RAPPORTO DI SINTESI DEI LAVORI DEL TAVOLO

TAVOLO SUPERAMENTO TUTELE

Tavolo permanente sul superamento delle tutele di prezzo nella vendita di energia elettrica e gas naturale

In collaborazione con:

icom istituto per la competitività

PUBLIC AFFAIRS ADVISORS

EMG ACQUA GROUP

RAPPORTO DI SINTESI DEI LAVORI DEL TAVOLO

TAVOLO SUPERAMENTO TUTELE

Tavolo permanente sul superamento delle tutele di prezzo nella vendita di energia elettrica e gas naturale

In collaborazione con:

icom institute for competitiveness

PUBLIC AFFAIRS ADVISORS

EMG ACQUA GROUP

CURATORI:

Stefano da Empoli, Giovanni Galgano, Antonio Sileo

CON I CONTRIBUTI DI:

Maria Rosaria Della Porta, Elisa Gazzara, Gianmarco Maisto, Michele Masulli

Il capitolo 3, L'opinione degli italiani sul superamento delle tutele di prezzo, a cura di EMG Acqua Group, è stato redatto da Alessandro Barboro, Fabrizio Masia, Ciro Oristano

AI LAVORI DEL TAVOLO HANNO PARTECIPATO:

A2A, Acea, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Edison, Federconsumatori, Hera, Enel, Eni gas e luce, Iberdrola, Movimento Consumatori, Udicon, Unione Nazionale Consumatori, VIVIgas

INTRODUZIONE 5

CAPITOLO 1
L'ULTIMO MIGLIO DA PERCORRERE DOPO UN CAMMINO VENTENNALE 7

1.1. Il Decreto Bersani 9
1.2. Il secondo e terzo pacchetto energia 11
1.3. La legge sulla concorrenza 2017 12

CAPITOLO 2
VERSO IL FINE TUTELA: IL DIBATTITO POLITICO E IL RINVIO AL 1° LUGLIO 2020 15

2.1. Dalla legge sulla concorrenza al "Milleproroghe estivo" 17
2.2. Dopo il Milleproroghe. L'annuncio di un Tavolo di confronto e la risoluzione parlamentare sugli oneri di sistema 18
2.3. La dialettica tra Governo e Parlamento. Gli altri atti di sindacato ispettivo e il DDL delega sulle semplificazioni 19
2.4. La liberalizzazione nella proposta del PNIEC. Promuovere la concorrenza tra gli operatori e la competenza del consumatore 20

CAPITOLO 3
L'OPINIONE DEGLI ITALIANI SUL SUPERAMENTO DELLE TUTELE DI PREZZO 23

3.1. Premessa alla ricerca 25
3.2. Metodologia 25
3.3. Il campione 25
3.4. I risultati dell'indagine continuativa 26

CAPITOLO 4
COME ORIENTARSI NEL MERCATO ELETTRICO E DEL GAS NATURALE 37

4.1. L'uso degli strumenti di comparazione online nel settore energetico 39
4.2. Il ruolo del Portale Offerte 41

CAPITOLO 5
COSA FARE NEL PROSSIMO ANNO 45

5.1. Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica 47
5.2. Decreto del MiSE sulle modalità di transizione 48
5.3. Campagna istituzionale multimediale per informare i consumatori 48
5.4. Oneri di sistema 50
5.5. La morosità nel mercato dell'energia elettrica e del gas naturale 52

INTRODUZIONE

A partire dal 1° luglio 2020, dopo tredici anni dalla completa apertura del mercato della vendita al dettaglio dell'energia elettrica (2007) e diciassette anni da quella del gas naturale (2003), è previsto il superamento delle tutele di prezzo.
Un cambiamento che interesserà milioni di consumatori e che tuttavia segue una tendenza già avviata da anni.
Se infatti nel 2013 il 75% dei clienti domestici e il 60% degli altri usi di energia elettrica non avevano mai cambiato fornitore o, dopo averlo sostituito, erano rientrati nella fornitura in Maggior Tutela, oggi queste percentuali si sono ridotte rispettivamente al 57% e 43%[1].
Mentre per quanto riguarda il gas naturale, nel 2018, per la prima volta, in termini di punti di prelievo, la quota delle famiglie che hanno acquistato il gas nel mercato tutelato è scesa sotto la metà, più precisamente al 49,9%[2]. Da notare una elevata dinamicità del mercato, ancora più evidente se ci si concentra sui passaggi dei consumatori all'interno del mercato libero, sia nell'elettrico che nel gas.
Proprio in ragione dell'ampiezza e della significatività dei mutamenti che il completo superamento dei regimi di tutela comporta, la legge per il mercato e la concorrenza (legge n. 124/2017) ha previsto un articolato lavoro preparatorio e diverse innovazioni.
Un percorso non breve, in verità ad oggi realizzato solo in parte, che individua una pluralità di obiettivi e strumenti da conseguire e utilizzare con un ampio coinvolgimento di tutti gli *stakeholder* istituzionali (Autorità di regolazione, Governo e Parlamento).
E tuttavia, tutto questo lavoro – indubbiamente necessario – potrebbe risultare solo parzialmente efficace se non accompagnato da un supporto costruttivo da parte degli *stakeholder* di settore, tanto le imprese e le loro associazioni di categoria quanto i rappresentanti dei consumatori.
Da qui l'idea di proporre un Tavolo di confronto che negli ultimi 13 mesi si è riunito sette volte in forma seminariale e che tramite periodiche indagini demoscopiche ha altresì monitorato la percezione e la conoscenza dei consumatori riguardo al processo di completamento della liberalizzazione del mercato.
Nei prossimi mesi sarà non solo utile ma altresì fondamentale trasmettere messaggi chiari ed esaustivi sul superamento delle tutele di prezzo nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale. Deflagranti e perniciosi sarebbero, infatti, messaggi equivoci o, peggio, discordanti: da qualsiasi parte essi provengano. Tanto più che negli anni scorsi l'assetto stesso dei mercati e dunque l'intera macchina comunicativa istituzionale è stata caratterizzata da una routine non particolarmente congeniale al cambiamento.
Nei prossimi mesi, dunque, molto dovrà cambiare, a cominciare dal lessico utilizzato: aver parlato di "tutele" – addirittura "maggiori" nel caso dell'energia elettrica – certo non poteva incentivarne l'abbandono. Creando inoltre il convincimento – errato – che l'unica tutela regolatoria sia quella di prezzo, mentre invece, anche col superamento del regime tariffario, i consumatori rimangono oggetto di tutele regolatorie significative. E poiché grande è la sfida, meglio sarebbe se si utilizzasse appunto un nuovo, condiviso ed efficace repertorio di parole e argomenti.
Il convegno promosso dal Tavolo, nel quale viene presentata questa Relazione, ha lo scopo di discutere pubblicamente con tutti i soggetti interessati lo stato dell'arte ma soprattutto i prossimi passi da attuare per migliorare ulteriormente il funzionamento dei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale.

1 Relazione annuale ARERA, Stato dei Servizi. 31 Marzo 2019, Volume 1, p. 111 e 112.
2 Relazione annuale ARERA, Stato dei Servizi. 31 Marzo 2019, Volume 1, p. 234.

TAVOLO
SUPERAMENTO
TUTELE

CAPITOLO 1

L’ultimo miglio da percorrere dopo un cammino ventennale

1.1. IL DECRETO BERSANI

Venti anni fa, nel marzo 1999, veniva pubblicato in Gazzetta Ufficiale il **decreto legislativo "*Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica*" meglio noto come "decreto Bersani"**. Questo decreto sanciva sostanzialmente la fine del monopolio di Enel, aprendo il settore dell'energia a nuovi operatori. Fino ad allora il colosso nazionale era incaricato di produrre, importare, esportare, distribuire e vendere energia elettrica per tutto il Paese.

Il provvedimento è stato frutto dell'ondata di richiesta di liberalizzazioni che attraversava l'Europa e che nel dicembre 1996 avrebbe portato al varo della **direttiva comunitaria 96/92/CE sull'apertura del mercato interno dell'energia elettrica**. Ciò avvenne sotto la spinta determinante della presidenza di turno italiana dell'Unione Europea nel primo semestre 1996.

La direttiva 96/92/CE, pur recando una disciplina complessiva di tutte le fasi della filiera produttiva dell'energia elettrica, mirava a realizzare una liberalizzazione parziale e progressiva del mercato dell'elettricità, nell'ottica di favorire un graduale abbandono del regime monopolistico e di introdurre una cornice competitiva, almeno nei segmenti dove questa fosse praticabile.

L'iter che ha portato al recepimento della direttiva non è stato né semplice né, tantomeno, rapido. Il tutto ha avuto inizio nel 1996 quando, con l'avvento del governo Prodi I, Pierluigi Bersani successe ad Alberto Clô alla guida del ministero dell'Industria.

Il primo passo è stata la richiesta in commissione Attività Produttive alla Camera di votare un emendamento alla legge comunitaria 1995-1997 per autorizzare il Governo a recepire la direttiva comunitaria. A causa delle divergenze politiche il 2 luglio del 1998 l'emendamento originale non è stato approvato, ma modificato risultandone una delega piuttosto debole. La legge comunitaria contenente il nuovo articolo è stata approvata definitivamente il 21 aprile 1998.

Nel febbraio 1999 il Consiglio dei Ministri del Governo D'Alema, nel frattempo insediatosi, ministro ancora Pierluigi Bersani, sottosegretario con delega all'energia sempre Umberto Carpi, approva, questa volta in via definitiva, il decreto legislativo sull'apertura del mercato elettrico che sancisce dopo 37 anni la fine del monopolio Enel. L'iter si è concluso il 31 marzo con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del decreto legislativo che entra in vigore il 1° aprile 1999, prevedendo tutta una serie di adempimenti in capo al Governo e in capo all'Enel, nonché la creazione del Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale (GRTN) e dell'Acquirente Unico[3].

Si conclude così un iter durato circa di due anni e mezzo con la collaborazione determinante di Umberto Carpi e di Luigi De Paoli. Il primo in qualità di sottosegretario al ministero dell'Industria e di presidente dell'apposita Commissione istituita da Bersani già nel settembre 1996 per dare forma e sostanza a quella che sarebbe stata la riforma del sistema elettrico italiano.

Nella direttiva l'UE chiedeva agli Stati membri di liberalizzare la produzione elettrica e di permettere ai grandi consumatori elettrici (quelli che raggiungevano una certa soglia di consumo annuo) di poter scegliere liberamente il proprio fornitore, nazionale o estero. Per questo chiedeva anche che venissero creati dei "system operators" responsabili della gestione della rete di trasporto (e di distribuzione) e del

3 Concepito in maniera ben diversa da quanto avevano già proposto in Francia, con il fine di permettere ai "clienti vincolati" di stipulare contratti, anche di lungo termine, in "condizioni di continuità, sicurezza ed efficienza", cioè ad agire come un soggetto attivo sul mercato. In proposito si veda L. De Paoli, *L'Acquirente Unico: l'evoluzione di un concetto e della sua applicazione*, in A. Clô, S. Clô e F. Boffa (a cura di), *Riforme elettriche tra efficienza ed equità*, il Mulino, 2014.

dispacciamento degli impianti. Inoltre, per garantire l'assenza di discriminazione tra i diversi utenti delle reti, chiedeva che le imprese integrate verticalmente assicurassero al "system operator" l'indipendenza gestionale e separassero almeno contabilmente le loro attività di trasmissione da quella di produzione di energia elettrica. Il decreto Bersani andò oltre i livelli minimi richiesti dalla direttiva 96/92/CE; per aprire maggiormente il mercato fu consentito ai consumatori di aggregarsi in consorzi per raggiungere le soglie minime (progressivamente decrescenti) per diventare "clienti idonei". Vale a dire soggetti che, superando una determinata soglia di consumi ed essendo in possesso di particolari requisiti, avessero diritto di approvvigionarsi di energia elettrica da imprese produttrici da loro liberamente scelte[4].

Il decreto Bersani ha inoltre disposto la riserva esclusiva allo Stato delle attività di trasmissione e dispacciamento e la loro attribuzione in concessione a una costituenda società per azioni, il Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale (GRTN), interamente posseduto dal Tesoro.

La scelta di avere due soggetti diversi per la proprietà e per la gestione della rete venne rivista nel 2005 quando si fusero GRTN e Terna, di proprietà dell'Enel, cui fu imposta la cessione.

In materia di *unbundling*, il decreto Bersani segnò un primo fondamentale passo. Enel fu 'spacchettata' in cinque società per ciascuna delle attività svolte: produzione, distribuzione e vendita ai clienti vincolati, vendita ai clienti idonei, proprietà e manutenzione della rete di trasmissione, smantellamento delle centrali nucleari dismesse e chiusura del ciclo del combustibile. Per quanto riguarda la produzione, il decreto ha stabilito il divieto per gli operatori di produrre o importare, direttamente o indirettamente, più del 50% del totale dell'energia elettrica prodotta o importata in Italia. Si stabilì inoltre che ENEL avrebbe dovuto cedere almeno 15.000 MW della propria capacità produttiva.

Tale approccio era evidentemente legato alla possibilità per i consumatori di potersi approvvigionare in un mercato sufficientemente concorrenziale. Tant'è che la successiva **legge n. 57/2001 ("Disposizioni in materia di apertura e regolazione dei mercati")** modificava l'art. 14 del dl n. 79/99 statuendo un radicale abbattimento della soglia d'idoneità a 0,1 GWh dai precedenti 20 GWh (che, secondo quanto prevedeva il decreto Bersani, sarebbero diventati 9 GWh dal 1° gennaio 2002) "*a decorrere dal novantesimo giorno della cessione ENEL di non meno di 15.000 MW di capacità produttiva*"[5]. Condizione verificatasi a partire dal maggio 2003, in seguito alla cessione della terza Genco (Interpower).

Il decreto Bersani ha dunque segnato un vero e proprio punto di rottura, creando le premesse per la nascita del mercato elettrico italiano che conosciamo oggi.

Successivamente a quella sull'energia elettrica, la **direttiva 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale, recepita con decreto legislativo 23 maggio 2000 n. 164**, ha proseguito una liberalizzazione del settore già avviata dalla direttiva 94/22/CE per le attività di prospezione, ricerca e coltivazione, estendendola alle attività successive alla produzione, ovvero allo stoccaggio, al trasporto, alla distribuzione e alla vendita, e imprimendo così una fondamentale spinta all'apertura alla concorrenza allo scopo di creare un mercato unico europeo del gas naturale.

4 L. De Paoli, *Il "decreto Bersani" e il big bang dell'industria elettrica, vent'anni dopo – I vent'anni del "decreto Bersani"*- Staffetta Quotidiana, 22 maggio 2019.

5 Art. 10, comma 3.

1.2. IL SECONDO E TERZO PACCHETTO ENERGIA

Coerentemente con la gradualità espressa nella direttiva del 1996, il decreto Bersani fece solo i primi, sebbene imprescindibili, passi verso l'apertura del mercato elettrico. D'altronde, come scritto da Pippo Ranci, primo presidente dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, "*in tutta Europa si è naturalmente creata concorrenza nel mercato all'ingrosso ben prima che nel segmento del dettaglio e l'obbligo di apertura del mercato introdotto per fasi riflette una gradualità ben giustificata dalle diverse esigenze e capacità degli operatori*[6]" (tra i quali possiamo considerare ovviamente dal lato della domanda anche i consumatori, dai grandi ai piccoli).

Servirono **due direttive successive** (rispettivamente, **2003/54/CE e 2009/72/CE**), note anche rispettivamente come secondo e terzo "Pacchetto energia", e i relativi decreti di recepimento a completare le regole per il mercato interno dell'energia elettrica. Non solo rendendo più incisive alcune delle misure del "primo pacchetto", in particolare quelle sugli assetti proprietari e gestionali della trasmissione e distribuzione elettrica, ma, soprattutto, riconoscendo la necessaria indipendenza delle autorità di regolazione di settore e l'apertura alla concorrenza della vendita di energia elettrica. Furono infatti il secondo e terzo Pacchetto energia (recepiti in Italia rispettivamente nel 2007 e 2011) a imporre in modo coordinato in tutti gli Stati UE la separazione societaria tra attività di distribuzione e vendita, avviare la piena liberalizzazione della vendita al dettaglio dal 2007 e adottare modelli più incisivi di *unbundling* per la trasmissione, oltre a rafforzare e ampliare obiettivi e funzioni dell'autorità di regolazione di settore. Va detto che in diversi ambiti l'Italia si era mossa in modo pionieristico: per esempio, la separazione proprietaria di Terna risale al 2005.

Un altro passaggio fondamentale è avvenuto con la **c.d. "legge Marzano" (legge 23 agosto 2004, n. 239, Riordino del settore energetico, nonché delega al Governo per il riassetto delle disposizioni vigenti in materia di energia**), la quale ha ridefinito i rapporti e i ruoli tra Governo e l'allora Autorità per l'energia elettrica e il gas. Lo scopo principale perseguito tramite la Legge Marzano era quello di promuovere l'apertura del mercato, incentivando la competizione al suo interno ed evitando allo stesso tempo possibili discriminazioni a livello di accesso alla rete. Fu poi il **decreto legge n.73/2007** a compiere passaggi chiave del processo di liberalizzazione energetica nel nostro Paese. Con tale disposizione, infatti, con decorrenza dal 1° luglio 2007, è stato attribuito ai clienti finali domestici il diritto di recesso del preesistente contratto di fornitura elettrica in qualità di clienti vincolati, rendendoli di fatto liberi di scegliere autonomamente il proprio nuovo fornitore (nel mercato libero).

Il successivo **decreto legislativo 1 giugno 2011 n.93** di recepimento del terzo pacchetto prevedeva che "*tutti i clienti civili sono idonei*" [cioè sono liberi di scegliere il proprio fornitore] (articolo 35, comma 1) ma anche che "*i clienti finali civili e le imprese connesse in bassa tensione con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore ai 10 milioni di euro che non scelgano un fornitore sul mercato libero, sono riforniti di energia elettrica nell'ambito del regime di tutela" (articolo 35, comma 2). In virtù di tale regime, "l'erogazione del servizio per i clienti finali domestici non riforniti di energia elettrica sul mercato libero è garantita dall'impresa di distribuzione, anche attraverso apposite società di vendita, e la funzione di approvvigionamento continua a essere svolta dall'Acquirente Unico Spa*".

Prima di allora era intervenuta la **sentenza**

6 P. Ranci, *La liberalizzazione del mercato elettrico al dettaglio tra efficienza ed equità sociale*, in A. Clô, S. Clô e F. Boffa (a cura di), *Riforme elettriche tra efficienza ed equità*, il Mulino, 2014.

Federutility del 2010[7], nella quale la Corte di Giustizia UE, alla quale si erano rivolti i giudici amministrativi italiani nel contenzioso tra l'associazione e l'AEEG, affermava che le tutele di prezzo sono ammesse solo se rispettano le seguenti condizioni: devono essere transitorie e proporzionate nonché finalizzate a garantire l'interesse economico generale. D'altronde sui pericoli di una transizione troppo prolungata si è pronunciato con notevole chiarezza argomentativa sempre Pippo Ranci, secondo il quale "*se il regime transitorio non appare aver facilitato il passaggio al mercato libero, ci troviamo di fronte a un'insidiosa circolarità. La persistenza del regime di tutela viene giustificata sulla base dell'impreparazione del consumatore; il modo nel quale la fase transitoria viene gestita non riduce, anzi forse rafforza la diffidenza di molti consumatori nei confronti della liberalizzazione. La transizione diventa infinita*"[8]. Alcuni risultati delle indagini demoscopiche svolte da EMG Acqua Group per conto del presente Tavolo, di cui viene mostrata una sintesi nel terzo capitolo di questa Relazione, sembrano mostrare chiaramente i rischi di una mancata interruzione di una tale circolarità.

1.3. LA LEGGE SULLA CONCORRENZA 2017

Con l'apertura del cantiere legislativo della **legge sulla concorrenza ("legge annuale per il mercato e la concorrenza" del 4 agosto 2017, n.124)** si è riaperto il dibattito sul percorso avviato con il decreto Bersani del 1999 e sul completamento del processo di apertura del mercato elettrico avviato in quegli anni.

Si è trattato di un lungo ed intenso lavoro di analisi e modifica normativa in vari settori ma certamente su quello energetico si è visto uno tra i più accesi dibattiti. La legge n.124/17 fissava la fine della tutela di prezzo dell'Autorità al 1° luglio 2019 per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale. La scadenza ha subito un rinvio al 1° luglio 2020 con l'approvazione della legge di conversione del decreto legge n. 91/2018 (c.d. Milleproroghe), legge n.108/18. L'intervento fissa quindi la fine delle tariffe regolate e la conclusione del periodo transitorio, con l'obiettivo di giungere ad un mercato al tempo stesso concorrenziale, innovativo e costruito attorno alle reali esigenze del consumatore.

In sintesi, la legge per la concorrenza prevede un ridisegno organico del funzionamento del mercato finale della vendita dell'energia elettrica. Per cominciare, richiede una fase di monitoraggio del mercato, con particolare riguardo al pieno raggiungimento di alcune condizioni che ne consentano un efficiente funzionamento. Secondariamente, individua uno snodo decisionale fondamentale nell'adozione del Decreto Ministeriale MiSE relativo alle modalità di transizione, sentite l'Autorità per la regolazione di energia e ambiente (ARERA) e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), previo parere delle Commissioni parlamentari competenti. Infine, introduce nuovi strumenti per garantire il buon funzionamento del mercato, quali ad esempio l'elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica, un portale per la comparabilità delle offerte, una campagna di informazione multimediale, il riconoscimento di un diritto alla rateizzazione per le cosiddette maxibollette, la riforma dei bonus elettrico e gas, l'introduzione di uno specifico servizio di salvaguardia elettrico "*ai clienti finali domestici e alle imprese connesse in bassa tensione con meno di cinquanta dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro senza fornitore di energia elettrica, attraverso procedure concorsuali per aree territoriali e a condizioni che incentivino il passaggio al mercato libero*" per garantire il servizio universale, come

7 Sentenza della Corte (grande sezione), 20 aprile 2010, C-265/08, *Federutility et. al. c. Autorità per l'energia elettrica e il gas.*
8 P. Ranci, op. cit., 2014.

richiesto dalla direttiva 2009/72/CE (art.3, comma 3). L'introduzione di questo servizio di salvaguardia per i clienti domestici e le PMI allinea le modalità di garanzia della continuità del servizio per queste tipologie di consumatori, qualora rimangano senza fornitore, a quanto già vigente per i clienti che non rientrano nel perimetro di applicabilità del servizio di maggior tutela.

Come è evidente da questa pure breve panoramica sui principali passaggi principali che hanno caratterizzato il percorso di progressiva apertura del mercato elettrico in Italia, il contesto europeo ha rappresentato indubbiamente un potente acceleratore di un processo oggi visto come inevitabile ma, all'epoca, affatto scontato nel nostro contesto nazionale. È ancora molto forte l'impulso europeo al completamento della rimozione degli ostacoli alla libera concorrenza, visto come uno strumento di supporto alla crescita economica dei Paesi UE. Anche nell'ultimo ***Country Report*** **annuale della Commissione UE, pubblicato a fine febbraio 2019**, si evidenzia come l'Italia debba compiere l'ultimo miglio sui mercati *retail* attraverso il superamento dei regimi di tutela: "*nonostante le liberalizzazioni, i prezzi dell'energia restano elevati. [..] A livello della vendita al dettaglio, l'elevato livello di concentrazione del mercato e le imposte e i prelievi pesanti contribuiscono a far sì che i prezzi siano ancora tra i più alti dell'UE per entrambi i mercati. Tuttavia, tra il 2016 e il 2017 i prezzi al dettaglio dell'energia elettrica per le famiglie si sono notevolmente ridotti (-11,2 %) (ACER/CEER, 2018). Tale tendenza va letta unitamente all'aumento del tasso annuo di cambio di fornitore delle utenze domestiche (8% nel 2015 per l'energia elettrica a fronte di una media UE del 6,3%). La strategia nazionale del 2017, attualmente in fase di revisione, propone di ridurre il divario di prezzo tra l'Italia e i paesi europei comparabili, anche con la piena liberalizzazione dei mercati finali e la progressiva riduzione degli oneri di sistema. Gli sforzi volti a eliminare gli ostacoli normativi si sono arenati dopo l'adozione nel 2017 della legge annuale del 2015 sulla concorrenza, mentre potrebbero essere introdotte nuove restrizioni. […] Inoltre, la metà dei decreti attuativi della legge del 2017 sulla concorrenza deve ancora essere adottata, mentre la graduale eliminazione delle condizioni economiche di fornitura regolamentate nel settore dell'energia è stata rinviata dal 2019 alla metà del 2020*"[9].

9 Commissione Europea, *Relazione per paese relativa all'Italia*, Semestre europeo 2019: valutazione dei progressi in materia di riforme strutturali, prevenzione e correzione degli squilibri macroeconomici e risultati degli esami approfonditi a norma del regolamento UE n. 1176/2011, 27 febbraio 2019, p. 63.

TAVOLO
SUPERAMENTO
TUTELE

CAPITOLO 2

Verso il fine tutela: il dibattito politico e il rinvio al 1° luglio 2020

2.1. DALLA LEGGE SULLA CONCORRENZA AL "MILLEPROROGHE ESTIVO"

La legge per il mercato e la concorrenza entrata in vigore nel 2017 ha previsto, come detto, il definitivo superamento del regime delle tutele di prezzo nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale.

In ottemperanza a quanto previsto dal comma 66, articolo 1 della legge n. 124/2017, il 1° marzo dello scorso anno l'ARERA ha pubblicato il **Rapporto di monitoraggio dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale** che contiene una puntuale fotografia dello stato di avanzamento delle misure propedeutiche alla piena liberalizzazione del mercato, quali l'operatività del portale informatico gestito da Acquirente Unico per la raccolta e pubblicazione delle offerte commerciali degli operatori (Portale Offerte), le misure a tutela delle famiglie in condizioni di disagio economico e l'accrescimento del sistema di vigilanza e di informazione a tutela dei consumatori, l'operatività del Sistema Informativo Integrato, il completamento del quadro normativo e regolatorio e l'efficacia degli strumenti necessari a garantire il rispetto delle tempistiche di *switching* (secondo quanto previsto dal decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 che ha recepito le direttive comunitarie sul mercato interno dell'energia), di fatturazione e conguaglio, nonché in materia di *brand unbundling*.

Il Ministero dello Sviluppo economico, a partire dal documento redatto dall'ARERA, avrebbe dovuto, entro aprile 2018, dare conto dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi sopra ricordati ed eventualmente mettere a punto i provvedimenti necessari per il completamento della riforma. Inoltre, il comma 68 della legge sulla Concorrenza **ha rimandato a un decreto MiSE** – sentite ARERA e AGCM – la definizione delle "*misure necessarie a garantire la cessazione della disciplina transitoria dei prezzi […] e l'ingresso consapevole nel mercato dei clienti finali, secondo meccanismi che assicurino la concorrenza e la pluralità di fornitori e di offerte nel libero mercato*". In aggiunta, i commi 80-82 prevedono l'istituzione presso il Dicastero di Via Veneto dell'**Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica a clienti finali**.

Dopo le elezioni politiche del 4 marzo 2018 la nuova maggioranza composta da MoVimento 5 Stelle e Lega ha ritenuto opportuno rimandare ulteriormente la fine dei prezzi tutelati, disponendo con il cosiddetto "**decreto Milleproroghe estivo**" il **rinvio al 1° luglio 2020**[10].

Già a giugno 2018 alcune uscite pubbliche del senatore Gianni Girotto, poco prima di essere indicato quale nuovo Presidente della Commissione Industria di Palazzo Madama, e di Cristiano Anastasi, anch'egli 5 Stelle, potevano far prefigurare un posticipo della scadenza del 1° luglio 2019 come data ultima per la cessazione delle tutele di prezzo. Il posticipo si è effettivamente concretizzato con il decreto Milleproroghe discusso in piena estate da Camera e Senato diventerà il veicolo normativo per mettere nero su bianco lo slittamento di un altro anno del fine tutela. Saranno lo stesso senatore Anastasi e il senatore Paolo Arrigoni della Lega a presentare i relativi emendamenti che **sanciscono il rinvio al 1° luglio 2020**: una presa d'atto, in ragione del ritardo implementativo accumulatosi, per consentire al nuovo Governo di completare gli *step* mancanti, a partire dalla messa a punto dell'essenziale **decreto ministeriale sulle modalità di ingresso dei consumatori nel mercato libero** e dall'istituzione dell'**Elenco dei venditori**, insieme naturalmente all'avvio dell'**attività di informazione** rivolta ai clienti finali per consentire di comprendere appieno i benefici e i meccanismi del nuovo assetto.

Come spiegato dal Sottosegretario allo Sviluppo economico Davide Crippa dopo l'approvazione

10 Legge n. 108/18 del 21 settembre 2018, G.U. n. 220 del 21 settembre 2018. Testo coordinato G.U. n. 220 del 21 settembre 2018.

della proroga al 1° luglio 2020, l'obiettivo dell'Esecutivo era utilizzare il periodo di tempo concesso dal Parlamento "*per migliorare le condizioni per la realizzazione di un sistema competitivo in grado di coniugare migliori prezzi per il consumatore con sicurezza e tranquillità delle famiglie, con contratti luce e gas chiari, trasparenti e senza condizioni vessatorie nei loro confronti*"[11]. Un impegno peraltro assunto anche di fronte al Parlamento avendo il Governo accolto, sempre nel Milleproroghe, un ordine del giorno dell'onorevole Ferrari (Lega) sull'avvio di un **Tavolo di confronto in materia di superamento del regime di maggior tutela, con la partecipazione dei rappresentanti dell'ARERA, dell'AGCM e del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti,** "*al fine di valutare le migliori soluzioni per attuare la norma assicurando le tutele ai consumatori, la concorrenza e la pluralità di fornitori e offerte nel libero mercato*"[12].

2.2. DOPO IL *MILLEPROROGHE*. L'ANNUNCIO DI UN TAVOLO DI CONFRONTO E LA RISOLUZIONE PARLAMENTARE SUGLI ONERI DI SISTEMA

A stimolare il Governo sugli orientamenti in merito alla riforma del mercato energetico sono state soprattutto le forze di opposizione; ad esempio l'onorevole Gianluca Benamati (Partito Democratico) ha presentato un'interrogazione parlamentare[13] cui il Sottosegretario al MiSE in quota Lega, Dario Galli (in seguito divenuto Viceministro), ha poi risposto che la proroga della cessazione della tutela serviva "*non per ritardare il processo di estensione dei prezzi di mercato, ma per poter stimolare e creare condizioni di piena consapevolezza ed effettivo vantaggio per i consumatori*". In particolare, per l'esponente del MiSE, la definizione delle modalità della transizione tramite il previsto decreto attuativo doveva rappresentare "*il punto d'arrivo*", ovvero "*la sintesi di una serie di pre-condizioni sullo stato dei mercati* retail*, ritenuto non ancora soddisfacente, e soprattutto della messa in campo di precisi strumenti a tutela dei consumatori, con particolare riguardo a quelli più vulnerabili*"[14]. La discussione ha interessato anche l'istituzione dell'Elenco dei venditori, di cui è stata sollecitata l'approvazione da parte del MISE a seguito di quella dell'ARERA – a novembre 2017 – della proposta sui criteri, i requisiti e le modalità per l'ammissione degli operatori e dell'acquisizione del parere del Consiglio di Stato[15].

In realtà, pur avendo individuato nel tavolo di confronto uno strumento utile per portare a effetto la liberalizzazione del mercato, occorre rilevare che l'auspicato percorso di collaborazione si è concretizzato fin qui in **un'unica riunione del Tavolo di coordinamento svoltasi al Ministero dello Sviluppo economico il 30 ottobre dell'anno scorso**: in quell'occasione il Sottosegretario Crippa annunciò che il primo passo verso il passaggio definitivo al mercato libero sarebbe stato proprio il completamento dell'iter dell'Elenco dei venditori, rimandando ai successivi tavoli la presentazione di un programma operativo e condiviso[16].

Un importante momento di dibattito sul futuro del mercato energetico italiano è stato certamente la discussione in Commissione Attività produttive

11 Dichiarazione del 3 agosto 2018, comunicato stampa del MiSE.
12 Atto Camera, Ordine del Giorno 9/01117-A/003 accolto il 14 settembre 2018.
13 Interrogazione a risposta immediata 5-00547 Benamati e altri (PD) del 26 settembre 2018.
14 Risposta scritta all'Interrogazione 5-00547, pubblicata il 27 settembre 2018 nell'allegato al bollettino in Commissione X Attività produttive della Camera.
15 Interrogazione a risposta immediata 5-00587 Benamati e altri (PD) del 2 ottobre 2018.
16 Dichiarazione del 30 ottobre 2018, comunicato stampa del MiSE.

della Camera della **risoluzione parlamentare** presentata da Benamati sulle "**Iniziative urgenti in materia di riscossione degli oneri generali del sistema elettrico**", cui poi sono state abbinate le **risoluzioni di maggioranza** di Lega (on. Giorgia Andreuzza) e MoVimento 5 Stelle (on. Andrea Vallascas). In particolare, a partire dalla fine di ottobre dello scorso anno sono state ascoltate in audizione alcune tra le principali realtà associative del settore dell'energia e dei consumatori, oltre ad ARERA, GSE, Cassa servizi energetici e ambientali e Acquirente Unico.

Il 16 gennaio scorso, la Commissione di Montecitorio ha approvato all'unanimità la **risoluzione finale condivisa dai vari schieramenti che, fra le altre cose, ha impegnato il Governo a dare rapida attuazione a quanto previsto dalla Legge sulla Concorrenza, istituendo presso il Ministero dello Sviluppo economico l'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali**. Inoltre, il Governo si è impegnato a predisporre criteri e requisiti "*sufficientemente selettivi*" per l'iscrizione e per la permanenza nell'Elenco, tali da rendere lo strumento "*il più possibile efficace per la prevenzione di condotte opportunistiche e scorrette*". In sede di votazione della risoluzione, il Sottosegretario Crippa ha poi sottolineato l'importanza dell'impegno relativo all'Elenco e alla predisposizione di criteri "*stringenti*" per l'accesso e per il mantenimento dell'iscrizione. Tra gli altri punti toccati dalla risoluzione, anche le iniziative per una più semplice ed immediata fruizione del bonus in bolletta per contrastare la povertà energetica e ridurre il rischio morosità nei clienti domestici; l'individuazione delle garanzie che i venditori di energia elettrica e, più in generale, gli utenti del servizio di trasporto devono prestare per il versamento degli oneri generali di sistema ("*in linea con la consolidata giurisprudenza del Consiglio di Stato*") al fine di impedire la diretta ricaduta sui clienti finali degli oneri non incassati; l'istituzione presso il MiSE di un tavolo tecnico di lavoro finalizzato ad assicurare un periodico confronto con trader, operatori del settore ed associazioni di consumatori[17].

2.3. LA DIALETTICA TRA GOVERNO E PARLAMENTO. GLI ALTRI ATTI DI SINDACATO ISPETTIVO E IL DDL DELEGA SULLE SEMPLIFICAZIONI

Un ulteriore momento di confronto nella dialettica tra Parlamento e Governo è stata l'interrogazione del 19 febbraio scorso dell'onorevole Simone Baldelli (Forza Italia) sulle "Iniziative di competenza volte a garantire trasparenza e correttezza di informazione nel passaggio al mercato libero nel settore dell'energia elettrica e del gas", cui il Governo ha replicato che affinché il MiSE si possa adoperare per dare attuazione a quanto previsto dalla Legge sulla Concorrenza si debbono verificare "*una serie di precondizioni sullo stato dei mercati retail, ritenute non ancora soddisfacenti*", e soprattutto "*dovranno essere azionati precisi strumenti a tutela dei consumatori che ad oggi non sono ancora operativi*". L'Esecutivo ha inoltre ricordato che la mancanza dei criteri e requisiti è stato il motivo per cui il Governo ha preferito fermare l'iter di approvazione dello schema di decreto relativo all'elenco dei venditori[18]. Concetto ribadito dallo stesso Crippa più di recente, il 12 marzo in Aula della Camera, in risposta ai quesiti analoghi posti ancora una volta dagli onorevoli Benamati e Moretto[19].

17 Atto Camera, Risoluzione conclusiva 8-00010.
18 Risposta orale all'Interrogazione 4-02079, pubblicata nel resoconto stenografico della seduta dell'Aula della Camera del 19 febbraio 2019.
19 Risposta orale all'Interpellanza Benamati ed altri n. 2-00100 e all'Interrogazione Benamati e Moretto n. 3- 00600, pubblicata nel resoconto stenografico della seduta dell'Aula della Camera del 12 marzo 2019.

Inoltre, il 28 febbraio scorso il Consiglio dei Ministri, su proposta del Presidente Conte, ha approvato dei disegni di legge di delega al Governo in materia di semplificazioni, riassetti normativi e codificazioni di settore: tra questi, anche un provvedimento che contiene un apposito articolo che delega il Governo ad adottare una serie di decreti legislativi con riferimento alla materia "energia e fonti rinnovabili", menzionando tra gli altri i settori "mercato dell'energia e borsa elettrica" e "liberalizzazione e disciplina del mercato del gas naturale". La delega dovrà in prima battuta essere approvata dal Parlamento, dopodiché la palla tornerà nelle mani del Governo per la messa a punto dei decreti. Poco o nulla è trapelato sinora sulla tipologia di intervento che l'Esecutivo ha in mente: al momento, il DDL di delega risulta assegnato in sede referente alla Commissione Affari costituzionali della Camera dei deputati, in attesa che venga avviato l'esame[20].

2.4. LA LIBERALIZZAZIONE NELLA PROPOSTA DEL PNIEC. PROMUOVERE LA CONCORRENZA TRA GLI OPERATORI E LA COMPETENZA DEL CONSUMATORE

In base a quanto previsto dal Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio sulla governance dell'Unione dell'energia, nello scorso gennaio il Governo italiano ha trasmesso alla Commissione europea – al pari degli altri Stati membri dell'UE – la proposta di **Piano nazionale integrato per l'Energia ed il Clima (PNIEC)** che verrà finalizzato entro dicembre 2019. Si tratta di un documento vincolante che impegnerà il nostro Paese nell'ambito dello sforzo comune per il raggiungimento dei target UE 2030 al 32% per le rinnovabili e al 32,5% per l'efficienza energetica. La stesura del corposo documento (238 pagine) ha coinvolto tecnici e *policy maker* del Ministero dello Sviluppo economico, del Ministero dell'Ambiente, della tutela del territorio e del mare e del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (la bozza porta l'intestazione dei tre dicasteri), oltreché il GSE, l'Ispra, l'Enea, il Politecnico di Milano e l'ARERA.

Con riferimento al completamento della liberalizzazione dei mercati al dettaglio entro il 1° luglio 2020, il documento riporta che il Governo – in coordinamento con l'ARERA – intende **promuovere la concorrenza tra gli operatori**, nonché lo sviluppo della competenza del consumatore e della sua fiducia "*nella possibilità di appropriarsi delle opportunità e dei benefici del mercato*". Si sottolinea inoltre che "*nonostante le azioni che ancora bisognerà mettere in campo*", il contesto generale ha visto accresciuti in questi anni gli strumenti di informazione e di tutela offerti al consumatore per maturare maggiore consapevolezza e orientare correttamente la scelta sulla fornitura: a tal proposito, il PNIEC cita lo Sportello per il consumatore di energia e il servizio di conciliazione, il portale per la confrontabilità delle offerte e il Sistema Informativo Integrato. Inoltre, si ricordano l'introduzione da parte dell'ARERA delle nuove regole in materia di fatturazione (e delle relative tempistiche) e la riforma dei processi di *switching*[21]. Un ulteriore passaggio del PNIEC riguarda le misure da adottare in vista del 2020, tra le quali vengono ricordati la **definizione dell'Elenco dei venditori** ("*con controlli e sanzioni nei confronti dei comportamenti scorretti*"), le **iniziative da mettere in atto per la tutela dei consumatori più deboli** ("*anche considerando gli spazi di flessibilità consentiti dal Clean Energy Package sul tema*"), il **rafforzamento degli strumenti per il confronto delle offerte e le**

20 Disegno di legge: "Deleghe al Governo in materia di semplificazione e codificazione" (Atto Camera 1812).
21 Proposta di Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima Italiano, p. 80.

campagne informative per accrescere la consapevolezza dei clienti finali. Tutte misure, si legge, che dovranno essere implementate avendo come obiettivi quelli di prevenire l'esercizio di potere di mercato da parte degli operatori, qualificare ulteriormente il mercato della vendita e promuovere la mobilità e il ruolo attivo dei consumatori semplificando le procedure di *switching*[22].

22 *Ibidem.*

TAVOLO
SUPERAMENTO
TUTELE

CAPITOLO 3

L’opinione degli italiani sul superamento delle tutele di prezzo

3.1. PREMESSA ALLA RICERCA

Per comprendere a fondo le opinioni degli italiani riguardo il superamento delle tutele di prezzo dell'energia elettrica e del gas naturale, è stata richiesta ad **EMG Acqua Group un'indagine continuativa nel tempo che, a partire del maggio 2018, ha monitorato l'evoluzione del livello di conoscenza e dell'opinione degli italiani sull'argomento**.

3.2. METODOLOGIA

Per ottemperare a tali obiettivi, sono state effettuate più di 8.000 interviste a italiani maggiorenni, suddivise equamente in **quattro rilevazioni (maggio ed ottobre 2018, marzo e giugno 2019)** tramite Telepanel EMG Acqua Group, **panel telematico composto da 4.000 individui rappresentativi della popolazione italiana over 18 e distribuito su circa 700 comuni italiani**.
Stante la caratteristica della rilevazione tramite panel, le persone intervistate in ogni rilevazione sono state in parte le stesse della rilevazione precedente.
Questo ha permesso, su campioni omogenei e coerenti, di monitorare in modo molto efficiente i cambiamenti di atteggiamento degli italiani nel tempo e di misurare con maggiore precisione l'influenza che eventuali azioni comunicative messe in campo hanno esercitato (o potranno esercitare) sull'opinione pubblica.

3.3. IL CAMPIONE

Nel nostro campione un po' meno del 90% degli intervistati riferisce di essere proprietario della propria abitazione e circa il 60% vive in appartamento per lo più tra gli 80 e 119 mq.
Per quanto riguarda i **consumi energetici**, i nostri intervistati dichiarano un consumo di energia elettrica che si attesta mediamente attorno ai 700 euro annui per circa 3.300 kWh, leggermente superiore la spesa per il gas naturale con circa 730 euro annui e 841 mc consumati. Valori che non si distaccano dagli effettivi consumi medi nazionali e che denotano come i clienti finali che costituiscono il campione abbiano una certa consapevolezza non solo della spesa sostenuta ma anche dei relativi consumi.

Figura 3.1a Il campione: l'abitazione

Fonte: EMG Acqua Group

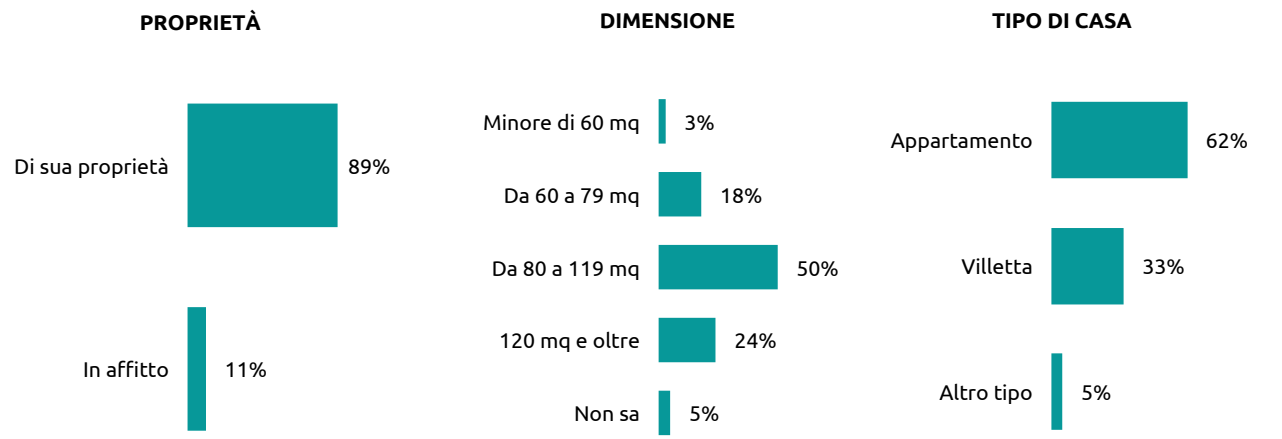
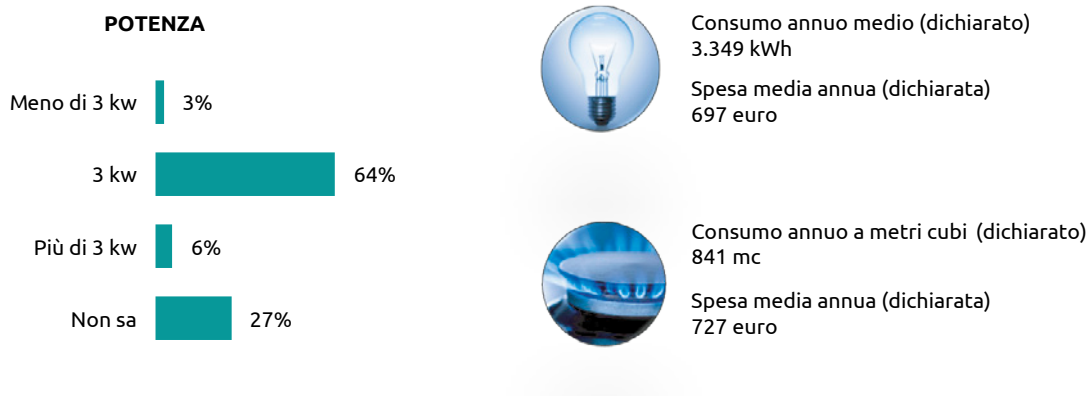


Figura 3.1b **Il campione: i consumi**

Fonte: EMG Acqua Group



3.4. I RISULTATI DELL'INDAGINE CONTINUATIVA

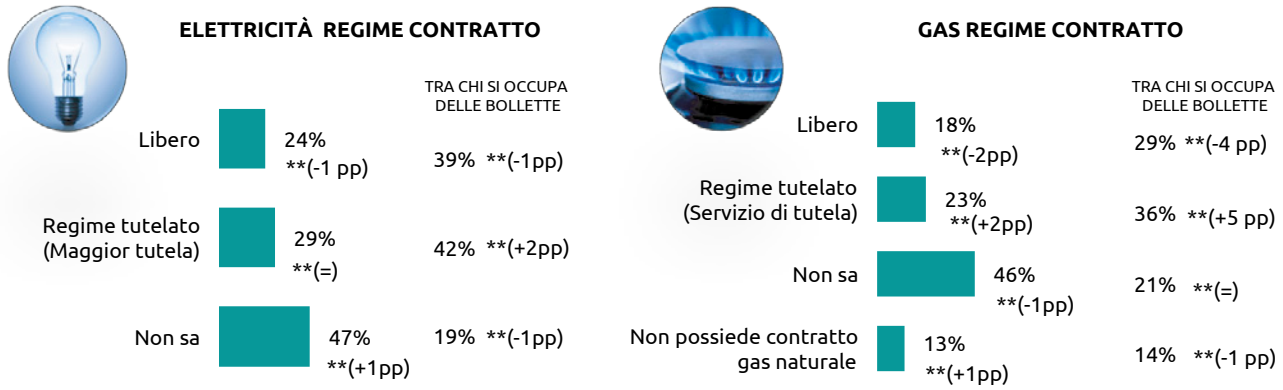
Di seguito proponiamo una sintesi delle tendenze sui temi di maggior intervento emerse nelle quattro rilevazioni condotte in un arco temporale di 13 mesi.

La consapevolezza del tipo di contratto posseduto

Per quanto riguarda le risultanze dell'indagine in merito alla **conoscenza del proprio contratto di energia elettrica e gas naturale**, l'80% degli italiani che a casa si occupano delle bollette dichiarano di essere a conoscenza del tipo di contratto (libero o a tutela), mentre quelli che non si occupano personalmente

Figura 3.2 **La consapevolezza del tipo di contratto posseduto**

Fonte: EMG Acqua Group



Base: totale campione N=2000 ****vs terza wave (marzo 2019)**

delle bollette, hanno, non inspiegabilmente, minore conoscenza dell'argomento (poco più della metà).

La conoscenza delle differenze tra mercato libero e tutelato

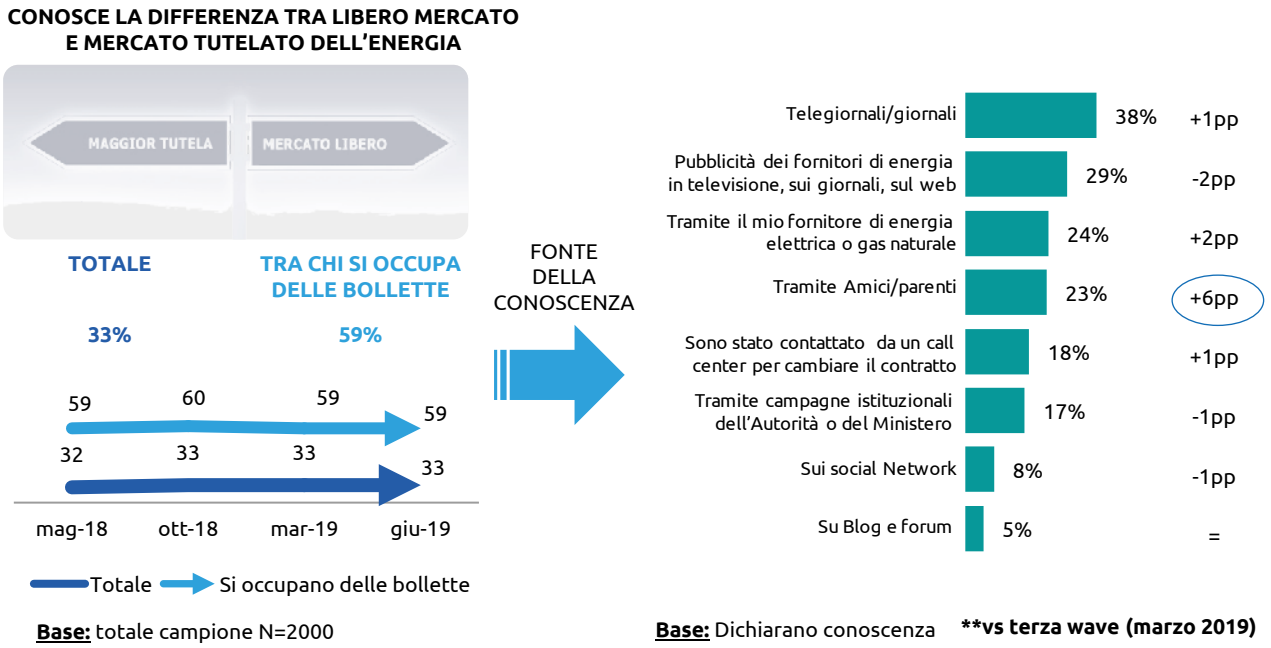
Gli italiani che conoscono il tipo di contratto che hanno sottoscritto e la **differenza tra mercato libero e tutelato** è pari a circa un terzo degli italiani (decisamente meglio tra chi si occupa delle bollette: 60%) e tale livello di conoscenza si è mantenuta nel tempo costante (da maggio 2018 a giugno 2019), forse anche per il venir meno dell'impellenza della scadenza, posticipata di un anno, nonché delle necessarie azioni comunicative istituzionali[23]. Chi dichiara di sapere qualcosa sul tema per lo più lo deve ai canali tradizionali, attraverso giornali e telegiornali e al sempre valido passaparola, un buon impatto lo hanno creato le **campagne informative dei fornitori** anche con le loro azioni di *direct marketing*.

Il livello di informazione: evoluzione nell'anno

Per quanto riguarda l'autovalutazione del livello di conoscenza sul mercato di vendita dell'energia elettrica e gas, circa un terzo degli italiani si dichiara molto o abbastanza informato sul mercato della vendita di energia elettrica o del gas naturale.
Tra coloro che si occupano delle bollette il **livello di conoscenza** sale a più del 40%.
Probabilmente più sensibili al tema e, soprattutto, sollecitati ad informarsi per poter far fronte a questo importante passaggio, più della metà di coloro che sono nel mercato libero dichiarano di essere molto o abbastanza informati, senza distinzioni significative

Figura 3.3 La conoscenza delle differenze tra mercato libero e tutelato

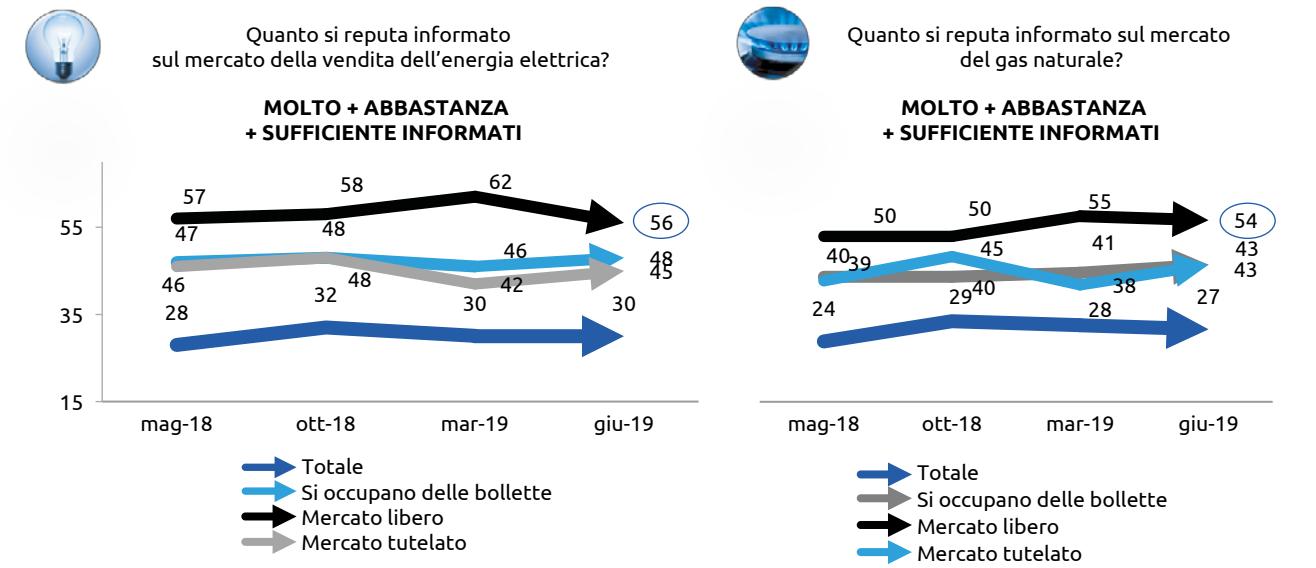
Fonte: EMG Acqua Group



23 Cfr. i rischi di circolarità evocati da Pippo Ranci, menzionati nel capitolo 1, p. 12.

Figura 3.4 **l livello di informazione: evoluzione nell'anno**

Fonte: EMG Acqua Group



tra mercato luce e gas. Tra le diverse rilevazioni è possibile notare alcune variazioni, leggermente più evidenti tra chi ritiene di essere informato sul gas piuttosto che sull'energia elettrica, ma, nel complesso, si può osservare un dato piuttosto stabile e sedimentato che può essere considerato come una base più che solida da cui partire nel momento si cui si cominceranno ad attivare, anche istituzionalmente, le necessarie, efficaci e continuative campagne di comunicazione.

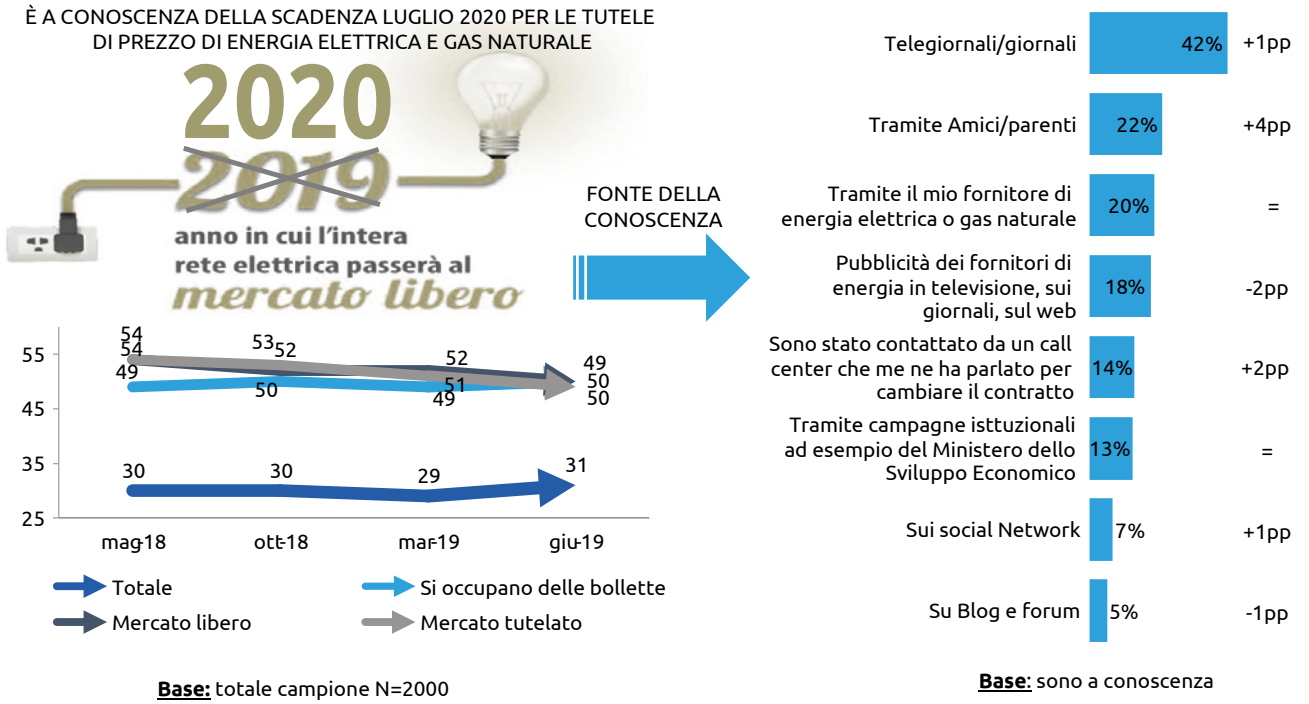
La scadenza di luglio 2020 e le campagne informative

Per tutto il periodo di rilevazione, della durata di un anno, resta costante la **conoscenza della data della fine delle tutele di prezzo di luce e gas**, nonostante lo slittamento da luglio 2019 a luglio 2020. Circa un terzo degli italiani è informato, tra coloro che si occupano delle bollette la metà. In questo caso, tra le fonti di conoscenza, l'informazione tradizionale di telegiornali e giornali si dimostra essenziale e prioritaria anche per la sua valenza istituzionale e ufficiale. Il dato non è marginale considerata l'assenza di campagne informative istituzionali (Fig. 3.5).

Le **campagne informative messe in campo dagli operatori** hanno raggiunto circa il 20% degli italiani senza registrare nessuna significativa variazione in tutto il periodo di indagine, sia per una sempre minore informazione sui canali tradizionali e istituzionali, sia perché il rinvio di tale scadenza ha, man mano, diminuito l'interesse degli operatori ad attuare campagne informative o pubblicitarie mirate sull'argomento, sia infine perché la campagna informativa in assenza delle modalità di transizione – che saranno da disciplinare nel decreto ministeriale – ha una naturale minore efficacia. Oggi non trova infatti risposta la domanda, tutt'altro che irrilevante, su cosa accadrà al consumatore che al 1 ° luglio 2020 non avrà sottoscritto un contratto con un operatore per il mercato libero (Fig. 3.6).

Figura 3.5 La scadenza di luglio 2020

Fonte: EMG Acqua Group

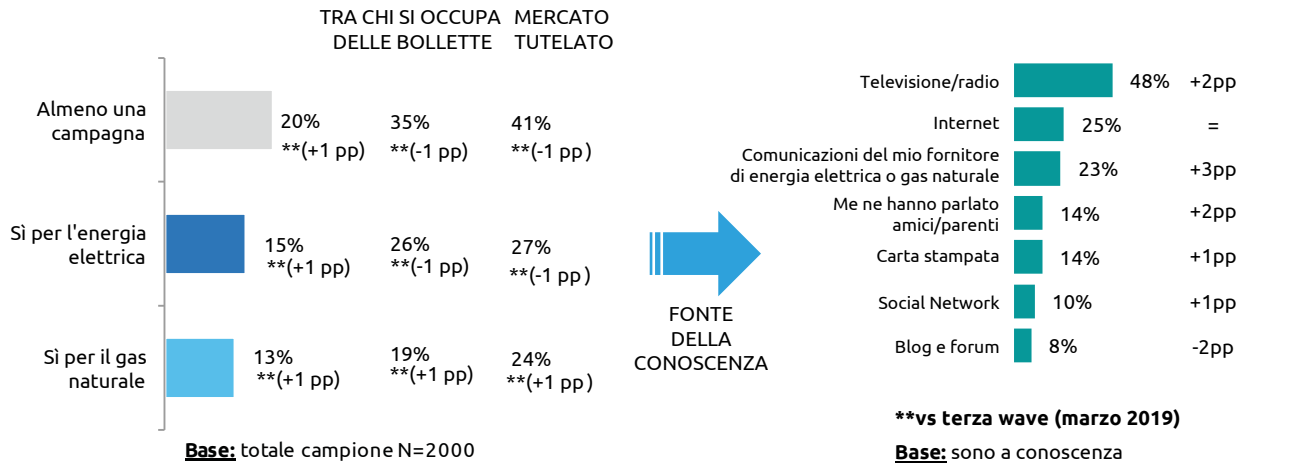


Base: totale campione N=2000

Base: sono a conoscenza

Figura 3.6 Le campagne informative

Fonte: EMG Acqua Group



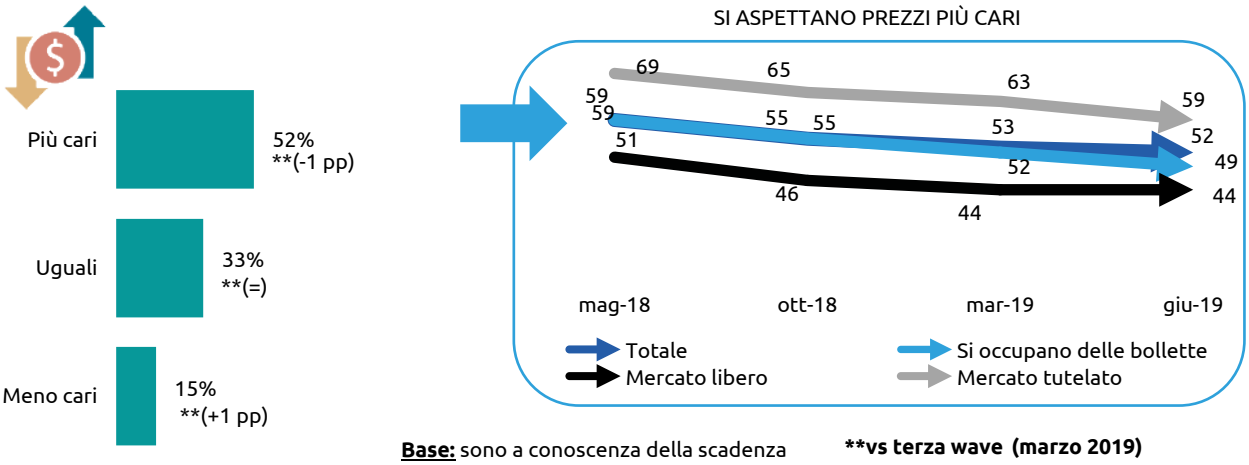
Base: totale campione N=2000

****vs terza wave (marzo 2019)**

Base: sono a conoscenza

Figura 3.7 **A quali prezzi porterà la fine della tutela**

Fonte: EMG Acqua Group



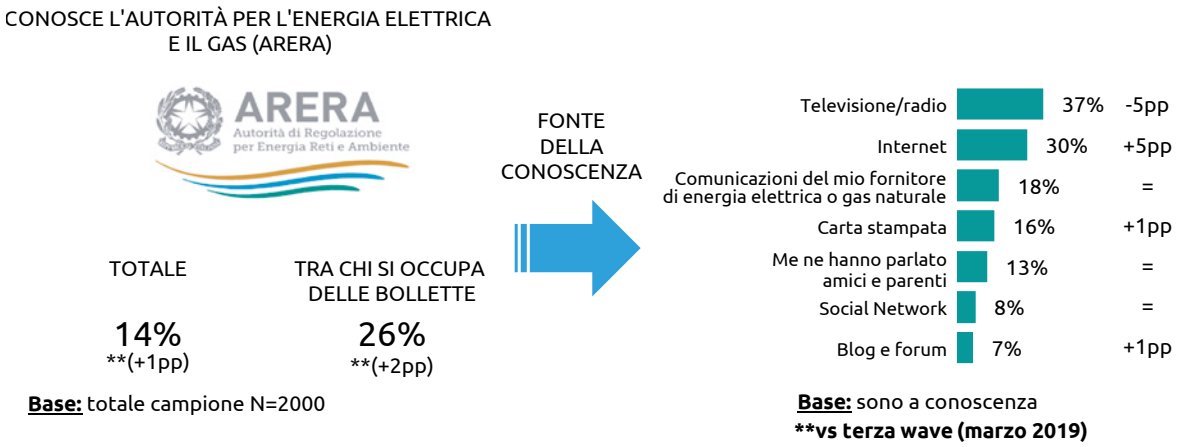
Base: sono a conoscenza della scadenza ****vs terza wave (marzo 2019)**

A quali prezzi porterà la fine della tutela

A causa di informazioni scarse e probabilmente non del tutto adeguate a informare con completezza sul passaggio del 1° luglio 2020, è diffusa tra i rispondenti all'indagine il timore che la fine delle tutele possa portare ad un **aumento dei prezzi**; nonostante, ad esempio, la presenza, già oggi, sul mercato di diverse offerte a sconto rispetto alle condizioni di tutela**.** Nelle quattro rilevazioni si evidenzia, tuttavia, una tendenza piuttosto significativa che vede decrescere l'aspettativa di un aumento di prezzi con il nuovo regime (Fig. 3.7).

Figura 3.8 **La conoscenza di ARERA**

Fonte: EMG Acqua Group



Base: totale campione N=2000

Base: sono a conoscenza
****vs terza wave (marzo 2019)**

La conoscenza di ARERA

L'ARERA, l'autorità di regolazione settoriale istituita sin dal 1995, ma oggetto di due cambi di denominazione, è conosciuta dal 14% degli italiani (che diventa il 25% tra chi si occupa direttamente delle bollette). Probabilmente anche grazie alla vastità dell'offerta informativa sul sito web, si registra nell'anno una notevole crescita degli intervistati che dichiarano di esserne venuti a conoscenza tramite internet, numero probabilmente destinato a breve a raggiungere e superare il canale tradizionale televisivo e radiofonico, sul quale sarebbe opportuno un maggiore investimento. Quello del web è sicuramente un canale sul quale dovrebbe essere concentrata una parte importante degli sforzi istituzionali, anche per rendere più intuitiva e chiara possibile la fruizione dei numerosi strumenti messi a disposizione dall'ARERA ai consumatori alla ricerca di informazioni (Fig. 3.8).

Il Portale Offerte

Il **Portale Offerte**, istituito da ARERA e gestito da AU, è conosciuto ad oggi solo dal 5% degli intervistati e dal 10% di coloro che gestiscono in prima persona la bolletta. Un livello di conoscenza che andrebbe sicuramente stimolato, per un portale nato con la funzione di relazione con il consumatore finale, dedicato soprattutto all'apertura del mercato ed al confronto indipendente ed immediato delle offerte di energia elettrica e gas naturale.

Lo Sportello per il consumatore ARERA

Le stesse considerazioni possono essere fatte sullo **Sportello per il consumatore**, conosciuto dal 6% degli italiani (11% tra chi si occupa direttamente delle bollette). Anche in questo caso sarebbe sicuramente di aiuto una comunicazione multicanale in grado di informare il consumatore finale mettendolo a conoscenza di questo ulteriore strumento di supporto telefonico e on line.

Figura 3.9 Il Portale Offerte

Fonte: EMG Acqua Group

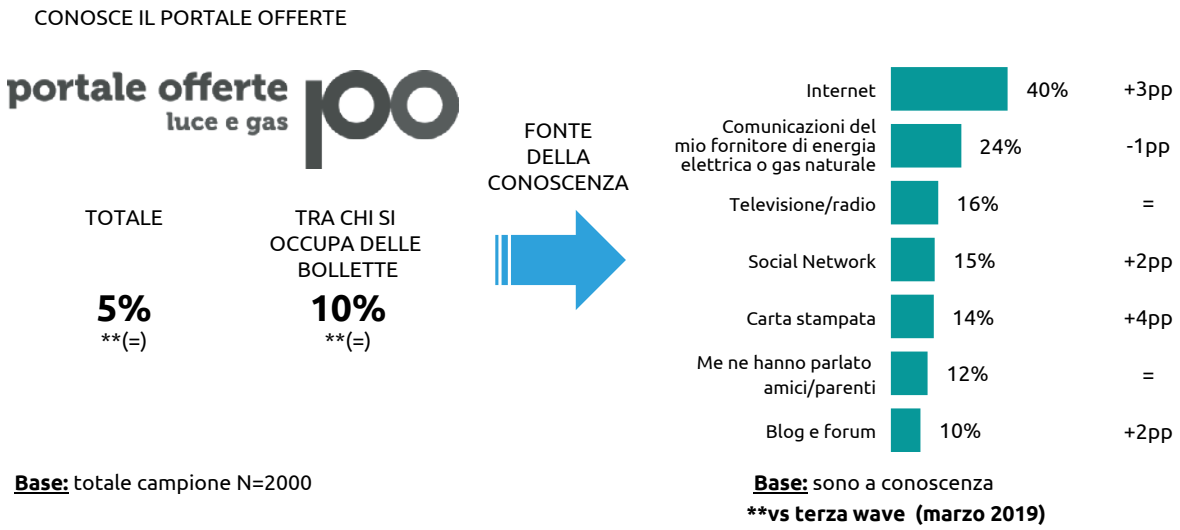


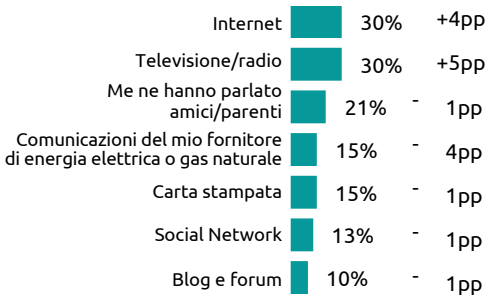
Figura 3.10 **Lo sportello del consumatore**

Fonte: EMG Acqua Group

CONOSCE LO «SPORTELLO DEL CONSUMATORE»

Base: totale campione N=2000

FONTE DELLA CONOSCENZA



Base: sono a conoscenza

****vs terza wave (marzo 2019)**

Bonus sociale, gruppi di acquisto ed offerte PLACET

Sulla stessa onda la **conoscenza delle offerte PLACET**, introdotte da ARERA in linea con quanto previsto dalla legge n.124/2017, nell'ottica di agevolare il consumatore a valutare e comparare le diverse possibilità a sua disposizione nel passaggio al mercato libero.

Il 7% degli italiani ne ha sentito parlare, circa il doppio per chi si occupa delle bollette. Conoscenza che in questo periodo di indagine si è sviluppata soprattutto sulla rete e mediante la comunicazione diretta da parte del fornitore.

Parlando invece di sostegno economico al cliente, poco più di un terzo dichiara di essere informato

Figura 3.11 **Le offerte PLACET**

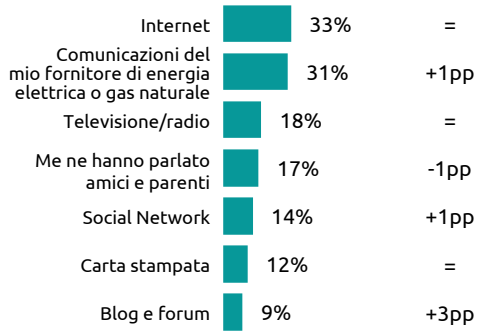
Fonte: EMG Acqua Group

CONOSCE «OFFERTE PLACET» PER LUCE GAS

TOTALE	TRA CHI SI OCCUPA DELLE BOLLETTE
7% **(+1pp)	**14%** **(+2pp)

Base: totale campione N=2000

FONTE DELLA CONOSCENZA

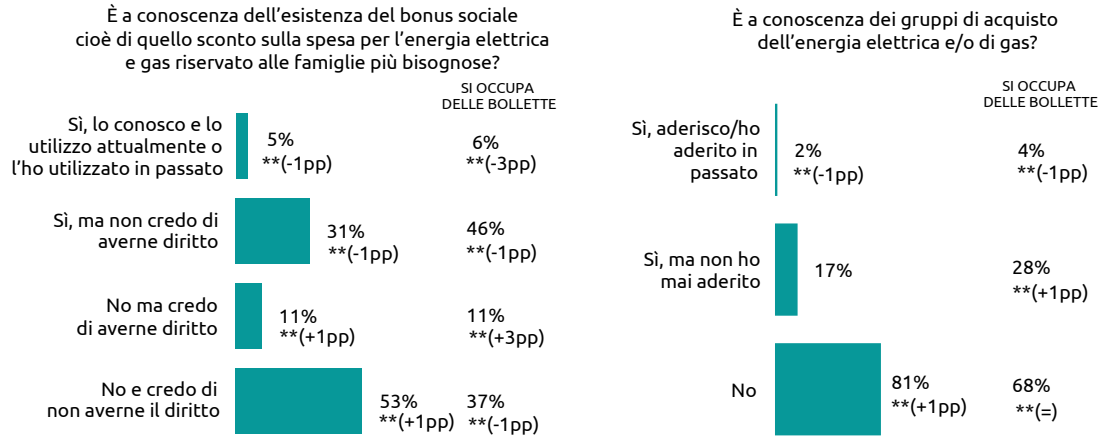


Base: sono a conoscenza

****vs terza wave (marzo 2019)**

Figura 3.12 **Il bonus sociale e i gruppi di acquisto**

Fonte: EMG Acqua Group



Base: totale campione N=2000 ****vs terza wave (marzo 2019)**

sul **bonus sociale per le famiglie bisognose**, mentre il 5% dichiara di averne beneficiato in prima persona. Meno elevata, invece, la notorietà (19%) e l'adesione (2%) a gruppi d'acquisto dell'energia, probabilmente frenati dalla percezione di una serie di passaggi burocratici e organizzativi abbastanza complicati per accedere (Fig. 3.12).

La soddisfazione del proprio fornitore di energia elettrica e gas naturale

La **soddisfazione attuale dei clienti riguardo al proprio fornitore** risulta molto elevata per quanto riguarda sia l'energia elettrica che il gas naturale e in maniera trasversale tra coloro che sono nel mercato tutelato e quelli nel mercato libero. Soprattutto tra questi ultimi, occorre sottolineare come la soddisfazione sia maggiore ed anche in crescita nel periodo di rilevazione, sintomo che effettivamente, una volta effettuato questo "salto", si consolidi la percezione complessiva di averne ottenuto un beneficio, ad esempio, in termini di qualità del servizio e innovazione tecnologica (anche se l'eterogeneità dell'affidabilità dei venditori oggi presenti sul mercato fa probabilmente sì che sul mercato libero il numero dei clienti insoddisfatti sia percentualmente maggiore che sul tutelato).

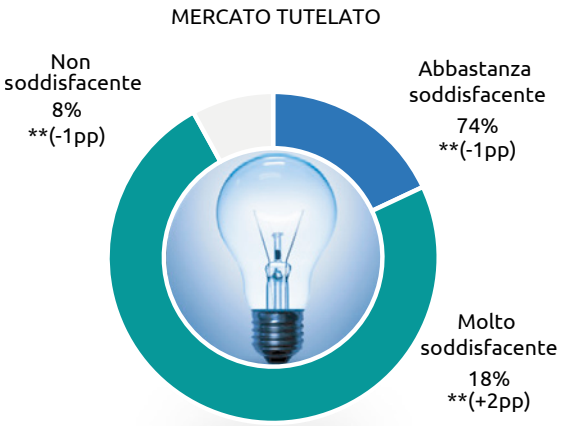
Il rapporto con il fornitore non può prescindere da due fattori fondamentali: la **chiarezza della bolletta** e la **possibilità di risparmio**. Tra gli elementi che maggiormente crescono nel tempo il web è l'"atout" che permette al cliente di avere un rapporto diretto con il fornitore. Non stupisce perciò l'importanza che assume un sito in grado di offrire una facile consultazione e una gestione immediata di eventuali criticità relative alla fornitura (Fig. 3.14).

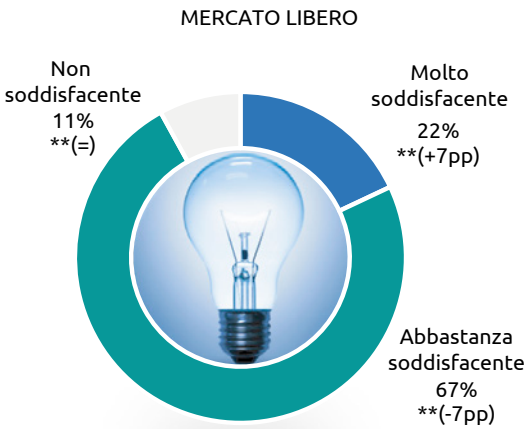
La propensione a cambiare fornitore tra chi è nel mercato libero

Tra chi è nel mercato libero e ha un diverso fornitore di energia elettrica rispetto a quello di gas naturale, vi è una certa **prudenza verso un cambiamento** a cui è propenso circa un 40% dei rispondenti. Insieme all'elevato livello di soddisfazione, di cui sopra, incide probabilmente il basso livello di conoscenza del mercato che abbiamo messo in evidenza in precedenza (Fig. 3.15).

Figura 3.13 **La soddisfazione del proprio fornitore di energia elettrica e gas naturale**

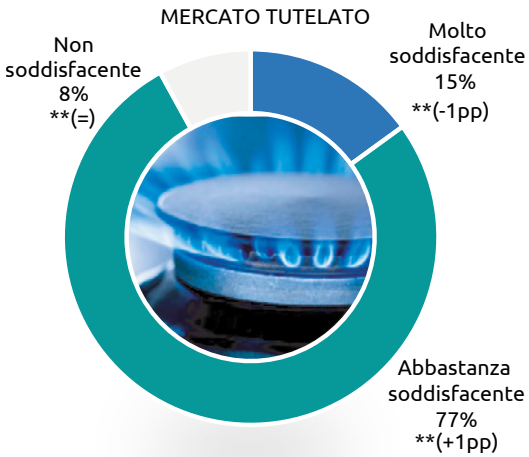
Fonte: EMG Acqua Group

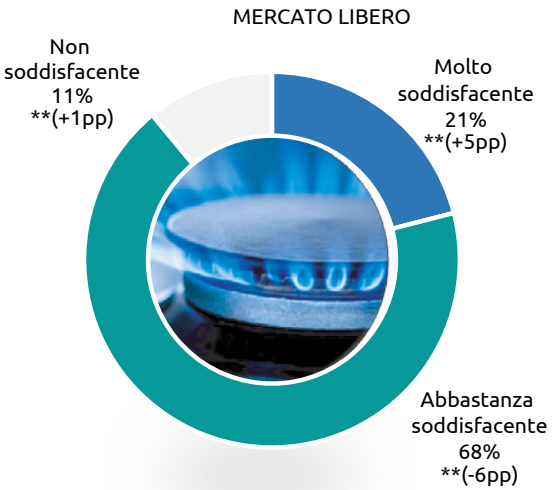




Base: chi conosce se è a regime di mercato libero o tutelato

****vs terza wave (marzo 2019)**





Base: chi conosce se è a regime di mercato libero o tutelato

****vs terza wave (marzo 2019)**

Figura 3.14 Il rapporto con il proprio fornitore

Fonte: EMG Acqua Group

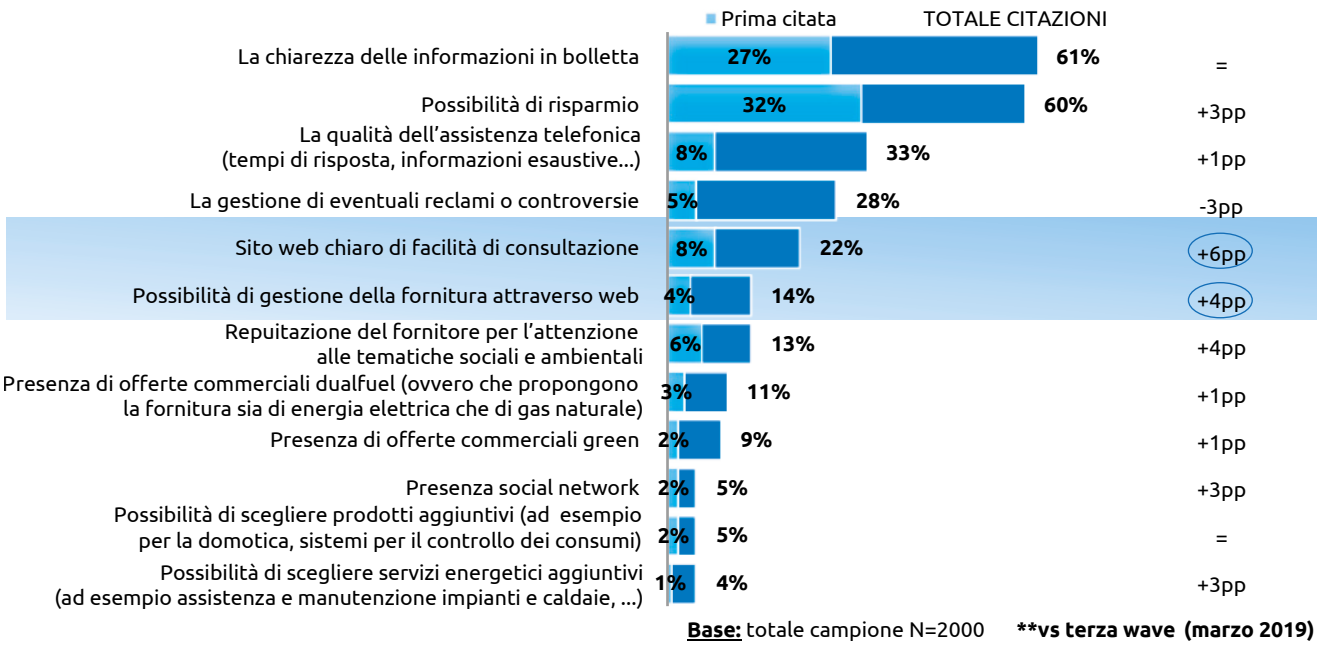
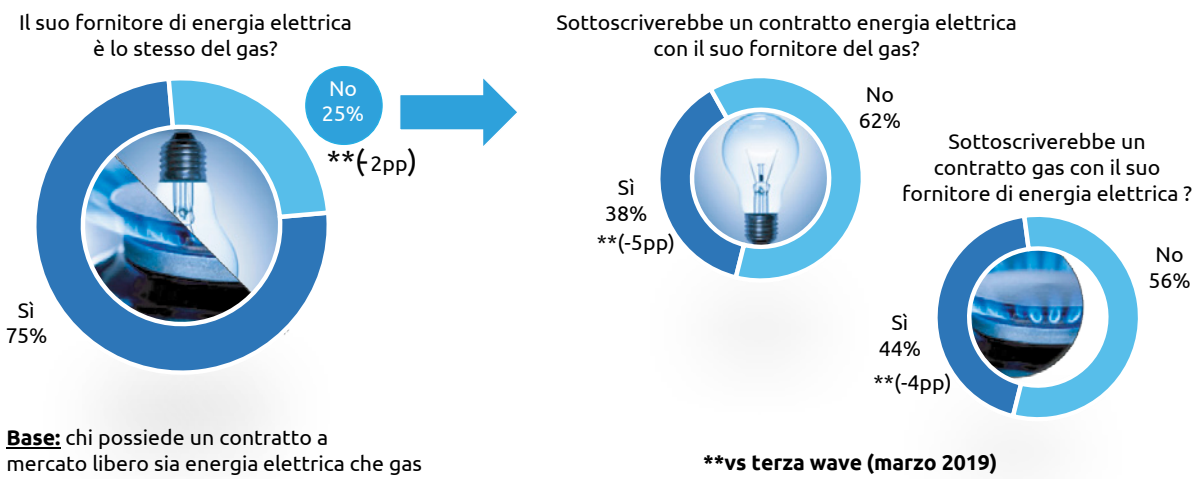


Figura 3.15 La propensione a cambiare fornitore tra chi è nel mercato libero

Fonte: EMG Acqua Group



TAVOLO
SUPERAMENTO
TUTELE

CAPITOLO 4

Come orientarsi nel mercato elettrico e del gas naturale

4.1. L'USO DEGLI STRUMENTI DI COMPARAZIONE ONLINE NEL SETTORE ENERGETICO

Oggigiorno, gli italiani hanno a disposizione una **pluralità di mezzi di informazione**. Ai canali tradizionali, che rivestono tuttavia ancora un ruolo importante, si affiancano i **nuovi mezzi digitali**, che grazie all'immediatezza e all'accessibilità a tutte le informazioni, sono diventati ormai lo strumento privilegiato di comunicazione e di informazione.

Secondo i dati dell'ultimo rapporto Censis sulla situazione sociale del paese, gli **italiani che utilizzano Internet** sono passati dal 75,2% nel 2017 al 78,4% nel 2018, con una differenza positiva del 3,2% rispetto allo scorso anno e aumentando del 33,1% in circa 10 anni. In crescita anche gli utilizzatori di *smartphone*, che raggiungono il 73,8% (rispetto al 69,6% del 2017). Per quanto riguarda i *social network*, si registra un aumento degli utenti dal 67,3% al 72,5% della popolazione. In particolare, il più diffuso è WhatsApp, utilizzato dal 67,5% della popolazione italiana, a seguire Facebook (56%) e YouTube (51,8%)[24].

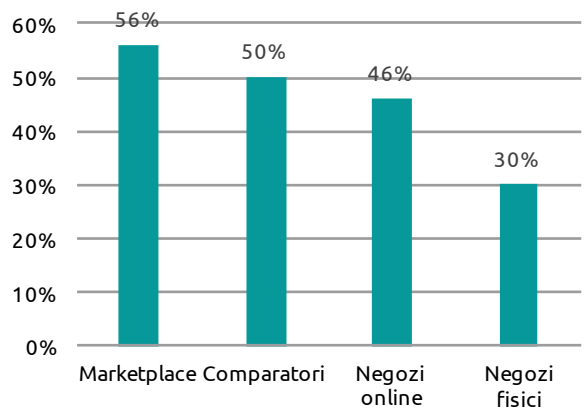
È altresì in crescita il **numero di italiani che cercano informazioni su prodotti, servizi e aziende tramite siti web**. Essi hanno toccato quota 56% nel 2018, 8,4 p.p in più rispetto ai valori registrati nel 2015.

Avere la possibilità di accedere ai più disparati prodotti e servizi da parte di una molteplicità di venditori rende, però, le decisioni di acquisto degli individui molto più complesse rispetto al passato. Per tale motivo i consumatori utilizzano sempre più **strumenti di comparazione digitale** che li aiutano nelle loro scelte di consumo. Considerati strumenti di *empowerment* dei consumatori e per una corretta conoscenza delle opzioni presenti sul mercato, i comparatori di prezzo permettono di confrontare le offerte di un gran numero di venditori che commercializzano lo stesso prodotto o servizio e di identificare possibili alternative e, pertanto, sono visti come una possibile soluzione alle tradizionali asimmetrie informative tra consumatori e fornitori. Secondo il rapporto "*Digital Comparison Tools Market Study*" (2017) dell'Autorità per la concorrenza e i mercati (CMA) del Regno Unito, questi strumenti offrono due tipi di vantaggi: fanno risparmiare tempo e fatica nelle ricerche e rendono il confronto più facile, soprattutto per quanto riguarda i servizi domestici (elettricità, gas, telefono, ecc.); rendono, inoltre, il mercato più competitivo spingendo i fornitori ad offrire prezzi più competitivi o prodotti/servizi migliori.

I consumatori italiani sono estremamente sensibili al tema dei prezzi e secondo un sondaggio condotto da IDEALO sulla popolazione italiana attiva sul web, le **piattaforme più utilizzate per la comparazione dei prezzi** sono i grandi *marketplace* come Amazon (56%), i comparatori (50%) e i siti *e-commerce* (46%). Molto interessante è certamente la grande crescita dei comparatori, considerati più neutrali e trasparenti, rispetto all'anno precedente, quando il loro utilizzo è stato pari al 44%. Il 30% del campione dichiara, invece, di confrontare prezzi alla vecchia maniera, ovvero nei negozi fisici locali (Fig. 4.1).

Figura 4.1 Cosa usano i consumatori italiani per confrontare i prezzi

Fonte: IDEALO, 2018



24 52° Rapporto Censis sulla situazione sociale del Paese, 2018.

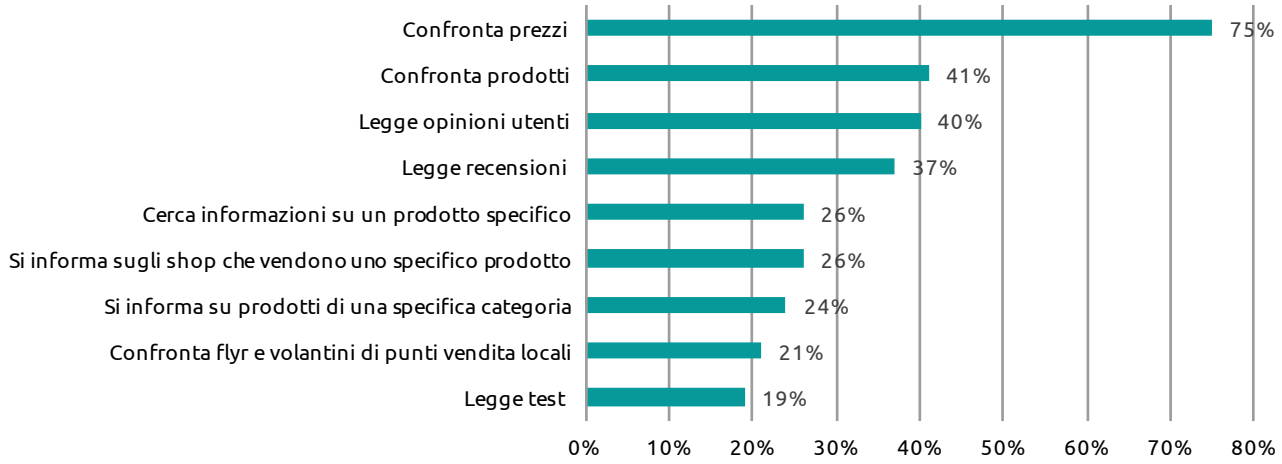
Inoltre, si sottolinea che il 75% degli intervistati da IDEALO utilizza i siti di comparazione per confrontare i prezzi, il 41% per confrontare prodotti e il 40% per leggere le opinioni degli utenti (Fig 4.2).
Dunque, tali portali dotati di strumenti interattivi per confrontare le offerte si stanno diffondendo in tutta Europa. Gli strumenti di confronto online non hanno, però, caratteristiche univoche in quanto vi sono molti diversi tipi di siti di confronto sul mercato che variano anche rispetto ai servizi offerti. Alcuni si limitano a confrontare le informazioni sui prezzi e le principali caratteristiche del prodotto, mentre altri forniscono servizi aggiuntivi.
In generale, **in Europa sono disponibili quattro tipi di modelli di strumenti di comparazione**:

1. siti commerciali gestiti dal settore privato;
2. siti commerciali gestiti dal settore privato ma certificati dall'autorità nazionale;
3. siti web non commerciali gestiti da associazioni di consumatori e/o industriali;
4. siti web non commerciali gestiti da autorità pubbliche.

In particolare, quest'ultimo modello è presente in Italia sia nel settore energetico che assicurativo.
A livello normativo, la previsione di garantire a tutti la disponibilità di almeno uno strumento di confronto indipendente e verificato nel settore energetico è stata introdotta nella **Comunicazione della Commissione europea "*Delivering a New Deal for Energy Consumers*" del 15 luglio 2015**.
La **direttiva 2019/944/UE del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE,** ha previsto nell'**art. 14** che gli Stati membri assicurino che quantomeno i clienti civili e le microimprese aventi un consumo annuale previsto inferiore a 100.000 kWh abbiano accesso gratuitamente ad almeno uno strumento di confronto delle offerte dei fornitori, comprese le offerte di contratti con prezzo dinamico dell'energia elettrica. I clienti devono essere informati della disponibilità di tali strumenti nelle loro fatture o unitamente alle stesse o con altri mezzi.
Gli strumenti devono soddisfare almeno i seguenti requisiti:

Figura 4.2 **Utilizzo dei siti di comparazione in Italia**

Fonte: IDEALO, 2018



a) essere indipendenti dai partecipanti al mercato e assicurare che le imprese elettriche siano trattate alla pari nei risultati delle ricerche;
b) indicare chiaramente il proprietario e la persona fisica o giuridica che gestisce e controlla gli strumenti e fornire informazioni sulle modalità di finanziamento degli strumenti;
c) definire e indicare i criteri chiari e oggettivi su cui si deve basare il confronto, compresi i servizi;
d) usare un linguaggio semplice e privo di ambiguità;
e) fornire informazioni corrette e aggiornate, e indicare la data dell'ultimo aggiornamento;
f) essere accessibili per le persone con disabilità in quanto percepibili, riconoscibili, comprensibili e affidabili;
g) fornire una procedura efficace per segnalare le informazioni errate sulle offerte pubblicate;
h) effettuare confronti, limitando i dati personali richiesti a quanto strettamente necessario per il confronto.

Gli Stati membri devono garantire che almeno uno strumento contempli il mercato nel suo insieme.

4.2. IL RUOLO DEL PORTALE OFFERTE

Nel contesto prima inquadrato, si inserisce il **Portale Offerte**, realizzato e gestito da Acquirente Unico, come disposto dall'ARERA in attuazione della legge sulla concorrenza.

Nel dettaglio, la **delibera 51/2018/R/com**, entro i tempi previsti dalla legge 124/2017, ha quindi definito i criteri generali per la realizzazione del Portale, i principi e le caratteristiche tecniche, le modalità di calcolo della stima della spesa annua associata alle offerte pubblicate che dovranno essere implementate dal Gestore del SII (Sistema Informativo Integrato). Inoltre, la delibera ha raccolto le osservazioni al relativo **documento per la consultazione 763/2017/R/com** e i risultati degli incontri del **comitato tecnico del Portale** (dove sono presenti rappresentanti dei consumatori, delle imprese, del Ministero dello Sviluppo economico e dell'Antitrust), sempre come previsto dalla legge sulla concorrenza.

Da luglio 2018, mediante tale portale di comparazione indipendente, dunque, i clienti domestici, le famiglie e le piccole imprese possono confrontare e scegliere in modo semplice, chiaro e gratuito le offerte di elettricità e gas. Nello specifico, il Portale Offerte – la cui realizzazione e entrata a regime è avvenuta per *step* – mette a disposizione un motore di ricerca di facile utilizzo e fornisce informazioni su funzionamento ed evoluzioni attese dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale e ha consentito nella prima fase di realizzazione la **consultazione delle offerte PLACET** (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela) e delle **condizioni economiche di fornitura dei Servizi di Tutela** (Servizio di Maggior Tutela e Servizio di Tutela Gas)[25].

Successivamente, da settembre 2018 è stato avviato il popolamento del Portale con le **offerte presenti nel Trova Offerte dell'ARERA** – che ha cessato di essere operativo – mentre da dicembre 2018 è stato avviato un processo tramite il quale nei prossimi mesi saranno gestite e sarà possibile consultare le **offerte di mercato**.

L'utente può collegarsi al Portale mediante qualsiasi dispositivo (*smartphone*, *tablet* o pc) e scegliere il tipo di offerta desiderata. Può anche servirsi di un simulatore in grado di stimare il consumo di energia, in modo da semplificare l'inserimento dei dati per la comparazione. Potrà visualizzare tutte le offerte disponibili, con eventuali sconti, ordinate e filtrate in base alle proprie preferenze. Per assistenza si può contattare telefonicamente lo Sportello per il consumatore che offre un servizio gratuito di supporto, consentendo di favorire nella fruizione dei servizi

25 https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/it/portale_offerte.page.

del Portale anche l'utenza meno alfabetizzata dal punto di vista digitale[26].
Proprio sul Portale Offerte, a giugno 2019, è stata avviata da ARERA una **campagna** con degli spot televisivi, radiofonici e sui canali social e con degli spazi stampa, con il coinvolgimento di un testimonial d'eccezione nella figura di Alessandro Volta.
Molto interessante, infine, è la previsione di un **Portale Consumi**, attivato a partire da luglio 2019, che dà la possibilità ai singoli utenti di verificare lo storico dei propri consumi. Progressivamente, il Portale Offerte mostrerà tutte le offerte, anche quelle *ad hoc* per i *prosumer*. Si procederà alla pubblicazione delle offerte solo successivamente all'approvazione da parte del venditore, che avrà la possibilità di valutare l'interazione tra la propria proposta e l'algoritmo alla base del motore di ricerca del Portale in un'apposita pagina di sviluppo riservata.
Il Portale Offerte ha l'intento di assolvere di fatto a **due funzioni: strumento istituzionale di conoscenza del mercato al dettaglio e mezzo con cui realizzare il cambio di fornitore**. D'altra parte, appare, però, chiaro come non possa essere strumento unico di relazione con i consumatori nel delicato processo di apertura del mercato. È difficilmente pensabile, infatti, che possa coprire tutte le fattispecie e possibili evoluzioni del mercato. Inoltre, sarebbe irrispettoso nei confronti dei consumatori e delle loro differenti esigenze conferire un approccio "dirigista" al Portale, la cui principale funzione deve essere quella di orientamento.
Rispetto al Portale e alla sua necessaria credibilità, risulta fondamentale l'esigenza di impegnarsi sul monitoraggio dell'affidabilità degli operatori e pertanto la definizione di criteri stringenti per l'iscrizione all'Elenco dei venditori, ad esempio anche sulla capacità delle imprese di gestire l'eventuale rapida entrata in fornitura di un elevato numero di clienti e di tutelare adeguatamente i loro dati, oltre a garantire una solidità finanziaria adeguata del fornitore. Per lo stesso motivo e per non compromettere la reputazione del Portale, si chiede che le offerte vengano verificate in modo puntuale, anche in relazione alla loro effettiva disponibilità, e che vengano caricate in modo tempestivo. Anche a questo fine si suggerisce di facilitare il rimando dal Portale al sito e ai contatti del venditore in modo da verificarne la congruenza, oltre che migliorare l'indicizzazione del Portale sui motori di ricerca. Visto anche che il portale pubblico subisce la concorrenza dei siti privati di comparazione dei prezzi, *on line* già da diversi anni e avvantaggiati anche dal comparare altri servizi (e prodotti) oltre ad energia elettrica e gas naturale.

26 https://www.arera.it/it/com_stampa/18/180202.htm.

TAVOLO
SUPERAMENTO
TUTELE

CAPITOLO 5

Cosa fare nel prossimo anno

5.1. ELENCO DEI SOGGETTI ABILITATI ALLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

Per arrivare al traguardo della fine dei servizi di maggior tutela, slittato al 1° luglio 2020, appare indispensabile e urgente completare alcuni passaggi previsti dalla legge sulla concorrenza 2017, come **l'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica**.

Nello specifico, la legge 124/2017, all'articolo 1, ha previsto che:

- comma 80: "*al fine di garantire la stabilità e la certezza del mercato dell'energia elettrica, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge è istituito presso il Ministero dello Sviluppo economico l'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica a clienti finali (Elenco Venditori Elettricità o EVE); a decorrere dalla data della sua istituzione l'inclusione e la permanenza nell'Elenco sono condizione necessaria per lo svolgimento delle attività di vendita di energia elettrica a clienti finali*";
- comma 81: "*con decreto del Ministro dello Sviluppo economico, su proposta dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas naturale e il sistema idrico, da emanare entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, sono fissati i criteri, le modalità e i requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità per l'iscrizione nell'Elenco di cui al comma 80*"
- comma 82: "*l'Elenco […] è pubblicato nel sito internet del Ministero dello Sviluppo economico e aggiornato mensilmente*".

Si tratta di una novità rilevante che comporterà, come già previsto in altri paesi europei, una qualificazione dei soggetti che svolgono l'attività di vendita. Negli ultimi anni il numero dei venditori è andato costantemente ad incrementarsi, con un andamento che, a partire dal 2012, ne ha fatto registrare un'impennata fino a superare le 550 unità. Dato quest'ultimo molto più consistente rispetto a quanto riscontrabile nella maggior parte degli altri mercati liberalizzati europei. Un numero così elevato di venditori, se da una parte aumenta le possibilità di scelta per il consumatore, dall'altra, stante l'attuale mancanza di specifici requisiti per poter operare, ha determinato un aumento dei casi di default e di insolvenza. Fenomeni di questo tipo finiscono per compromettere lo sviluppo di una sana concorrenza del mercato e per riverberarsi proprio sul cliente finale.

È pertanto necessario che l'istituendo Elenco preveda stringenti criteri tecnico-finanziari per l'iscrizione e la permanenza nell'Elenco, finalizzati ad identificare i soggetti in grado di svolgere "professionalmente" l'attività di vendita, con il duplice scopo di:

- circoscrivere le imprese abilitate all'attività di vendita a quelle che presentino adeguate caratteristiche di affidabilità e solvibilità verso il sistema elettrico;
- garantire il più possibile l'affidabilità delle imprese nei confronti dei clienti finali.

Nel novembre 2017 ARERA ha pubblicato come previsto dalla legge Concorrenza la Proposta di schema di funzionamento dell'Elenco (delibera 762/2017/I/eel).

Il modello delineato, sul quale come detto deve essere finalizzato lo schema di Decreto ministeriale MiSE, ha già avuto il prescritto parere – favorevole con osservazioni – già a giugno 2018 da parte del Consiglio di Stato, muoveva nella suddetta direzione di aumento delle tutele del consumatore finale e del Sistema.

Considerato però l'acuirsi negli ultimi anni dei fenomeni di inadempienza ed in linea con la risoluzione approvata dalla Camera il 16 gennaio 2019, che richiede requisiti "*sufficientemente selettivi da rendere lo strumento il più possibile efficace per la prevenzione di condotte opportunistiche e scorrette*", sembra necessario un ulteriore rafforzamento delle misure proposte per massimizzare l'efficacia dello strumento.

5.2. DECRETO DEL MISE SULLE MODALITÀ DI TRANSIZIONE

Come altresì previsto dalla legge 124/2017 art. 1, comma 66, l'ARERA ha fatto pervenire al MiSE e pubblicato sul proprio sito il 1° marzo 2018, il **Rapporto relativo al monitoraggio dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale**[27], con particolare riguardo ai seguenti aspetti:

- l'operatività del portale informatico;
- il completamento del quadro normativo e regolatorio e l'efficacia degli strumenti previsti relativamente alle tempistiche di "*switching*" e di "fatturazione e conguaglio";
- l'operatività del Servizio Informativo Integrato (SII);
- il completamento del quadro normativo e regolatorio e il rispetto delle disposizioni dell'ARERA in materia di implementazione del *brand unbundling*;
- la tutela delle famiglie in condizioni di disagio economico con la riforma dei bonus nonché l'accrescimento del sistema di vigilanza e di informazione a tutela dei consumatori.

Sulla base dei dati contenuti nel rapporto, sentite l'AGCM e l'ARERA, il Ministro dello Sviluppo economico avrebbe dovuto adottare un proprio decreto, entro sessanta giorni dalla data di trasmissione del rapporto, previo parere delle Commissioni parlamentari competenti, dando conto del raggiungimento degli obiettivi. Qualora relativamente a uno degli indicatori di cui al punto 1), 2), 3) e 4) almeno "un obiettivo non sia stato raggiunto" per il mercato di vendita al dettaglio di gas e di energia, il Ministero o l'ARERA, ciascuno per le proprie competenze, devono assumere i provvedimenti necessari per il suo raggiungimento.
Con il medesimo decreto, inoltre, come recita la legge n.124/2017, si dovranno appunto definire le misure necessarie a garantire la cessazione della disciplina transitoria dei prezzi e l'ingresso consapevole nel mercato dei clienti finali, secondo meccanismi che assicurino la concorrenza e la pluralità di fornitori e di offerte nel libero mercato.
Il decreto rappresenta inoltre un elemento fondamentale per poter realizzare e implementare più efficaci campagne di sensibilizzazione ed informazione a vantaggio dei consumatori.
Sempre nell'ambito del processo di transizione allo scenario post 1° luglio 2020, come previsto al comma 60 della legge 124/2017, bisogna che ARERA definisca le modalità attraverso cui garantire, tramite procedure concorsuali per aree territoriali, il servizio di salvaguardia ai piccoli utenti, clienti finali domestici e le imprese connesse in bassa tensione con meno di cinquanta dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro senza fornitore di energia elettrica, a condizioni che incentivino il passaggio al mercato libero, quindi in via temporanea, per il tempo utile a individuare un nuovo fornitore.
Un punto su cui prestare particolare attenzione nei prossimi mesi e su cui verrà rilasciato un documento di consultazione, anche perché come puntualizzato dal presidente di ARERA, Stefano Besseghini, il servizio dovrebbe avere un carattere solo "residuale"[28].

5.3. CAMPAGNA ISTITUZIONALE MULTIMEDIALE PER INFORMARE I CONSUMATORI

La **legge n. 124/2017** ha inoltre stabilito che:

- "*A decorrere dal 1° gennaio 2018, i clienti finali di energia elettrica riforniti in maggior tutela devono ricevere adeguata informativa da parte di ciascun fornitore in relazione al superamento delle tutele di prezzo (…) secondo le modalità definite con provvedimento dell'ARERA*" (art. 1, comma 69);

27 https://www.arera.it/allegati/docs/18/117-18.pdf.
28 Vedi "Fine tutela, l'Autorità prova a sbloccare lo stallo" Staffetta Quotidiana 4 luglio 2019.

- "*ARERA garantisce la pubblicizzazione e la diffusione delle informazioni in merito alla piena apertura del mercato e alle condizioni di svolgimento dei servizi, (…) a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente unico Spa*" (art. 1, comma 72).

In particolare, con la **delibera 746/2017/R/com del 10 novembre 2017** sono stati disciplinati gli obblighi di informazione, previsti dall'articolo 1 comma 69 della legge 124/2017 a carico dei fornitori nell'ambito della tutela gas e degli esercenti il servizio di maggior tutela nei confronti dei clienti serviti nell'ambito dei regimi di tutela, volti a capacitare i clienti finali in merito al superamento delle tutele di prezzo. Il provvedimento prevede inoltre la realizzazione, in avvalimento ad Acquirente Unico S.p.A., di un progetto di pubblicizzazione e diffusione delle informazioni ai sensi dell'articolo 1 comma 72 della medesima legge.
L'Autorità, di fatto, ha avuto l'intenzione di avviare un progetto per una campagna di comunicazione multimediale che ha previsto, come primo step, l'obbligo in capo ai venditori di inserire, nelle bollette emanate da gennaio 2018 ai clienti in tutela, delle informazioni relative alla fine dei prezzi tutelati e di pubblicare sulla propria home page un *link* che rimanda alla sezione "Evoluzione mercati al dettaglio" presente sul sito web dell'ARERA e destinato al superamento delle tutele di prezzo. I venditori sono anche obbligati a indirizzare al sito web dell'Autorità e al call center dello Sportello per il consumatore i clienti che li contattino telefonicamente per avere informazioni sulla fine della tutela.
Un altro passo in avanti relativo all'obbligo di informazione sui mercati energetici è stato compiuto con la stipula del **contratto di servizio che lega Rai – Radiotelevisione Italiana S.p.A e Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE)**. Nel contratto di servizio **per il periodo 2018-2022, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 7 marzo 2018**, si prevede, infatti, l'obbligo per la concessionaria radiotelevisiva di assicurare spazi per la diffusione di informazioni sui servizi di pubblica utilità, tra cui le reti di erogazione e distribuzione di energia e acqua. Per le trasmissioni di questa tipologia, la Rai può avvalersi del supporto dell'ARERA, a cui compete di vigilare annualmente sulla conformità ai criteri di concorrenza e trasparenza degli spot pubblicitari riguardanti il proprio ambito.
Il MiSE, quindi, ha accolto la raccomandazione della Commissione di Vigilanza Rai, che, nel dicembre 2017, aveva chiesto che venisse inclusa l'energia tra i programmi di servizio, oltre a spazi che favoriscano l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale. Successivamente alla stipula del contratto di servizio, nel giugno 2018 l'ARERA ha approvato la **delibera 346/2018**, che ha ratificato lo schema di Accordo quadro 2018-2022 tra ARERA e Rai. Nella delibera vengono incluse "*specifiche campagne di informazione e diffusione delle diverse tematiche legate all'attività istituzionale dell'Autorità di interesse degli utenti intermedi e finali, con specifico riferimento alla pubblicizzazione e alla diffusione delle informazioni in merito alla piena apertura del mercato e alle condizioni di svolgimento dei servizi*". Inoltre, si prevede che la divulgazione avverrà tramite "*messaggi*" e "*momenti di approfondimento*", inquadrati nell'ambito di "*programmi già in palinsesto di ampia audience sul target adulti e/o di eventuali programmi ad-hoc*". Per ogni anno di vigenza dell'Accordo saranno poi concordate con la Rai "*le iniziative e le attività di informazione e di comunicazione da realizzarsi, previa informativa al Collegio dell'Autorità, sulla base di appositi atti applicativi che ne disciplineranno le condizioni attuative, normative, economiche e temporali*". Le campagne televisive istituzionali sono strumento fondamentale per la conoscenza dei consumatori delle effettive modalità di superamento del regime di tutela di prezzo nei settori. Naturalmente, si dovranno mettere in campo anche altri strumenti di comunicazione e di informazione, alcuni a carico degli attori pubblici e altri attraverso campagne delle associazioni dei consumatori e delle imprese, per aumentare il bagaglio di conoscenze

dei consumatori rispetto ai mercati *retail* dell'elettricità e del gas naturale.
Sicuramente un buon punto di partenza è lo **Sportello per il consumatore** che, come detto, fornisce informazioni ed assistenza ai clienti finali e ai consumatori e produttori di energia elettrica e gas ed agli utenti del servizio idrico integrato. Da sottolineare anche i servizi *Smart Help* e *Smart Info*: il primo permette di risolvere rapidamente tramite strumenti ADR (*Alternative Dispute Resolution*) le controversie con il proprio fornitore su specifiche materie mentre il secondo consente al cliente di ottenere velocemente informazioni puntuali, non nella sua disponibilità o non facilmente reperibili presso il proprio esercente.
Dunque, il ricorso tanto ai media tradizionali quanto ai canali social è indispensabile per raggiungere la più ampia platea possibile e creare conoscenza, consapevolezza e maturità dei consumatori attorno al percorso di superamento delle tutele. Puntare su una comunicazione quanto più semplice, diretta e personalizzata mirata alla fidelizzazione del consumatore è fondamentale per aumentare la fiducia verso il processo di liberalizzazione.

5.4. ONERI DI SISTEMA

Il costo del servizio di fornitura di elettricità è formato da quattro componenti principali: spesa per la materia energia; spesa per il trasporto e la gestione del contatore; spesa per oneri di sistema; imposte e IVA. In particolare, gli oneri di sistema sono gli importi fatturati per coprire i costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico identificati dal legislatore, e vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico[29]. Nello specifico, i costi di cui si parla si riferiscono a:

- messa in sicurezza del nucleare e misure di compensazione territoriale;
- incentivi alle fonti rinnovabili e assimilate;
- copertura delle agevolazioni tariffarie riconosciute per il settore ferroviario;
- sostegno alla ricerca di sistema;
- copertura del bonus elettrico (non viene pagato dai clienti cui è stato riconosciuto il bonus sociale);
- copertura delle agevolazioni per le imprese a forte consumo di energia;
- integrazioni delle imprese elettriche minori e promozione efficienza energetica.

Gli oneri generali sono nati con l'apertura del mercato. Sono, infatti, definiti dall'**articolo 3, commi 10 e 11, del D. Lgs. 1999/79**. Poiché lo stesso Decreto stabilisce che gli oneri sono maggiorazioni dei corrispettivi dei servizi di trasporto, l'Autorità ha deliberato che la riscossione degli oneri segua la stessa filiera di distribuzione e vendita dell'energia elettrica. La disciplina dell'imposizione e dell'esazione degli oneri, oltre che la gestione dei proventi derivanti, viene stabilita dall'ARERA. Coerentemente con l'attuale *governance* del settore, i venditori fatturano e riscuotono dai propri clienti gli oneri generali con le altre voci che compongono la bolletta; i venditori, a loro volta, versano gli oneri generali ai distributori nelle fatture del servizio di trasporto. I distributori, quindi, versano gli oneri fatturati (indipendentemente da quanto incassato dai venditori) in appositi conti presso la Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA), che li destina ai diversi usi definiti dalla legge, o direttamente al Gestore dei servizi energetici (GSE) per quanto riguarda gli oneri relativi

29 La giurisprudenza amministrativa, infatti, ha più volte evidenziato che gli oneri di sistema, a finanziamento di interessi generali della collettività, hanno carattere parafiscale e che il soggetto tenuto al pagamento degli oneri di sistema è il cliente finale. Per approfondimenti si veda: Consiglio di Stato, Sezione VI, sent. 2182/2016; Tar Lombardia, Sezione II, sent. 237/2017, 238/2017, 243/2017, 244/2017; Consiglio di Stato, Sezione VI, sent. 5619/2017 e 5620/2017.

al supporto delle fonti rinnovabili[30].

Gli oneri generali di sistema costituiscono una quota importante della bolletta elettrica pagata dai consumatori italiani. Una quota su cui attenzione e dibattito e sono andati via via aumentando al crescere dell'ammontare degli oneri stessi, significativamente cresciuti negli ultimi anni. Questo, pertanto, rappresenta un nodo da sciogliere, poiché, insieme ad altri (ad esempio il completamento della riforma delle tariffe), pesa sul percorso di superamento delle tutele.

È chiaro, infatti, che l'inclusione degli oneri di sistema nel prezzo finale dell'energia ed i rischi collegati alla gestione degli oneri limitano la percezione dei vantaggi del libero mercato da parte dei consumatori finali. Anche perché i principi affermati dalle sentenze amministrative individuano nel cliente finale l'unico soggetto tenuto a garantire il versamento dei suddetti oneri e, dall'altro, scardinano il sistema di garanzie sugli oneri di sistema, stabilendo che l'Autorità ha titolo per imporlo limitatamente alle obbligazioni proprie dei venditori, ovvero relativamente agli importi degli oneri dai medesimi – "riscossi" – hanno finito per determinare un contesto normativo incerto.

Dando il via ad una lunga stagione di contenziosi amministrativi e civili, all'interno della quale si è anche determinato un incremento dei casi di mancato versamento degli oneri generali di sistema e degli oneri di rete ai distributori. Talvolta anche a causa di comportamenti opportunistici di alcuni venditori; questione quest'ultima che riporta all'importanza dell'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita e ad ai requisiti che debbano caratterizzarlo.

D'altro canto, i venditori, in qualità di interfaccia commerciale del cliente finale, continuano a sostenere l'esposizione dovuta al divario temporale tra il versamento al distributore e la riscossione delle bollette da parte dei clienti finali.

Al fine di garantire il gettito degli oneri di sistema, con la **delibera 50/2018/R/eel**, l'ARERA ha poi previsto che i distributori, come noto soggetti regolati il cui equilibrio economico finanziario è dato dalle tariffe stabilite dall'Autorità, possano ottenere la restituzione di una quota degli oneri non incassati solo in un secondo momento, e sulla base di specifiche verifiche, fondate su un meccanismo finalizzato ad assicurare l'efficienza nel ridurre e contenere i casi di morosità dei venditori. Per quanto riguarda la reintegrazione dei crediti per i venditori, l'Autorità ha, quindi, pubblicato un **documento per la consultazione (52/2018/R/eel)** volto a illustrare le modalità per il riconoscimento degli oneri generali di sistema non riscossi, a favore dei venditori che abbiano adempiuto al completo versamento ai distributori di quanto fatturato e, al contempo, abbiano messo in atto le opportune procedure di recupero della morosità nei confronti dei clienti finali inadempienti.

Tuttavia, l'elevata conflittualità sul documento[31] ha indotto l'ARERA a prevedere ulteriori approfondimenti, al fine di individuare un modello che a regime garantisca un ragionevole equilibrio tra interessi, tutti meritevoli di tutela.

Nell'interesse del buon funzionamento del mercato **è necessario costruire un quadro normativo e regolatorio stabile** che sollevi tanto il venditore quanto il distributore dal rischio di mancato incasso sulla partita in questione con il duplice obiettivo di minimizzare i costi legati alla socializzazione degli ammanchi – tutelando così i consumatori "corretti" – e assicurare il gettito degli oneri di sistema per poter continuare a soddisfare gli interessi generali cui tali corrispettivi sono destinati. È pertanto fondamentale intervenire alla radice del problema

30 https://www.arera.it/allegati/docs/18/588-18.pdf.

31 Da un lato 22 operatori o loro associazioni, essenzialmente tutti favorevoli al meccanismo di socializzazione proposto dal documento, dall'altro 4 associazioni dei consumatori, 3 associazioni delle PMI e, insolitamente, un numero elevato di soggetti individuali, circa 60, in questo caso tutti contrari.

minimizzando l'incidenza del fenomeno della morosità tanto dei clienti finali nei confronti dei venditori quanto dei venditori nei confronti dei distributori. Risulta ugualmente necessario rafforzare i meccanismi di sostegno alle fasce sociali più deboli, considerata l'inadeguatezza del *bonus* sociale nello svolgere una funzione efficace di protezione, soprattutto a beneficio di coloro che risultano morosi per bisogno e non per scelta.

L'obiettivo di carattere generale deve essere quello di **minimizzare i costi legati alla socializzazione degli ammanchi**, così da tutelare i consumatori finali e il sistema nel suo complesso, di cui gli oneri garantiscono il funzionamento. Infatti, volendo assicurare il gettito da garantire per legge, per poter corrispondere gli incentivi e le altre finalità previste, tutti i consumatori finali sono chiamati a contribuire alla quota degli oneri non incassati. Seguendo le valutazioni fornite dall'ARERA e relative solo al meccanismo di ristorno per i distributori, l'impatto della socializzazione a danno dei clienti domestici a causa degli oneri non pagati da quelli morosi sarebbe di un valore pari a circa 2 euro annui ciascuno, stimando la quota di oneri non riscossi a circa il 2% dell'ammontare complessivo degli oneri generali di sistema, che attualmente, come detto, sono pari a circa 14 miliardi di euro. Per le ragioni su esposte, si potrebbe immaginare di affidare la responsabilità della gestione del gettito del recupero delle morosità degli oneri generali di sistema ad un soggetto istituzionale terzo. Una soluzione invocata da molti che indentificherebbe tale ruolo nell'Acquirente Unico. Tale possibilità sembra, peraltro, aver trovato un largo consenso politico in occasione della recente risoluzione approvata all'unanimità dal Senato in materia di autoconsumo che infatti prevede in un punto specifico di affidare ad Acquirente Unico "*[…] la loro gestione integrale [..], anche monitorando, tramite il Sistema informativo integrato, i flussi degli oneri generali realmente pagati dai consumatori e versati dai venditori, garantendo adeguata trasparenza dei processi e idonee forme di tutela per operatori e consumatori*".

Parallelamente, si dovrebbe remunerare i venditori per l'attività di riscossione svolta. Un percorso che ricalca quello che ha già dimostrato una certa efficacia nella riscossione del canone Rai.

Infine pur nella consapevolezza che sia difficile spostare *sic et simpliciter* sulla fiscalità generale tutti o gran parte gli oneri generali – seppur sarebbe la soluzione più "naturale" in quanto destinati a finanziare obiettivi imprescindibili di sostenibilità e di sistema (es. il sostegno alle fonti rinnovabili) **occorre operare**, perlomeno, **per ripulire la spesa per la bolletta** da voci che non hanno a che fare con gli obiettivi sopra richiamati (si pensi, ad esempio, al finanziamento di regimi tariffari speciali per le ferrovie).

5.5. LA MOROSITÀ NEL MERCATO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE

Insolvenze, inadempienze e, più in generale, cattivi pagatori caratterizzano, da sempre, i rapporti tra fornitore e cliente in una qualsiasi attività commerciale e così avviene anche nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale.

In tale contesto, **l'ARERA disciplina le modalità e i tempi con cui il venditore può ricorrere alla sospensione della fornitura per morosità**. In particolare, per il mercato *retail* dell'energia elettrica, l'ARERA ha previsto che, una volta accertato l'inadempimento da parte del cliente finale, prima che venga richiesta al distributore la sospensione della fornitura per morosità, il venditore sia tenuto a sollecitare il pagamento rimasto inevaso costituendo in mora il cliente e indicando il termine decorso il

quale, in costanza di mora, il venditore provvederà a richiedere la sospensione al distributore[32]. Successivamente, per eseguire l'intervento di sospensione, il distributore ha a disposizione non più di due settimane[33], durante le quali è possibile revocare la richiesta di sospensione in qualsiasi momento[34], sia in seguito al pagamento da parte del cliente finale degli importi dovuti sia per altri motivi, legati soprattutto a casi di erronea richiesta di sospensione. Quando il pagamento da parte del cliente sia ricevuto dal venditore nel momento in cui il distributore abbia già eseguito l'intervento di sospensione, la revoca della richiesta di sospensione implica la riattivazione del punto di prelievo sospeso.

Come per la vendita di energia elettrica, l'ARERA disciplina le procedure per la sospensione della fornitura in caso di morosità anche per il mercato del gas naturale[35]. Nello specifico, la regolazione definisce l'istituto della costituzione in mora mediante la quale sono previsti specifici obblighi informativi, secondo determinate tempistiche, nei confronti dei clienti finali e di comportamento in capo al venditore, anche a garanzia del cliente. Inoltre, si norma, per i clienti finali disalimentabili, la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità e, in dati casi, l'istituto dell'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna. Tuttavia, il settore del gas mostra alcune peculiarità, anche di natura tecnologica, che limitano il ricorso alla sospensione della fornitura per morosità quale strumento di tutela del credito e pongono maggiori criticità e rischi sulla attività di vendita, rispetto a quanto succede nel mercato elettrico. Ad esempio, rispetto al settore elettrico si segnala un grado più ridotto di accessibilità dei misuratori, comunque non ancora telegestiti, e la regolamentazione prevede limiti al numero di sospensioni mensili attuabili dalle imprese di distribuzione. Il settore del gas naturale, quindi, sconta una minore efficacia nella gestione della morosità rispetto al mercato dell'energia elettrica e maggiori rischi sui venditori.

Quando si discute di morosità nei mercati dell'energia, è necessario operare però alcune distinzioni. Innanzitutto, **bisogna distinguere tra morosità dei clienti nei confronti dei venditori e morosità dei venditori nei confronti del sistema**. La morosità dei clienti assume proporzioni non trascurabili che devono trovare adeguata considerazione di sistema anche a valle del superamento del regime di tutela di prezzo. Un eventuale incremento della morosità dei venditori potrebbe produrre effetti, appunto, di sistema. All'interno della morosità da parte dei clienti, inoltre, è opportuno distinguere le cause del mancato pagamento: in particolare, a seconda che alla radice della morosità ci sia una situazione di effettiva indigenza, un comportamento opportunistico o un errore di carattere tecnico o procedurale.

A proposito del legame tra morosità e disagio, dai dati risulta una correlazione positiva tra dimensione del fenomeno e regioni a più elevate difficoltà socio-economiche, a riprova di un nesso effettivo tra mancati pagamenti e situazioni di povertà.

32 Per il periodo precedente al 1o settembre 2015, si veda l'Allegato A alla deliberazione 25 gennaio 2008, ARG/elt 04/08, e per il periodo successivo il Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE), Allegato A alla deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/com.

33 A seconda che il misuratore installato presso il punto di prelievo nella titolarità del cliente finale sia telegestito o meno, il distributore ha a disposizione 5 o 8 giorni utili (definiti come i giorni diversi dai festivi, dal sabato e dai giorni che precedono i festivi e il sabato).

34 Per i punti di prelievo connessi in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il distributore, prima della sospensione della fornitura è tenuto a ridurre al 15% la potenza disponibile. Decorsi 15 giorni da tale riduzione di potenza disponibile, l'impresa distributrice procede, in caso di mancata richiesta di riattivazione da parte del venditore, alla sospensione della fornitura.

35 Per il settore del gas naturale, l'Autorità ha definito la disciplina applicabile in caso di morosità per i clienti finali disalimentabili e non disalimentabili, specificando le attività in capo alle imprese di distribuzione e di vendita, con l'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2011, n. 99/11 recante Testo integrato Morosità Gas (TIMG).

In ogni caso, il fenomeno della morosità va attentamente monitorato, incidendo anche sui prezzi di mercato.
Tra le misure di cui si discute e che occorre valutare a riguardo della morosità "consapevole" dei clienti, troviamo il blocco dello *switching* e la c.d. *black list* ovvero la banca dati dei morosi sulla stregua di quanto recentemente avviato per il settore della telefonia con l'avallo del Garante per la protezione dei dati personali e delle principali associazioni dei consumatori.
D'altra parte, appare necessario modulare i sussidi di tipo sociale e fiscale – senza appesantire la bolletta di prestazioni non legate all'energia – nei confronti chi versa in condizioni di povertà energetica.
In una prima fase, **va comunque irrobustito il bonus sociale**, di cui è necessario rendere maggiormente accessibili, efficienti ed efficaci la richiesta e l'erogazione e più diffuse l'informazione e la comunicazione. In questo senso, il Sistema Informativo Integrato può svolgere una funzione positiva, così come anche per il contrasto al c.d. "turismo energetico". Si suggerisce, in particolare, di procedere a un'erogazione automatica del bonus, così da distinguere la morosità per bisogno da quella di carattere opportunistico.
Per gli indigenti, vanno aumentate le tutele, anche al di là del bonus sociale, contemplando, ad esempio, una tariffa sociale.
Così come appare importante **ridurre i contenziosi e dare maggiore spazio agli strumenti ADR (*Alternative Dispute Resolution*)**, procedura volontarie, gratuite, di facile accesso e senza l'indispensabile presenza di una assistenza legale[36]. Sono da precisare anche la normativa e i meccanismi per uscire dal circuito delle forniture di ultima istanza o di salvaguardia per chi è risultato inadempiente e per dirimere, al contrario, insolvenze attribuite per errore; e, parimenti, è necessario armonizzare la disciplina e rimediare ad alcune incongruenze, in relazione ad esempio ai tempi di prescrizione. In particolare per il gas naturale, i limiti posti ai venditori da parte dei distributori che inseriscono un tetto al numero di interruzioni di fornitura, allo stesso modo, si presentano come troppo stringenti.
Può essere utile, altresì, un ammodernamento del Codice di rete per ridurre le morosità dei venditori inadempienti. In generale, è grazie a un mix di misure che si può comprimere la quota della morosità, limitando l'esposizione degli operatori, riducendo le tempistiche previste per risolvere i contratti con i soggetti inadempienti (siano essi clienti finali o venditori) e affinando il sistema nel suo complesso.
Infine, non si può dimenticare che, almeno per l'energia elettrica, **il tema morosità si intreccia con la questione degli oneri generali di sistema**, di cui si è detto al punto precedente. A tal proposito, anche nell'interesse del buon funzionamento del mercato, è necessario lavorare ad un quadro normativo e regolatorio stabile, così da fare in modo che i ritardi o l'insolvenza nel pagamento delle bollette da parte di alcuni clienti finali non ricada sui venditori e sui distributori né tantomeno sui clienti finali che saldano regolarmente.

36 Gli organismi ADR, istituiti su base permanente, operano in piena indipendenza, autonomia e con metodo imparziale. La loro istituzione deve essere preceduta da un'apposita domanda d'iscrizione presso le Autorità competenti, in conformità al D.Lgs. 130/2015. Le Autorità hanno l'obbligo di redigere l'elenco degli organismi ADR, previa verifica del rispetto dei requisiti d'iscrizione previsti in termini di stabilità, efficienza ed imparzialità. Il procedimento è disciplinato in base alle regole contenute nel regolamento dell'organismo ADR. La tempistica di risoluzione della controversia è fissata in 90 giorni.

TAVOLO
SUPERAMENTO
TUTELE

kreas.it

icom
istituto per la competitività

Roma
Piazza dei Santi Apostoli 66
00187 Roma, Italia
Tel. +39 06 4740746

Bruxelles
Rond Point Schuman 6
1040 Bruxelles, Belgio
Tel. +32 (0) 22347882

info@i-com.it
www.i-com.it
www.icomEU.eu

PUBLIC
AFFAIRS
ADVISORS

Milano
Via San Marco 46
20121 Milano, Italia
Tel. +39 02 89286927

Roma
Via della Colonna Antonina 52
00186 Roma, Italia
Tel. +39 06 6788870

segreteria@paadvisors.it
www.paadvisors.it