



CONFAPI



  
*Confartigianato*

  
CONFCOMMERCIO



## **AUDIZIONI PERIODICHE E SPECIALI**

**AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

**17 LUGLIO 2008  
ROMA**

## **1. OSSERVAZIONI ALLA RELAZIONE ANNUALE SULLO STATO DEI SERVIZI E SULL'ATTIVITA' SVOLTA**

Il quadro internazionale del settore energetico è oggi incentrato sui **livelli di prezzo record raggiunti dal petrolio**, che determinano, in un periodo di bassa crescita economica, effetti preoccupanti su tutte le economie mondiali. Siamo di fronte ad una situazione di assoluta criticità, che, come evidenzia la stessa relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta, rende arduo il compito delle Confederazioni (**Confagricoltura, Confapi, CNA, Confartigianato, Confcommercio, Confesercenti**) che oggi qui riunite rappresentano insieme le imprese consumatrici finali di energia del terziario, dell'artigianato, dell'agricoltura e della piccola industria, per più del 50% dei consumi nazionali.

Come evidenziato in più di un'occasione sia all'Autorità che al Governo, siamo consapevoli che elemento essenziale per la crescita del settore energetico è quello di proseguire nella liberalizzazione di un mercato che avrebbe dovuto avere, secondo i principi europei, connotati di uniformità e trasparenza. In realtà gli operatori dominanti si sono rafforzati, anche attraverso operazioni societarie rilevanti e facendo attenzione a non alterare gli equilibri dei mercati zonali europei; questo ha lasciato i consumatori congestionati, nell'era della globalizzazione, nei propri mercati "rionali", come ad esempio quello siciliano con prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica da record.

Oggi, quindi, le Associazioni di categoria sottolineano l'importanza di un **Authority indipendente che operi con continuità**, svolgendo il proprio delicatissimo compito di regolazione e vigilanza, come interlocutore *super partes*.

Il paese ha bisogno di mercati concorrenziali che funzionino, di operatori che accettino di competere misurandosi tra di loro e di Autorità di Regolazione che operino secondo il principio cardine della terzietà.

Il **confronto europeo in termini di prezzi di energia elettrica e gas**, riportato puntualmente nella relazione, conferma un costante gap di prezzo, più del 35% rispetto alla media europea, che penalizza fortemente il tessuto imprenditoriale tipico della piccola e media impresa, già gravato da incombenze di natura fiscale e dalla eccessiva burocrazia tipica del nostro Paese.

In che modo un artigiano, un commerciante, una piccola industria ma anche il singolo agricoltore e l'impresa alberghiera, possono competere con i prezzi praticati per l'erogazione dei propri beni o servizi se, ad esempio, in Francia per svolgere lo stesso mestiere o attività si sostiene la metà del costo energetico?

Fatte queste doverose premesse, si esprime **condivisione sui contenuti della Relazione annuale** illustrata lo scorso 10 luglio nella Sala della Lupa di Montecitorio, dal Presidente dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, prof. Alessandro Ortis. Riteniamo infatti che molte delle azioni prospettate dall'Autorità possano rappresentare valide soluzioni per il contenimento della spesa energetica delle PMI.

Esistono però preoccupazioni che emergono dalla stessa Relazione, quali elementi turbativi della concorrenza e dell'efficienza del mercato stesso. In particolare, seguendo gli argomenti esposti dalla presentazione del Presidente Ortis, riportiamo alcune osservazioni specifiche in merito ai seguenti aspetti:

- 1) Fonti rinnovabili, efficienza energetica e cogenerazione
- 2) Apertura ed integrazione dei mercati
- 3) Sviluppo delle Infrastrutture
- 4) Mercati all'ingrosso e al dettaglio
- 5) Prezzi e Tariffe
- 6) Qualità dei servizi

#### **FONTI RINNOVABILI, EFFICIENZA ENERGETICA E COGENERAZIONE:**

Tenuto conto dei continui aumenti del costo dell'energia e dei sempre più stringenti obiettivi posti a livello europeo in materia di sostenibilità, è necessario attuare politiche nazionali, più forti ed incisive, a sostegno dell'efficienza energetica e dello sviluppo delle fonti rinnovabili e della cogenerazione. In particolare, come specificato successivamente, nel settore delle energie rinnovabili da troppi mesi sono attesi con grande urgenza i provvedimenti attuativi della Legge Finanziaria 2008, e relativi collegati, per la **riforma dei meccanismi di incentivazione delle rinnovabili**, per i quali auspichiamo una

rapida emanazione da parte dei Ministeri competenti, di concerto anche con l’Autorità per l’energia.

Gli incentivi attuali non sempre si sono dimostrati in grado di dare un effettivo slancio a questo settore, anche a causa, come sottolineato nella stessa relazione annuale, di procedure autorizzative spesso proibitive.

### **APERTURA ED INTEGRAZIONE DEI MERCATI:**

Per garantire una reale apertura ed integrazione dei mercati si ritiene che la disponibilità delle reti energetiche rimanga al di fuori di ogni logica puramente mercantile e che sia favorito il più possibile il cosiddetto “**unbundling proprietario**”, cioè la separazione netta tra le società proprietarie che gestiscono le reti energetiche (monopoli naturali), e le società operanti negli settori già liberalizzati della produzione e vendita dell’energia ai clienti finali. Tale principio infatti, più volte richiesto dalle nostre Confederazioni e recentemente appoggiato con forza anche dall’UE, ci appare elemento fondamentale senza il quale difficilmente si potranno ottenere gli obiettivi di effettiva concorrenza ed efficienza del mercato, e di sviluppo infrastrutturale.

In merito all’apertura della **Borsa gas**, si attende, come dichiarato dall’Autorità, la realizzazione della piattaforma organizzata di tipo informatico, a disposizione degli operatori, per gli scambi di gas all'ingrosso. Auspichiamo pertanto con successivi provvedimenti una prima forma di mercato regolamentato, anche per promuovere più efficienza e trasparenza a vantaggio della concorrenza, attuata da un soggetto indipendente.

### **SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE:**

Il sistema energetico nazionale, nonostante i primi segnali di sviluppo espressi nella Relazione Annuale, necessita ancora di notevoli investimenti per lo sviluppo delle infrastrutture (sia di produzione che di rete); il contesto attuale non è infatti in grado di garantire la sicurezza e l’economicità del servizio, e concorre ad ostacolare la diversificazione delle fonti.

Come noto, un sistema elettrico più efficiente tende verso una diminuzione delle zone elettriche anziché ad un aumento delle stesse, poiché questo crea colli di

bottiglia e difficoltà di vendita di capacità di generazionale in surplus. Lo sviluppo delle infrastrutture, in particolare nelle regioni del Sud, avrebbe delle conseguenze dirette sui prezzi pagati dai clienti finali in quanto contribuirebbe a ridurre significativamente il PUN (Prezzo Unico Nazionale)

### **MERCATI ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO:**

Di particolare interesse è la volontà di rivedere il **mercato per il servizio di dispacciamento** dell'energia elettrica, al fine di contribuire a ridurre oneri che improvvisamente hanno registrato aumenti considerevoli, frutto di una regolazione transitoria non efficace a raggiungere il giusto compromesso tra sicurezza ed economicità.

Relativamente all'apertura del **mercato dei derivati**, gestito dalla Borsa Italiana, ci preme sottolineare come detto mercato per funzionare abbia bisogno di una struttura concorrenziale, aperta, dinamica e funzionante, per evitare che, da strumento finalizzato a produrre opportunità di investimento, divenga invece strumentale alla rendita di pochi operatori in grado di sfruttare la propria posizione dominante.

Per quanto concerne i **mercati al dettaglio**, si sottolinea che il mercato di **maggior tutela** è popolato prevalentemente da piccole imprese, che per lo più non sono in grado di valutare e di orientarsi nelle offerte del mercato libero, non riuscendo pertanto a trarre un reale vantaggio dalla liberalizzazione del mercato elettrico.

Riteniamo in tal senso che il meccanismo di formazione del prezzo in maggior tutela dovrebbe avvenire con modalità di **maggior trasparenza** (consentendo ad esempio di spiegare la forchetta particolarmente ampia tra tariffa monoraria per i clienti domestici e quella dei clienti altri usi in BT nel III trimestre 2008).

Tenuto conto inoltre della scarsa concorrenza del mercato libero, nel nostro paese i prezzi del mercato tutelato costituiscono un benchmark rispetto al mercato libero; non è quindi ammissibile che il sistema economico-produttivo venga appesantito con provvedimenti penalizzanti sul mercato tutelato, con effetti anche sulle offerte del mercato libero, quali il nuovo provvedimento in

materia di determinazione dei corrispettivi per fasce che, a partire dal 1° gennaio 2009, con meccanismo graduale, coinvolgerà tutti i clienti finali.

Infine, come già segnalato all’Autorità, si riscontra per il **mercato di salvaguardia** un malumore generale nel trattamento degli utenti. Si segnalano errori di fatturazione, mancanza di assistenza tecnica, call center inappropriati, tutto a discapito delle PMI. Riteniamo pertanto opportuno che venga fissato un indice di standard di qualità nelle procedure concorsuali, che deve essere costantemente monitorato e adeguatamente sanzionato.

### **PREZZI E TARIFFE:**

Il sistema delle piccole imprese non può continuare a sostenere gli attuali livelli di aumento dell’energia elettrica e gas, riscontrabili nei **rincari annunciati trimestralmente dalla Autorità** e imputabili non solo alla crescita del costo petrolio.

L’ultimo aumento trimestrale del costo dell’energia elettrica per il nostro mondo è stato registrato il 1° luglio con aumento annuo del PED (Prezzo energia e dispacciamento) pari al 34%.

A tal proposito chiediamo con forza una **trasparenza nella composizione** del prezzo in particolar modo per il mondo delle piccole e medie imprese. Raramente, infatti, nei report trimestrali dell’Autorità si evincono gli impatti dei rincari sul non domestico, mentre tale attenzione viene fornita per gli utenti domestici; auspichiamo pertanto la pubblicazione della composizione della bolletta anche per un profilo medio del non domestico.

Esprimiamo rammarico per la presenza di “asimmetria informativa” nella stessa relazione Annuale 2008 in danno degli utenti non domestici, in quanto riscontriamo la mancanza della utilissima tabella, presente nella scorsa relazione, relativa alla distribuzione degli utenti non domestici e dei prelievi per tipologia di cliente e per classe di consumo per il mercato vincolato (tav. 2.17 pag. 72, vol I – Rel. 2007). Peraltro osserviamo che la struttura per classi di consumo è presente nella Relazione 2008 per i clienti domestici del mercato tutelato, per i clienti di salvaguardia, e per quelli del mercato libero (tav. 2.21, 2.27, 2.23 – Rel 2008).

Sottolineiamo l'importanza della diffusione dei dati dell'Autorità, che sono garanzia di trasparenza e corretta informazione, e a tal proposito riteniamo che sarebbe stata opportuno l'indicazione della metodologia sull'indagine del mercato libero e della struttura dei relativi "prezzi medi finali", con la relativa distribuzione per territorio, e la mancanza di un profilo medio di utenza non domestico sia sul mercato libero che di maggior tutela.

Le Associazioni, quindi, chiedono uno sforzo ulteriore all'Autorità per superare questa asimmetria informativa che conferisce un extra-potere di mercato a produttori e distributori. A tal fine sarebbe auspicabile trovare sul sito dell'Autorità sia dati statistici per i clienti non domestici, periodicamente aggiornati, che i prezzi sia di salvaguardia che di maggior tutela.

Con riferimento alla **fiscalità**, condividiamo in pieno, come abbiamo più volte sottolineato, l'esigenza di trasferire sulla fiscalità generale una quota parte del prelievo fiscale. A partire dalle politiche d'incentivazione, ai sussidi agli interrompibili, al provvedimento CIP6, al gettito della tariffa sociale di prossima applicazione. Da tempo le Associazioni di rappresentanza delle PMI chiedono la riallocazione sulla fiscalità generale dell'insieme di agevolazioni fiscali/tariffarie per alcune categorie di consumatori che, sotto forma di oneri impropri, ricadono oggi prevalentemente sui costi energetici delle Pmi italiane, contribuendo a incrementare il gap di competitività con gli altri Paesi europei.

Esiste un prelievo difforme tra piccola e grande impresa che non risponde ad esigenza di equità ma che anzi rappresenta una forma di sussidio di cui, chi Governa, con troppa leggerezza non tiene conto.

L'intervento sulla fiscalità dovrebbe, inoltre, limitare, tramite la flessibilizzazione delle accise, l'impatto dell'imposta sul valore aggiunto sui consumatori finali evitando la compartecipazione statale al maggior gettito connesso con l'aumento della materia prima energetica. Sul gas, ad esempio, la differenza con l'Europa è solo ed esclusivamente dovuta al prelievo fiscale.

## **QUALITÀ DEI SERVIZI:**

In merito alla qualità dei servizi molte sono le richieste delle imprese in seguito ai disservizi che continuamente si originano sul territorio nazionale per le inefficienze del sistema distributivo.

Occorre tuttavia fare alcune precisazioni. Il percorso intrapreso dall'Autorità, che ha portato dalla debole Carta Servizi a norme perentorie ed automatiche di indennizzo, ci vede pienamente d'accordo e merita la nostra condivisione, anche se occorrerebbe uno sforzo congiunto per coadiuvare le imprese a percepire i numerosi diritti che a loro spettano nell'ambito della contrattazione del bene energia. A tal proposito esprimiamo l'esigenza che vengano individuati **strumenti e canali informativi**, analogamente a quanto avvenuto con il call center e con la "finestra del consumatore", **più idonei a tutelare le complesse esigenze delle piccole imprese.**

Sempre in materia di qualità, un nodo dolente è oggi rappresentato dalla **misura** dell'energia elettrica e il gas, in cui, il principio di pagare ciò che sia stato effettivamente consumato, è minacciato dall'uso di misuratori difettosi, da mancate letture e dall'uso eccessivo delle stime di consumo, col verificarsi di troppi e spropositati conguagli. Su questo tema evidenziamo le nostre preoccupazioni sulle decisioni intraprese dall'Autorità che, in ragione di paventati costi ad opera dei distributori e dall'esigenza di introdurre un segnale orario di prezzo, ha intrapreso un percorso assai tortuoso che lascia troppi margini di discrezionalità in capo agli operatori dominanti, soprattutto se integrati verticalmente e che ancora una volta rischia di penalizzare le piccole e medie imprese. Su queste tematiche con un confronto aperto, mai negato dalla vostra rispettabile Autorità, ci auspichiamo che possano essere adottate tutte le misure necessarie per monitorare gli effetti dei provvedimenti adottati.

Esprimiamo forte apprezzamento per l'avvio, da parte dell'Autorità, dello **"Sportello del Consumatore"** e del connesso "Gruppo di Coordinamento". In proposito abbiamo già avuto occasione di dimostrare la nostra disponibilità a collaborare attivamente affinché tale strumento possa svolgere al meglio le sue funzioni di raccolta di istanze diffuse e di individuazione di soluzioni efficaci a tutela dei clienti finali. In tale ambito, riteniamo che le nostre Confederazioni,

grazie alle rispettive reti sul territorio, possano fornire un importante supporto per il raggiungimento degli obiettivi che l'Autorità si è posta con la creazione dello Sportello, ribadendo in tal senso la necessità che nel Gruppo di Coordinamento possano essere rappresentati ufficialmente i diversi comparti dell'economia nazionale, dall'artigianato, al terziario, alla piccola industria e all'agricoltura, che spesso hanno peculiarità e problematiche specifiche.

## 2. OSSERVAZIONI E PROPOSTE AL PIANO TRIENNALE

Con riferimento al **Piano triennale**, secondo punto dell'ordine del giorno, riportiamo le nostre considerazioni, **apprezzando l'impostazione e la trasparenza** che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha voluto imprimere alla attività svolta.

Intendiamo innanzi tutto esprimere la necessità che venga potenziata, anche mediante l'azione regolamentare dell'Autorità, una nuova politica energetica europea ed italiana maggiormente bilanciata sui bisogni delle PMI, per le quali il costo dell'energia in rapida crescita è divenuto un fattore di rischio per la propria capacità competitiva. In tale ottica riteniamo che l'azione dell'Autorità debba essere coerente con i seguenti principi strategici:

- reale competitività delle forniture energetiche e sulla effettiva libertà di concorrenza tra gli operatori;
- sicurezza, economicità e sostenibilità degli approvvigionamenti, perseguendo la diversificazione delle fonti, secondo il paradigma che avvicina la produzione di piccola taglia al consumo e permette uno sviluppo energetico maggiormente sostenibile;
- sostegno alla ricerca e all'innovazione tecnologica per le politiche energetiche ed ambientali;
- promozione di adeguati strumenti di cooperazione internazionale con i Paesi terzi per favorire la crescita economica dei Paesi in via di sviluppo attraverso l'adozione di politiche energetiche, non più basate sull'indiscriminato sfruttamento delle risorse e che vedano anche in quei Paesi il tessuto della piccola impresa quale paradigma di riferimento per uno sviluppo sostenibile ed equilibrato di quelle realtà.

Con riferimento agli **obiettivi presenti nel piano triennale**, riportiamo di seguito alcune considerazioni e proposte.

## **A) PROMUOVERE LO SVILUPPO DI MERCATI CONCORRENZIALI:**

Il conseguimento di una effettiva liberalizzazione nei mercati energetici, sia in quello elettrico che del gas naturale, costituisce un passo fondamentale per garantire ai clienti finali maggiore economicità e qualità del servizio. Seppur nella carta il processo si sia già concluso nel 2007, la presenza di pochi operatori dominanti in entrambi i mercati dimostra la sussistenza di ostacoli che limitano una reale concorrenza tra gli operatori.

Al fine di rimuovere tali barriere, promuovendo in tal modo una concreta apertura del mercato, riteniamo opportuno che l'Autorità intervenga lungo le seguenti direttrici:

- **separazione anche proprietaria** e non solo contabile o societaria, tra i soggetti che gestiscono le infrastrutture strategiche energetiche (reti di importazione, trasporto e di distribuzione di elettricità e di gas, depositi di stoccaggio del gas, terminali di rigassificazione) e gli operatori che operano a monte (produzione, estrazione, importazione) e a valle (trading-vendita all'ingrosso e vendita a clienti finali) e servizi post contatore;
- **revisione del meccanismo di formazione del mercato all'ingrosso dell'energia elettrica;**
- **tutela dell'energia d'importazione** al fine di ridurre il relativo costo e vigilare sui comportamenti opportunistici dei Paesi esteri;
- **obblighi di trasparenza per chi gestisce le reti** e per la relativa attribuzione dei costi del dispacciamento dell'energia elettrica sulla base di dati di misura certificati;
- **maggior controllo sui programmi di installazione dei contatori telegestiti**, dei relativi tempi di attivazione della telelettura e l'attivazione delle procedure più trasparenti nella gestione del cambio del contatore.

## **B) SOSTENERE E PROMUOVERE L'EFFICIENZA E L'ECONOMICITÀ DEI SERVIZI INFRASTRUTTURALI:**

La carenza infrastrutturale nei mercati energetici ne diminuisce la contendibilità, accrescendo di conseguenza i prezzi. Nell'ambito del settore elettrico esistono diverse zone di mercato che, in quanto spesso congestionate, registrano prezzi

superiori alla media. Nel settore del gas, oltre alla scarsa contendibilità del mercato nazionale si registra un ostacolo maggiore derivante dalla saturazione dei canali di accesso della materia prima in conseguenza di una produzione nazionale di gas pressoché in declino.

Una visione strategica e complessiva del settore, anche in considerazione dell'esigenza di accrescere la sicurezza del sistema e la sua sostenibilità, impone al nostro Paese uno sforzo considerevole in termini di investimenti infrastrutturali.

Chiediamo pertanto all'Autorità, nell'ambito dei suoi poteri di proposta al Governo e al Parlamento, di supportare **l'individuazione di specifiche linee di indirizzo per lo sviluppo della rete nazionale**, anche in linea con gli obiettivi di sviluppo delle fonti rinnovabili e di promozione della cogenerazione.

Riteniamo inoltre necessaria l'individuazione di **misure volte alla riduzione dei tempi di interconnessione** alla rete e l'introduzione di una sanzione per i ritardi di connessione.

### **C) TUTELARE I CLIENTI DEI SERVIZI ENERGETICI:**

Ad un anno dal completamento (almeno da un punto di vista normativo) dell'apertura dei mercati energetici, si riscontra ancora un pesante gap, in termini di capacità contrattuale, tra i consumatori più deboli, incluse le PMI, e le imprese che operano nel settore dell'energia. Tale gap impedisce alle imprese di godere dei benefici attesi dal processo di liberalizzazione, sia in termini di prezzi (che rimangono tuttora elevati anche sul mercato libero), sia di qualità del servizio (solo a titolo di esempio, si registrano sempre più numerose anomalie nei sistemi di fatturazione da parte delle Società di vendita di energia).

Riteniamo pertanto opportuno che vengano intraprese azioni al fine di:

- valorizzare ed incentivare attività nel campo della **formazione e dell'informazione** verso l'accesso consapevole al mercato energetico completamente liberalizzato, in partnership con le organizzazioni delle PMI;

- **potenziare e completare gli strumenti** messi a disposizione dei consumatori del mercato libero per orientarsi tra le differenti offerte dei fornitori sia di elettricità che di gas;
- favorire iniziative che forniscano **maggiore informazione, trasparenza e semplificazione** per i clienti finali non domestici e le loro associazioni di rappresentanza;
- **tutelare le PMI**, attraverso una gradualità nella transizione, **da aumenti riconducibili all'introduzione di un segnale di prezzo orario** nelle bollette per l'energia elettrica (delibera AEEG 56/08) assicurando che, per quelle imprese nell'impossibilità di spostare i propri consumi, il passaggio al nuovo sistema tariffario su base oraria non comporti, per l'anno 2009, aumenti di prezzo se non quelli riconducibili alla dinamica dei corsi dei combustibili nei mercati internazionali.

#### **D) PROMUOVERE L'USO RAZIONALE DELL'ENERGIA E CONTRIBUIRE ALLA TUTELA AMBIENTALE:**

Tra gli assi privilegiati di intervento per attuare la sostenibilità energetica ed ambientale vi sono il risparmio e l'efficienza energetica negli usi finali, lo sviluppo generalizzato della generazione distribuita (in particolare da fonte rinnovabile) e la cogenerazione.

Il raggiungimento di tali obiettivi è attualmente fortemente compromesso da iter autorizzativi disomogenei sul territorio nazionale ed ingiustificatamente lunghi, da incentivi non sempre adeguati, oltre che da tempi di attesa per la connessione alle reti di distribuzione particolarmente critici soprattutto per le basse tensioni.

Riteniamo pertanto necessario superare tali ostacoli:

- **semplificando gli adempimenti e le procedure** per l'accesso agli incentivi delle fonti rinnovabili e della generazione distribuita;
- rendendo **attuative le novità previste dalla finanziaria 2007 e 2008** sull'applicazione del mercato ambientale dei certificati verdi e l'utilizzo delle tariffe incentivanti omnicomprensive, inclusa l'estensione del meccanismo dello scambio sul posto per impianti alimentati da FR fino a 200 Kw;

- accompagnando con la propria attività una maturazione ulteriore dei fondamentali del mercato dei **certificati bianchi**, facilitando l'utilizzo del **meccanismo del Finanziamento Tramite Terzi**;
- dando una definizione più coerente di "**sistema efficiente di utenza**", di cui al d.lgs 30 maggio 2008, n. 115, al fine di agevolare lo sviluppo della generazione distribuita attraverso investimenti privati per la posa di reti indipendenti connesse ad impianti per il consumo di più di un cliente finale;
- con riferimento alle **biomasse e sottoprodotti per uso energetico**, individuando un sistema di classificazione che permetta di considerare non solo la biomassa agricola e forestale ed i relativi sottoprodotti, ma anche la maggior parte dei residui delle produzioni agroalimentari ed agroindustriali, ed in particolare l'effluente degli impianti di digestione anaerobica.

#### **E) GARANTIRE L'ATTUAZIONE DELLE DISCIPLINE REGOLATORIE:**

Il mercato liberalizzato è spesso caratterizzato da comportamenti degli operatori energetici non sempre in linea con le disposizioni dell'Autorità. Tra questi, i più significativi appaiono: la discrezionalità da parte dei distributori nell'effettuare le letture e nel trasmettere i dati al venditore finale, con pesanti ricadute sul consumatore; il mancato rispetto del codice di condotta commerciale e della direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione; inefficienza dei call center. Si segnalano inoltre notevoli difficoltà, per i clienti del mercato libero, nello svolgere gli interventi amministrativi e/o tecnici sulla presa (aumenti e/o diminuzioni di potenza disponibile, voltture, cambi di tensione, richieste dati tecnici relativi alla cabina di trasformazione, spostamento gruppo di misura, richieste di verifica gruppi di misura, nuovi allacci, ecc..), a causa dell'impossibilità a dialogare con il distributore a seguito delle norme che regolano i rapporti tra utente finale, distributore e grossista.

Chiediamo dunque all'Autorità di intervenire al fine di:

- realizzare una più incisiva **attività di monitoraggio e controllo** sull'attuazione delle norme e degli standard definiti dall'Autorità;
- **rafforzare l'aspetto sanzionatorio** per il mancato rispetto delle norme da parte degli operatori.