

Contributo di Altroconsumo
Membro CNCU

**all'indagine conoscitiva sui prezzi dell'energia elettrica e del gas come
fattore strategico per la crescita del sistema produttivo del Paese**

**X Commissione Senato
Roma, 8 ottobre 2013**

Altroconsumo ritiene sia importante migliorare il livello di concorrenza del mercato supportando i consumatori nelle loro scelte, soprattutto in sede di sottoscrizione delle tariffe sul mercato libero. Nonostante infatti il mercato libero domestico dell'energia elettrica (quello che sta funzionando meglio) conosca una crescita a due cifre e che in volume abbia ormai stabilmente superato la quota del 20% del mercato (domestico) sono **ancora molti gli aspetti su cui intervenire per perfezionare la funzionalità dell'architettura del mercato dell'energia** in Italia e l'Autorità del settore li spiega bene anche nella Presentazione della propria Relazione annuale.

Si è insistito spesso sulla necessità di responsabilizzare maggiormente tutti gli attori del mercato, consumatori inclusi, e si è posto più volte l'accento sulla necessità di incrementare il livello di "capacitazione" dei consumatori.

In prospettiva non ci dovrebbero essere più tutele di prezzo, ma solo le tutele delle regole del mercato.

Con il lancio del primo gruppo d'acquisto di energia e gas www.abbassalabolletta.it Altroconsumo ha scommesso concretamente sulla capacità del mercato libero di portare beneficio ai consumatori, mettendoci la faccia, le competenze e dunque la reputazione. La domanda aggregata con pre-adesione di **oltre 170.000 persone sembra averci dato ragione. La partecipazione all'asta avvenuta lo scorso 19 settembre da parte di oltre 12 aziende (ne abbiamo contattate 500) che si sono sfidate con 32 rilanci e che ha visto aggiudicarsi la gara 4 aziende (Trenta per bioraria e monoraria, Gala per Dual Fuel e Alma per solo gas) è segno di vitalità del mercato e del sistema produttivo e di buone possibilità di risparmio per gli utenti che verranno comunicate loro a seconda del proprio volume di consumo dal 10 ottobre pv.**

Non è solo attraverso campagne d'informazione, televisive o meno, che si può "capacitare" il consumatore, **che si può eliminare la profonda asimmetria informativa** oggi esistente tra fornitori e clienti. Un'asimmetria che è direttamente proporzionale alla complessità dell'architettura del mercato energetico e della sua regolazione tariffaria e che, se resta tale, rischia di non essere mai colmata.

Lo avevamo già detto in un'audizione AEEG del 2010, ma riteniamo che sia ancora valido oggi.

I consumatori chiedono di avere delle tariffe (e dei prezzi) facilmente:

- **comprensibili**
- **confrontabili**
- **controllabili (una volta in fattura)**

Alla luce, non solo della Relazione Annuale, ma anche della Relazione sull'Indagine Conoscitiva sul Mercato Libero e sulle Condizioni di Vendita al Dettaglio ai Clienti di Piccole Dimensioni pubblicata lo scorso 7 agosto, vogliamo condividere con voi alcune considerazioni.

La trasparenza delle offerte e la scelta consapevole del cliente

L'indagine conoscitiva ha fatto emergere come il passaggio al mercato libero sia prevalentemente avvenuto, non per iniziativa del consumatore, ma del fornitore. **Il consumatore appare estremamente passivo: non sa descrivere la sua tariffa, raramente confronta prima di scegliere, ha scarsa conoscenza del suo contratto.** Inoltre, dalla stessa indagine, emerge con chiarezza come, in moltissimi casi, sia **transitato al mercato libero scegliendo un'offerta più cara rispetto alle condizioni di maggior tutela:** abbiano cioè fatto una scelta peggiorativa e non migliorativa della propria spesa. Eppure, dal 2010 ormai, il mercato libero sa offrire prezzi più economici della Maggior Tutela, per qualunque profilo di consumo. Tutto ciò ci induce a temere che in moltissimi casi il consumatore faccia una scelta non consapevole e/o che sia indotto alla sottoscrizione della nuova tariffa da una presentazione non trasparente dell'offerta da parte del fornitore.

La verifica della **trasparenza dell'offerta e della consapevolezza del cliente rimangono a nostro giudizio condizioni imprescindibili.**

C'è necessità di una semplificazione della tariffa. Nell'indagine conoscitiva emergono elementi preoccupanti in relazione alla comprensione del cliente di ciò che paga, sia che utilizzi la maggior tutela, sia che utilizzi un'offerta del mercato libero.

I clienti domestici hanno palesemente difficoltà a comprendere la bolletta e i suoi elementi di costo. Hanno spesso esigenze diverse (chi cerca maggior dettaglio, chi

maggior sintesi), ma **tutti dimostrano una seria difficoltà a comprendere quanto si spende e perché.**

È nostra opinione che una struttura di prezzo, semplice, facilmente interpretabile, costituita da pochi e immediatamente comprensibili parametri sia condizione essenziale per un corretto funzionamento del mercato libero.

La presenza di componenti regolate e non regolate, la libertà attribuita al fornitore di scegliere se applicare alcune componenti regolate, la presenza degli scaglioni sia per le componenti regolate sia per l'applicazione delle accise, tutto questo rende incomprensibile al cliente, quando non frustrante, la valutazione della convenienza o meno di un'offerta. Questo contribuisce a rendere il consumatore passivo rispetto al mercato, arrendevole e in un certo qual modo demotivato.

Ma non siamo i soli ad avere una vita complicata. La situazione del liberissimo mercato dell'energia in UK fotografa un comportamento del consumatore identico a quella che emerge dall'indagine conoscitiva pubblicata lo scorso 7 agosto (switching verso offerte più svantaggiose di quelle di partenza) e dove si lamenta la presenza di una pletera di offerte complicate e non confrontabili tra loro che sta portando ad un progressivo calo del tasso di switching.

Per queste ragioni abbiamo lanciato all'AEEG un invito sfidante: una riflessione sul ricorso ad **un unico prezzo per kWh, non scaglionato, comprensivo di tutte le sue componenti**, quale ausilio per introdurre una maggior trasparenza nel mercato, soprattutto dal punto di vista della domanda (cioè delle famiglie), che più facilmente sarebbero in condizione di confrontare le offerte loro proposte, ben sapendo che la progressività nella tariffa è accompagnata dalla progressività delle tasse, (molto più difficili da eliminare e difficile battaglia da vincere) e che la progressività è anche uno strumento per il risparmio energetico: introduce un segnale di prezzo, uno stimolo a ridurre i consumi.

Come conciliare la semplicità della tariffa con una progressività che non complichino la comprensione dei costi e la comparabilità delle offerte è la sfida aperta da vincere.

Visto che l'Autorità ha in progetto il riallineamento tra la struttura della tariffa elettrica applicata ai clienti domestici per i servizi di rete e la struttura dei costi ingenerati dai loro comportamenti di consumo (per evitare logiche di sussidi tariffari tra clienti), nonché una revisione dell'architettura del mercato del dispacciamento, potrebbe essere l'occasione per pensare anche alla semplificazione dei prezzi.

Vi è poi un altro aspetto che inficia la fiducia dei consumatori nel mercato libero e la percezione della sua affidabilità. Ci riferiamo alla pratica della **fatturazione di consumi presunti**, non solo nel settore gas (dove troverebbe giustificazione per

l'utilizzo di contatori meccanici, non sempre accessibili al letturista), ma anche nell'elettrico dove i contatori elettronici sono ormai una realtà in tutte le case, a dimostrazione che il problema non sta nel tipo di contatore installato (meccanico o elettronico), quanto nel comportamento del distributore cui è in capo il compito della lettura dei consumi e della comunicazione del dato al venditore.

Due i fronti su cui l'Autorità dovrebbe intervenire:

- da un lato una **maggiore responsabilizzazione del distributore nei confronti dei venditori per quanto riguarda la tempestività delle comunicazioni sulle letture** e le richieste di **verifiche sulle stesse**, sia in caso di voltura/subentro/chiusura, sia in caso di contratti in essere

- dall'altro dare maggior **peso e credibilità all'autolettura effettuata dal consumatore**, che deve poterla comunicare in qualsiasi momento del mese in corso, senza vincoli di finestre temporali, ed essere ritenuta valida e utilizzabile a tutti gli effetti dal venditore (si eviterebbe così il possibilissimo gioco di scaricabarile tra venditore e distributore, a tutto danno del consumatore, in merito ai consumi presunti).

Se si vuole responsabilizzare il consumatore bisognerà pure che la sua parola abbia un peso, e che il suo impegno nel fornire il dato di consumo sia poi effettivamente recepito nelle bollette a seguire, senza dover ricorrere a reclami o conciliazioni per farsi valere. O debba necessariamente installare uno smart meter in casa.

Infatti, per rifarci a quel respiro Europeo ricordato in apertura del testo di Presentazione della Relazione Annuale AEEG vorremmo si lasciasse liberi gli italiani di scegliere se installare o meno uno smart meter gas nelle proprie abitazioni, a fronte degli (alti) costi che finiranno in bolletta per obiettivi che si potrebbero raggiungere anche in modo meno oneroso. E se installato sia soprattutto utile anche al contenimento dei consumi e quindi in casa e non posizionato in strada.

Luisa Crisigiovanni

Direttore Altroconsumo - Dipartimento Relazioni Esterne – pr@altroconsumo.it