea Distribuzione “nelle mancate letture e rilevazioni” e il caso Enel distribuzione “nella nevicata del febbraio 2012” non li abbiamo mai dimenticati, anzi li ricordano le magli di consumatori obbligati a fare ore di assenza dal lavoro o rinunciare al tempo libero per correre dietro i perché di alcuni disservizi o li ricordano le imprese che chiudono per l'assenza in una rete efficiente e di abnormi disservizi dei distributori.

La Distribuzione è un settore che gode di un potere senza pari che non ha riscontro nella realtà. Non vorremmo ritrovarci presto in un caos simile a quello del caso MPS. Sappiamo che parte della politica nazionale e locale, avendo facoltà di interferire, in alcuni luoghi sono arrivati a decidere persino se e quando leggere i contatori ai consumatori e quanto far pagare un allaccio alla rete. Nella distribuzione, ancora oggi, le “correnti” litigano ma non per garantire la corrente “elettrica”!

I conguagli di inaudita proporzione sono il frutto del mancato dovere di misura e controllo, nonostante vengano pagati per farlo. Basta alimentare Utili sul “non far niente”. E basta con gli assurdi “tentativi di lettura”, pretendiamo la certezza del “Pago quel che ho consumato”!

Non per ultimo, vanno affrontate le anomalie dei processi di CRM, non ancora all'altezza del paese e le brutture di una bolletta, oggi più “caotico documento”, che risulta essere la sommatoria e il conteggio mascherato di sussidi incrociati, invece di essere strumento di efficientamento e vantaggi per i consumatori.

Insomma dopo aver affrontato, in parte, il fenomeno dei CNR(contratti non richiesti), da quest'anno stimoleremo il dibattito su “liberalizzazione delle reti e dei servizi”.

“Ci aspettiamo, maggiori interventi e incisività, in accordo con il Governo, nel ripulire le bollette dei consumatori italiani da balzelli, sussidi e oneri incrociati intollerabili.

Liberalizzazione dell'ultimo miglio, puntando alle smart technology per aumentare indipendenza e capacitazione di tutti.

Per fare questo si deve liberalizzare la struttura, non solo la rete vendita, in particolare ciò che è misura e lettura, oltre che agli allacci e servizi tecnologici pre e post contatore. Ma prima di fare questo occorre un testo sulla qualità della distribuzione.

Togliere la componente di lettura fino a quando la lettura non è effettiva.

L'analisi e le proposte

Energia: Mercati, Incentivi e infrastrutture

Il presidente **AEEG Guido Bortoni**, nella sua relazione annuale 2013, l'ha ripetuto più volte: *"Si aprirà la stagione delle Bollette 2.0"*; ovvero di un sistema più chiaro e trasparente per i consumatori, che devono capire quello che pagano". Comuniciamo la nostra partecipazione alle audizioni previste affinché la bolletta venga semplificata.

Il consumatore deve poter vedere chiaramente cosa e quanto paga, inoltre con i sistemi digitali deve poter scegliere in che formato vuole riceverla.

In effetti a vedere la bolletta, tutto si intuisce, tranne quanto si paga realmente e soprattutto a chi. Noi associazioni consumatori nel procedimento di consultazione che si avvierà per la revisione delle bollette e delle tariffe, avremo un ruolo fondamentale e sarà nostro compito, quello di garantire che arrivi a casa del cittadino una pagina chiara che dica esattamente quanto, come e a chi.

Incentivi incrociati

Chiarire non significa certo ripulire, e questo riguarda la seconda fase. Da un'analisi di tutte le voci, appare evidente che è intrisa di **inaccettabili sussidi e privilegi** a chi ne ha già avuti troppi.

Vanno scovati e portati all'opinione pubblica gli innumerevoli oneri di sistema, che vanno alimentando ad esempio, le centrali ad olio combustibile (quasi tutte di un unico operatore che corrisponde anche il principale incumbent) o ancora, gli incentivi per gli oneri di bilanciamento della rete.

Mercato

Per scelta non siamo contro il mercato, ma contro chi è nel mercato con concentrazioni monopolistiche legate alla storia passata.

Bisogna liberalizzare le reti e trovare una nuova idea per **l'ultimo miglio** affinché diventi il **primo luogo** dove confrontarsi con servizi e evoluzione delle tecnologie.

Il mercato va aperto ma il consumatore va protetto, senza abbandonare i concetti di tutela della collettività oggi rappresentati da un **Acquirente Unico**, saggiamente prudente, ma con prezzi e comportamenti non vantaggiosi per i consumatori.

Un nuovo ruolo va dato ad AU, senza invadere troppo il campo della tutela che appartiene tipicamente alle associazioni dei consumatori.

Immaginiamo un mercato di **maggior tutela libero**, mediante una borsa zonale e collettiva che possa mettere in competizione i Trader su lotti di grandi dimensioni. Lotti che ogni biennio vengono rinnovati mediante gare europee cui possano partecipare anche i GAC (gruppi di acquisto collettivo) di consumatori riuniti **in Acquirenti**, magari con il supporto di trader in grado di fornire le competenze per l'acquisto e gestione. Va trovato un sistema che superi l'attuale anomalia del **Mercato Tutelato** senza dimenticare che l'energia va considerata **bene collettivo indispensabile**, dando ad AU un nuovo ruolo, un ruolo di monitoraggio, mediazione e controllo ovvero di **Auditor Unico non di acquirente**.

Occorrono quindi meccanismi che garantiscano la possibilità ai consumatori di scegliere di voler essere, sotto un'area di tutela vigilata non avendo vantaggi economici o di essere nel Libero mercato.

Ma così come strutturato oggi, il libero mercato è un vero Far-west all'italiana, dove ci si combatte a suon di offerte (spesso fuorvianti e ingannevoli), apparendo più un territorio conquista di clienti senza puntare sulla qualità e dove gli stessi venditori stanno giocando pericolosamente su margini spesso inesistenti.

Per questo al fine di garantire correttezza è necessario introdurre il meccanismo dell'indennizzo in base alla gravità e alla proporzionalità dei comportamenti illeciti, così come ce lo chiede l'Europa.

Siamo certi che con nuove regole di tutela e trasparenza, gli operatori di mercato saranno premiati per la loro trasparenza e correttezza.

Tariffe & Reti

Nell'ottobre del 2001 l'AEEG riforma il sistema tariffario del servizio elettrico per i clienti non domestici, rendendo omogenee le condizioni di accesso al servizio di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura) tanto per i clienti liberi quanto per i clienti vincolati.

Nel Gennaio 2004 l'AEEG identifica quali servizi di pubblica utilità oggetto di regolazione tariffaria:

- il servizio di trasmissione dell'energia elettrica;
- il servizio di distribuzione dell'energia elettrica;
- il servizio di misura.
- il servizio di connessione

Attualmente tutte le voci in bolletta sono:

Costi di approvvigionamento e di commercializzazione (vengono incluse anche le perdite di rete); Corrispettivi per il servizio di dispacciamento; La tariffa per il servizio di trasmissione; Il corrispettivo per il servizio di distribuzione (e del servizio di connessione); La tariffa per il servizio di misura e vendita; Le componenti tariffarie A e UC e MCT (oneri generali del sistema elettrico); Accise; IVA

Le componenti regolate

- **componenti** sono le componenti tariffarie, a copertura dei costi relativi alle infrastrutture dedicate al servizio di trasmissione, di distribuzione e di misura e dei costi relativi all'erogazione dei medesimi servizi.

Evoluzione dei costi di rete per clienti domestici

Oneri Generali di sistema

Gli oneri generali di sistema, ovvero i costi sostenuti per gli interventi effettuati sul sistema elettrico nel suo complesso per realizzare finalità di interesse dell'intera collettività individuate dal Governo, vengono pagati da ogni cliente in funzione dei consumi effettivi di energia elettrica.

Nella tariffa elettrica per i clienti finali tali oneri sono definiti componenti tariffarie A. In particolare, le componenti tariffarie A sono destinate:

- alla copertura dei costi sostenuti per lo smantellamento delle centrali nucleari e la chiusura del ciclo del combustibile (A2),
- alla promozione di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (A3)
- al finanziamento di regimi tariffari speciali previsti dalla normativa a favore di specifici utenti o categorie d'utenza (A4)
- al finanziamento delle attività di ricerca e sviluppo di interesse generale per il sistema elettrico (A5)
- alla copertura dei cosiddetti "stranded costs" (A6), ossia i costi sopportati dalle altre imprese elettriche per la generazione di energia elettrica che non sarebbero recuperabili nell'ambito del mercato liberalizzato e che sono stati rimborsati alle imprese per un periodo transitorio.
- alla copertura degli oneri derivanti dalle integrazioni tariffarie alle imprese elettriche minori (A8) – tale componente non è al momento stata attivata.
- alla copertura del bonus sociale (As)

Ulteriori Componenti

Si tratta degli oneri necessari per garantire il funzionamento di un sistema tariffario basato sul principio di corrispondenza dei prezzi ai costi medi del servizio; le ulteriori componenti oggi previste sono:

- componenti UC1 (perequazione costi di acquisto dell'energia elettrica per i clienti del mercato vincolato) sono le componenti tariffarie, espresse in centesimi di euro/punto di prelievo per e in centesimi di euro/kWh, a copertura degli squilibri del sistema di perequazione dei costi di acquisto dell'energia elettrica destinata al mercato vincolato;
- componenti UC3 (perequazione dei costi di trasmissione e di distribuzione) sono le componenti tariffarie, espresse in centesimi di euro/punto di prelievo per e in centesimi di euro/kWh, a copertura degli squilibri del sistema di perequazione dei costi di trasmissione e di distribuzione dell'energia elettrica e dei meccanismi di integrazione;
- componenti UC4 (integrazioni tariffarie alle imprese elettriche minori) sono le componenti tariffarie, espresse in centesimi di euro/kWh, a copertura delle integrazioni di cui al Capitolo VII, comma 3, a) del provvedimento CIP n. 34/74 e successivi aggiornamenti, relative alle integrazioni tariffarie alle imprese elettriche minori.
- componenti UC6 (oneri per il miglioramento della continuità del servizio) sono le componenti tariffarie, espresse in centesimi di euro/kWh, in centesimi di euro/kW/e in centesimi di euro/punto di prelievo/anno, destinate a remunerare i miglioramenti della continuità del servizio elettrico.
- componenti UC7 sono le componenti tariffarie espresse in centesimi di euro/kWh, a copertura degli oneri derivanti da misure ed interventi per la promozione dell'efficienza energetica negli usi finali.
- componente MCT è la componente tariffaria, espressa in centesimi di euro/kWh, per il finanziamento delle misure di compensazione territoriale a favore dei siti che ospitano centrali nucleari e impianti del ciclo del combustibile nucleare, fino al definitivo smantellamento degli impianti

Ripartizione del gettito complessivo degli oneri generali di sistema			
		2010	2011
componente	descrizione	2010	2011

A2	Oneri per finanziamento attività nucleari residue	410	255
	<i>di cui destinati al bilancio dello Stato</i>	101	
A3	Fonti rinnovabili e assimilate	4.400	6.542
A4	Regimi tariffari speciali ferrovie	376	345
A5	Finanziamento ricerca	62	61
A6	<i>Stranded Costs</i>	0	0
As	Tariffa sociale	157	54
UC4	Imprese elettriche minori	69	70
MCT	Misure di compensazione territoriale	48	35
	<i>di cui destinati al bilancio dello Stato</i>	34	
UC7	Efficienza energetica negli usi finali	8	110
	TOTALE (mln €)	5.530	7.472
fonte: relazione annuale AEEG (2011 e 2012)			

Il fabbisogno del conto A3

Oneri posti in capo al conto A3	relazione annuale AEEG 2011				relazione annuale AEEG 2012			
	2009		2010		2010		2011	
voci	Valore mln €	quota %	Valore mln €	quota %	Valore mln €	quota %	Valore mln €	quota %
Compravendita di energia elettrica rinnovabile CIP6	821	23,2	783	18,7	779	18,9	567	7,1
Ritiro certificati verdi Fotovoltaico	647	18,3	934	22,3	927	22,5	1352	17
Ritiro dedicato	303	8,6	872	22,8	855	20,7	3949	49,8
Tariffa omnicomprensiva	77	2,3	76	1,9	83	2	131	1,7
Funzionamento GSE e altro (*)	112	3,2	220	5,3	221	5,4	464	5,8
Scambio sul posto	25	0,7	35	0,89	36	0,8	47	0,6
	13	0,4	39	0,9	38	0,9	127	1,6
TOTALE ENERGIE RINNOVABILI	1.998	56,5	2.959	70,7	2.939	71,2	6.637	86,6
Compravendita di energia elettrica assimilata CIP6	1.000	28,3	949	22,7	873	21,2	778	9,8
Oneri CO2 assimilate	450	12,8	225	5,4	225	5,5	265	3,3
Copertura certificati verdi assimilati	89	2,3	53	1,2	53	1,3	40	0,5
Risoluzione CIP6	36	0,8	216	5,3	36	0,8	216	2,7
TOTALE ENERGIE ASSIMILATE	1.539	43,5	1.227	29,3	1.187	28,8	1.299	16,4
TOTALE ONERI A3 DI COMPETENZA	3.537	100	4.186	100	4.126	100	7.936	100

la ripartizione degli oneri per il conto A3

	TWh	Stima fabbisogno conto A3 (mln €)	ripartizione attuale	ripartizione senza esenzioni
TWh attualmente consumati in Italia ogni anno	314		11.088	11.088
<i>TWh non soggetti alle tariffe di trasmissione/distribuzione e agli oneri di sistema (riferibili a Riu/Seu/Seseu e allo scambio sul posto del FV) 29</i>			0	1.024

TWh esclusi dalla componente tariffaria A	17	0	600
TWh di consumi delle FS	4	0	141
TWh esenti dagli oneri generali	50	0	1.766
TWh ammessi al pagamento degli oneri generali	264	11.088	9.322
incidenza unitaria (€/MWh)		42,0	35,3

La principale componente, la A3, nel periodo 2009-2012 è più che triplicata

Evoluzione dei costi di rete + oneri generali per clienti domestici

Come si evince dai Grafici, il consumatore finale non può più supportare una struttura tariffaria così composta.

Per questo motivo riteniamo indispensabile il processo di consultazione messo in atto, andando a rimodulare il sistema tariffario, affinché chi vuole consumare di più debba supportare i maggior costi anche di rete, ma chi intende risparmiare ed efficientare deve essere premiato con una tariffa modulabile ma realmente vantaggiosa(non sul modello della fallimentare tariffa bioraria), al di là del tipo di utente che ci troviamo di fronte.

Clienti domestici – Tariffa D2; consumatore standard da 2.700 kWh/anno e 3 kW di potenza impegnata

	2009	2010	2011	2012
tot. servizi di rete (€/anno)	55,2	55,0	54,7	57,3
tot. oneri generali (€/anno)	20,3	28,7	44,5	71,6
tot. servizi di rete (€/anno)	75,4	83,7	99,1	129,0

Clienti domestici – Tariffa D3; consumatore da 2.700 kWh/anno e 3 kW di potenza impegnata

	2009	2010	2011	2012
tot. servizi di rete (€/anno)	111,4	113,4	157,0	117,3
tot. oneri generali (€/anno)	42,3	54,3	81,8	131,8
tot. servizi di rete (€/anno)	153,6	167,7	238,9	249,1

i costi sono cresciuti esponenzialmente senza oggi poter brindare a benefici per i consumatori finali.

Rete e dispacciamento:

rivedere con i consumatori la politiche delle reti e del dispacciamento rendendoci partecipi agli accadimenti territoriali mediante la consultazione pubblica, prima che le opere vengano cantierate, per informare le popolazioni dei benefici collettivi e per evitare il NOTAVVISMO e le rimostranze di alcuni territori martoriati da opere invasive e spesso inutili. Vanno istituiti sistemi di consultazione territoriale sul modello degli OTUC per il servizio idrico.

La rete elettrica deve essere considerata alla stregua del servizio idrico in termini di partecipazione dei consumatori.

Fonti Energetiche Rinnovabili

E' la prima volta nella storia del paese che in quest'anno in più ore di diversi giorni si è raggiunta l'autosufficienza

Insomma, zero inquinamento e zero costi. Basta vedere il report [giornaliero del GME](#) per rallegrarsi di questi risultati. "E' successo per la prima volta il 2 giugno 2013, tra le 13 e le 16, per la prima volta nella storia il prezzo d'acquisto dell'energia elettrica (PUN) è sceso a zero su tutto il territorio nazionale con un prezzo medio giornaliero di 40 € M/Wth. Già sabato primo giugno si erano visti i primi segnali di questa rivoluzione, quando l'energia è arrivata al prezzo minimo medio di 20€ M/Wth. Si è verificato di nuovo domenica 8 a 14 € ,sabato 15 giugno di nuovo a 14 € per poi crollare di nuovo a zero il 16 giugno. "Ciò significa che in quelle ore l'energia prodotta dalle fonti rinnovabili hanno prodotto il 100% dell'elettricità italiana .

L'evento si è reso possibile grazie al giusto mix di sole, vento ed energia idrica prodotta da tutti gli impianti attivi. Un fenomeno, quello del prezzo dell'elettricità all'ingrosso a zero, che finora si era verificato solo per alcuni prezzi zionali, ma mai per tutte le zone del Paese, portando quindi il Prezzo Unico Nazionale, cioè il PUN, a zero. Un evento simile era stato sfiorato domenica 2 giugno 2013, allorché il prezzo medio minimo orario si attestò a 0,46 €/MWh, peraltro con una domanda inferiore a quella dei giorni 2-8 e 16 giugno. L'energia prodotta non programmabile in quei momenti viene offerta a prezzo zero per non rischiare che resti invenduta, per questo va bene ricavarne qualunque prezzo; poi nella realtà tali pacchetti non verrebbero venduti a zero ma al prezzo della 'fonte marginale', cioè quella col prezzo più alto che c'è in offerta in quel momento. **Ma in quelle ore in offerta c'erano solo loro, per cui il prezzo effettivo di vendita è stato davvero zero !"**

Adesso però occorre rivedere la politica degli incentivi e degli incentivati.

Come occorre promuovere nuove tecnologie come il telemeetering e le batterie per l'uso domestico per generare quel dinamismo di servizi che ormai il mercato non può rinviare.

Occorre però, togliere gli incentivi sotto il controllo delle Banche. Lo ha confermato il **Presidente di ASSOSOLARE**, nel suo intervento al Green Energy, il tradizionale evento di **ABI(l'Associazione Bancaria Italiana)**, **dicendolo chiaramente** che le banche italiane sono i **maggiori azionisti del Fotovoltaico**. Insomma i consumatori pagano e le banche incassano. Ridiamo gli incentivi ai consumatori finali sia essi domestici che non domestici sotto forma di detrazioni e efficientamento.

Non siamo d'accordo con la tesi dei Bond energia rinnovabili: non si possono scaricare le politiche energetiche sulle generazioni future e non si possono gestire mediante la cartolarizzazione degli incentivi dandoli ad appannaggio al sistema bancario.

Appare del tutto evidente che non si possono continuare a pagare sussidi incrociati, capacità di produzione inutilizzate, stoccaggi virtuali, centrali obsolete, distributori subappaltati e produttori virtuali quindi fantasma. Adesso iniziamo a risparmiare. Inizia la partita a scacchi, tenetevi forte.

Risparmio energetico

Gli italiani? Sensibili al prezzo dell'energia, preoccupati dai continui rincari, coscienti della necessità di mettere in atto misure per giungere a un vero risparmio energetico, ma al contempo poco informati sulle tecnologie che vi stanno dietro.

La quasi totalità degli italiani, ha la percezione che negli ultimi 12 mesi le bollette siano aumentate: il 79% ha notato una variazione al rialzo della bolletta del gas, mentre l'81% lamenta un aumento del costo dell'elettricità (Fonte Istat).

Il tema dell'efficienza energetica si accompagna spesso al tema delle rinnovabili. Conoscono le fonti.

Esce un quadro un po' diverso se si prendono in considerazione il grado di conoscenza e il livello di informazione degli intervistati sul funzionamento del mercato e sulle soluzioni tecnologiche da adottare. Innanzitutto le famiglie dimostrano ancora una conoscenza piuttosto limitata o distorta del primo, che ai loro occhi pare concentrarsi solo su alcune delle soluzioni per l'efficienza energetica oggi disponibili.

Sempre per quanto concerne la Dichiarazione di Conformità, gli intervistati ne ricavano una percezione 'a doppio taglio'. Se da una parte la stragrande maggioranza (82%) ritiene la sua presenza un'opportunità in un mondo in cui la riduzione dei consumi e degli sprechi è sempre più importante, oltre che una buona occasione per migliorare il valore dell'intero immobile (81%), è anche vero che per il 60% del campione tale Dichiarazione non fa altro che aumentare inutilmente la documentazione richiesta negli atti di compravendita immobiliare.

Il 61% degli intervistati è interessante poter gestire con un unico gesto più comandi in contemporanea, ma anche più servizi con un unico operatore.

Questo può essere possibile solo con la liberalizzazione piena dell'ultimo miglio e delle infrastrutture.

Diamo il compito ad un unico soggetto di gestire la rete, e liberalizziamo pienamente produzione, vendita e servizi.

Consumatori ed Enforcement

Prevedere un nuovo ruolo per le associazioni dei consumatori, non più solo soggetto uditor delle consultazioni, ma stabilire un tavolo di lavoro permanente con la costituzione di un vero e proprio meccanismo di monitoraggio modello Finanziaria 2008 per i Servizi pubblici, dove si possano discutere anche delle questioni territoriali e coinvolgere le delegazioni delle stesse AA/CC.

Organizzazione AEEG

Prevedere un modello di contaminazione reciproca attraverso gli uffici dell'Aeeg più semplice, mediante l'ampliamento dell'ufficio relazioni con i consumatori e mediante la semplificazione del linguaggio organizzato. Spesso gli uffici redicono provvedimenti e atti non solo incomprensibili ai più, di certo non volutamente, ma dinnanzi ad evidenti sollecitudini a modifiche da parte dei consumatori, appaiono avere un atteggiamento protettivo e incomprensibilmente di chiusura.

Formare un Pool di esperti lato associazioni in grado di favorire un maggior dialogo tra le parti.

Si richiede a di promuovere un'intesa, protocollo unico insieme all'Antitrust per costruire un tavolo di dialogo e interscambio comune con le associazioni dei consumatori.

Opportuno per quanto riguarda il funzionamento del collegio e garantire la massima trasparenza con l'istituzione dello streaming delle riunioni di collegio e prevedere un codice etico che disciplini gli incontri ufficiali dell'Aeeg ed esterni.

Distribuzione

Con una lettera indirizzata al Presidente Bortoni e alle direzioni competenti, alcune associazioni dei consumatori (**Assoutenti, Codacons, Codici, Movimento Difesa del Cittadino**), chiedono più severità nei confronti dei Distributori e più efficienza nella misura.

Le associazioni scriventi hanno colto la palla al balzo della "Consultazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 202/2013 del 16 maggio recante: "Misura nell'ambito della distribuzione del gas naturale: introduzione di misure per

la valutazione delle performance e previsioni di semplificazione”, con lo scopo di porre fine ai torpiti disagi e disservizi determinati a loro avviso da inefficienze e scarsa tecnologia adottata nel settore.

Uno stralcio della lettera promossa da **Assoutenti, Codacons, Codici, Movimento Difesa del Cittadino** :

“Le criticità sollevate sulle inadempienze dei distributori sia sul mercato libero che tutelato (uno su tutte le difficoltà riscontrate nella gestione delle controversie per l’assenza dei dati sui consumi), in particolare del hanno dimostrato la centralità di trasparenza, semplicità e soprattutto di certezza dei dati come presupposto essenziale per garantire il pagamento della certezza dei consumi (come richiesto anche dall’UE) con l’abbandono della pratica tutta italiana dei consumi stimati, e per garantire la scelta di percorrere il libero mercato con la certezza degli accordi contrattuali. Se, come sostiene l’Autorità, la difesa degli interessi dei consumatori trova la sua massima espressione nella libertà di scelta tra fornitori in concorrenza tra loro, la sua protezione non può che consistere nella conoscenza esatta dei dati relativi ai propri consumi all’atto del cambiamento di fornitore; dati che devono coincidere all’istante con quelli in possesso del distributore locale, del fornitore precedente e del subentrante.

Non basta avere la libertà di scelta, deve essere anche facilmente praticabile e non comportare alcun costo aggiuntivo, sia esso di rischio, di maggiori costi o sprechi ulteriori visto il già gravoso indice del 14 % che la misura e la distribuzione hanno sulla bolletta del gas dei consumatori. Come detto nel seguito, prima di avviare nuove regolazioni in materia di mercato e rapporto dei consumatori con le società di distribuzione e/o di vendita, è urgente una azione di recupero della fiducia dei consumatori nel mercato dell’elettricità e del gas.

La drammatica delusione patita dai consumatori elettrici che hanno scelto di cambiare fornitore negli scorsi anni e sono stati travolti da difficoltà di ogni tipo, errori, imprecisioni, truffe, falsi contratti – situazioni che l’Autorità non ha saputo/potuto affrontare con la necessaria tempestività e fermezza – ha causato e sta causando paura e ripensamenti che si ripercuotono sull’immagine del mercato elettrico, le sue Istituzioni e le stesse Associazioni dei Consumatori che hanno sempre assecondato e creduto nel processo di apertura dei mercati dei servizi di pubblica utilità.”

I nuovi obiettivi richiesti dalle associazioni con la lettera all’AEEG :

Obiettivi della nuova regolazione della misura e semplificazione in coerenza con l’introduzione dei contatori elettronici teletti:

- ai fini della fatturazione, l’obiettivo finale dovrà essere l’esclusivo pagamento di quanto teletto dall’orario giornaliero esatto della scadenza temporale prevista dal contratto;
- ai fini del cambio di fornitore l’obiettivo dovrà essere la messa a disposizione in qualunque momento dei dati di consumo al potenziale fornitore subentrante su richiesta del consumatore.

Per recuperare fin da subito l’indispensabile fiducia dei consumatori:

- testo sulla qualità della distribuzione
- l’Autorità deve immediatamente e successivamente nella fase transitoria di introduzione dei contatori elettronici teletti, indurre un miglioramento nell’attività di raccolta e gestione dei dati di consumo e di prezzo, prevedendo anche la raccolta diretta semestrale dei dati da contatore e provvedendo al loro immediato utilizzo nelle banche dati di fatturazione.
- Per il rapido miglioramento della qualità del servizio, l’Autorità, dotandosi temporalmente delle necessarie risorse nell’ambito della propria autonomia finanziaria e organizzativa, effettuerà ispezioni a tappeto e senza preavviso presso le società di distribuzione di elettricità e gas per verificarne le procedure operative e la funzionalità necessarie al rispetto degli standard di qualità già previsti.
- Introduzione di almeno 2 letture (stagionali) obbligatorie e non di soli tentativi;
- Introduzione e facilitazione dell’uso dell’Autolettura in tutte le sue forme praticabili, con l’obbligo dell’acquisizione del dato e l’onere della verifica a carico del distributore;
- Introduzione di meccanismi sanzionatori per i distributori che non adempiono alla verifica e la consegna del dato di misura se richiesto da operatori di vendita o da consumatori in caso anche di controversie tra le parti;
- Revisione dell’impatto grafico della bolletta l’inserimento dei riferimenti diretti del distributore come responsabile della misura, e dei problemi tecnici;

- Revisione degli indennizzi automatici per mancato adempimento degli obblighi di: allaccio, sostituzione e/o revisione dei misuratori;
- liberalizzazione dell'ultimo miglio
- regolazione e incentivazione delle batterie ad uso domestico
- revisione degli oneri di sistema

Gestione Reclami

La conciliazione con l'Autorità è molto celere rispetto alla paritetica, infatti la procedura deve concludersi entro 90 giorni dall'attivazione. A differenza delle conciliazioni paritetiche inviate a dicembre 2012 lo sportello della nostra organizzazione ancora attende la fissazione degli incontri.

I 90 giorni però a volte non sono sufficienti, soprattutto quando bisogna reperire ulteriore documentazione e soprattutto quando si deve inviare richiesta di chiarimenti al distributore, dove bisogna attendere anche 2 mesi, sempre se rispondono. Va pertanto introdotta l'obbligatorietà della risposta e della partecipazione se fatta richiesta da una delle parti, le conciliazioni che si chiudono con verbale per mancato accordo, mancando il distributore che conferma o smentisce i dati e non rettificando le fatture, portano alcune, come ACEA che chiede al cliente di pagare tutto in attesa di una eventuale risposta del distributore.

Altro punto critico della conciliazione clienti AEEG è la non obbligatorietà dell'adesione delle aziende. Infatti aziende come Eni ed Enel che hanno numeri di reclami elevatissimi si rifiutano determinando discriminazione in molti clienti che non possono accedere alla paritetica. Ad oggi assistiamo al fastidioso fenomeno che persino aziende che hanno un elevatissimo numero di reclami e criticità come ACEA stanno scegliendo di non aderire alla procedura.

Quadro reclami(Fonte sportello AU)

SETTORE GAS	2012		2013		2012		2013		Δ II Trim '13 - II Trim '12
	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	
FATTURAZIONE	1.181	1.281	1.602	1.468	100%	100%	100%	100%	+ 15%
CONSUMI	301	340	503	527	25%	27%	31%	36%	+ 55%
PERIODICITA'-INVIO BOLLETTE	271	376	458	360	23%	29%	29%	25%	- 4%
LETTURA	174	167	189	164	15%	13%	12%	11%	- 2%
RETTIFICHE-RIMBORSI	186	184	102	69	16%	14%	6%	5%	- 63%
ALTRI ARGOMENTI	249	214	350	348	21%	17%	22%	24%	+ 63%
BONUS	1.871	1.472	942	1.350	100%	100%	100%	100%	- 8%
MANCATA EROGAZIONE	535	482	285	380	29%	33%	30%	28%	- 21%
PRES_DOM-KO DATI NO COINC	473	371	251	726	25%	25%	27%	54%	+ 96%
DA VALIDARE	216	105	118	83	12%	7%	13%	6%	- 21%
RECLAMO INCOMPLETO	547	343	208	46	29%	23%	22%	3%	- 87%
ALTRI ARGOMENTI	100	171	80	115	5%	12%	8%	9%	- 33%
MERCATO	393	356	440	527	100%	100%	100%	100%	+ 48%
CAMBIO FORNITORE	108	132	152	158	27%	37%	35%	30%	+ 20%
DOPPIA FATTURAZIONE	131	127	128	124	33%	36%	29%	24%	- 2%
CODICE CONDOTTA COMMERCIALE	151	96	158	244	38%	27%	36%	46%	+ 154%
ALTRI ARGOMENTI	3	1	2	1	1%	0%	0%	0%	+ 0%
CONTRATTI	368	334	407	411	100%	100%	100%	100%	+ 23%
RECESSO-CESSAZIONE FORNITURA	77	72	86	103	21%	22%	21%	25%	+ 43%
VOLTURA	66	55	102	91	18%	16%	25%	22%	+ 65%
DISTACCHI	74	78	57	54	20%	23%	14%	13%	- 31%
MOROSITA'	34	32	56	41	9%	10%	14%	10%	+ 28%
ALTRI ARGOMENTI	117	97	106	122	32%	29%	26%	30%	+ 26%
ALLACCIAMENTI/LAVORI	142	108	121	149	100%	100%	100%	100%	+ 38%
ATTIVAZIONE	36	32	21	42	25%	30%	17%	28%	+ 31%
SUBENTRO	33	12	38	37	23%	11%	31%	25%	-
TEMPI	16	2	18	32	11%	2%	15%	21%	-
ALTRI ARGOMENTI	50	35	39	38	35%	32%	32%	26%	+ 9%

SETTORE ELETTRICO	2012		2013		2012		2013		Δ II Trim '13 - II Trim '12
	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	
FATTURAZIONE	1.370	1.470	2.061	1.785	100%	100%	100%	100%	+ 21%
CONSUMI	523	645	1.024	1.013	38%	44%	50%	57%	57%
PERIODICITA'-INVIO BOLLETTE	214	270	352	257	16%	18%	17%	14%	- 5%
CONGUAGLI	116	93	347	200	8%	6%	17%	11%	115%
RETTIFICHE-RIMBORSI	120	127	148	121	9%	9%	7%	7%	- 5%
ALTRI ARGOMENTI	397	335	190	194	29%	23%	9%	11%	- 42%
CONTRATTI	649	798	1.411	1.205	100%	100%	100%	100%	51%
RECESSO-CESSAZIONE FORNITURA	111	115	148	158	17%	14%	10%	13%	+ 37%
VOLTURA	142	139	239	218	22%	17%	17%	18%	57%
DISTACCHI	107	117	196	207	16%	15%	14%	17%	+ 77%
MOROSITA' (*)	58	92	498	294	9%	12%	35%	24%	220%
ALTRI ARGOMENTI	231	335	330	328	36%	42%	23%	27%	- 2%
MERCATO	972	841	1.144	1.354	100%	100%	100%	100%	+ 61%
CODICE CONDOTTA COMMERCIALE	549	219	645	836	56%	26%	56%	62%	282%
CAMBIO FORNITORE	242	488	356	365	25%	58%	31%	27%	- 25%
DOPPIA FATTURAZIONE	167	130	137	149	17%	15%	12%	11%	+ 15%
ALTRI ARGOMENTI	14	4	6	4	1%	0%	1%	0%	+ 0%
BONUS	864	714	821	1.107	100%	100%	100%	100%	+ 55%
MANCATA EROGAZIONE BONUS RETRO/ORD.	53	70	136	231	6%	10%	17%	21%	230%
DA VALIDARE	295	226	200	408	34%	32%	24%	37%	+ 81%
PRES_DOM-KO DATI NO COINC	214	182	132	262	25%	25%	16%	24%	+ 44%
RECLAMO INCOMPLETO	219	140	204	47	25%	20%	25%	4%	- 66%
ALTRI ARGOMENTI	83	96	149	159	10%	13%	18%	14%	+ 66%
QUALITA' TECNICA	1.140	554	180	177	100%	100%	100%	100%	- 68%
INTERRUZIONI	1.046	489	95	105	92%	88%	53%	59%	- 79%
MICROINT. BUCHI DI TENSIONE	40	32	49	28	4%	6%	27%	16%	- 13%
VALORI DELLA TENSIONE	25	22	28	36	2%	4%	16%	20%	+ 64%
ALTRI ARGOMENTI	29	11	8	8	3%	2%	4%	5%	- 27%

(*) Da giugno 2012, a seguito dell'entrata in vigore della Delibera 99/12, include i reclami e le richieste di informazioni relative al Cmor

Considerazioni Finali

I consumatori lo hanno detto in tutte le salse, è inutile fare efficienza energetica (cambiare elettrodomestici e lampadine), cambiare la fonte di approvvigionamento, cambiare abitudini (tariffa bioraria) o passare al libero mercato,

quando chi deve leggere il contatore per farti pagare quello che realmente consumi non lo fa. Tutto questo accade mentre a molti consumatori non vengono acquisite le auto letture, nonostante per l'elettrico abbiano i contatori teleletti e paghino il 14% di oneri di sistema al distributore.

Non è tollerabile parlare di smart metering quando oggi continua a rendersi valido il concetto del consumo stimato. Questo genera un danno e un'elevata conflittualità soprattutto alle aziende della vendita.

Per non parlare degli investimenti sulla rete. Non si chiede "solo" di renderla più efficiente per assorbire le quantità elevate di FER rimaste inutilizzate, ma almeno di provvedere a piccoli interventi come per esempio il taglio degli alberi. Abbiamo visto cosa succede appena nevicava. Alberi che si abbattono sui tralicci e ditte esterne per intervenire sulla rete con giorni e giorni di ritardo.

Il grossista, dal canto suo dice che per qualche unità di ricavo (3-5%), deve fare l'esattore a costo zero. Anticipano e garantiscono milioni di euro a Stato e Distributori avendo spesso con ritardo i dati reali della misura. Dati che spesso sono sbagliati, aprendo contenziosi con i loro clienti che o non pagano o cambiano operatore. In alcuni territori basta un'elezione amministrativa per fermare per mesi l'attività della rilevazione.

Insomma il distributore deve essere chiamato a riconsipire il proprio mestiere in un'ottica di efficienza al servizio di tutta la filiera, con sanzioni proporzionate alle disfunzioni. Investire in tecnologie e management per tutelare non solo il proprio fatturato ma cittadini e imprese che necessitano di un trattamento da Paese moderno. Con pratiche trasparenti e meccanismi virtuosi anche in termini regolatori, con sanzioni quando serve e riconoscimento di valore a fronte di best practice.

Molti chiedono di ridurre il costo degli oneri e molti di ridefinire il "potere dei distributori". Sarebbe il caso di fare efficienza, ma non solo sulle fonti e sulle abitudini, ma soprattutto sugli oneri e magari aprire al mercato settori oggi considerati monopoli di fatto.

Dott. Luigi Gabriele Affari regolatori e istituzionali **Codici**

CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO