

**Un cordiale saluto al Presidente e ai presenti,**

Nel ringraziarvi per la occasione data di poter svolgere in maniera più coordinata e logica le nostre osservazioni sullo stato dell'arte del mercato dell'energia elettrica e del Gas e più in generale sul settore energetico, ci preghiamo di poter partire dalla relazione annuale presentata dal Presidente Alessandro Ortis sull'attività svolta dall'AEEG e sullo stato dei servizi.

Ebbene non si può non plaudire all'attività che l'Autorità ha posto in essere in questi anni sulla materia energetica ed in particolare sulle definizioni delle due linee maestre sulle quali indirizzarci e cioè quella dell'efficienza e del controllo delle attività e quella della liberalizzazione dei mercati elettrico e gas in vista di quella apertura auspicata del mercato unico europeo "senza se e senza ma".

Come affermato dal Presidente Ortis, quest'anno si conferma l'elevato grado di dipendenza energetica dell'Italia che condiziona le tariffe e i prezzi energetici in maniera marcata in quanto collegati strettamente alle variazioni del prezzo del petrolio. Tale situazione genera evidenti tensioni ed anche immotivate speculazioni sui prezzi finali.

A tal fine risulta necessario l'intervento regolatorio dell'Autorità sulle tariffe per meglio



"sistemare" il prezzo finale.

Ma sullo sfondo di tutti gli interventi non ci possono che essere i consumatori o coloro che nella catena distributiva vengono definiti gli utenti finali.

A tal fine le azioni poste a tutela della parte meno difesa, devono incentivarsi sia con il rinvigorismento della normativa nella fase di controllo da una parte e. sia con il potenziamento delle procedure conciliativa dall'altra.

In quest'ottica va apprezzato il lavoro svolto dall'Autorità circa **L'ARMONIZZAZIONE E LA TRASPARENZA DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE DEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS** nell'ambito dell'**AIR** (Analisi di Impatto Regolatorio) e che sta coinvolgendo nelle scelte le associazioni consumeristiche partecipanti al gruppo di lavoro.

Le linee guida sulle quali lavorare (qualunque sia la scelta sulle opzioni proposte o sulle possibili varianti) sono sicuramente **la semplificazione delle fatturazione, la trasparenza e la confrontabilità delle offerte.**

Come contributo di MC all'attuale discussione, rimane prioritaria la necessità per il distributore di energia e gas di indicare nella fatturazione obbligatoriamente il momento iniziale della fornitura e ciò per impedire una delle problematiche maggiori che si incontrano e ciò la doppia



fatturazione o del suo lato speculare e cioè la mancanza di fatturazione per l'utente.

### **CONCILIAZIONI**

Ma tale fondamentale scelta, non è come detto, che una delle leve da azionare; non si deve dimenticare a questo proposito la assoluta necessità di un potenziamento del sistema delle **conciliazioni paritetiche** con particolare attenzione alla razionalizzazione dei vari sistemi in campo sia per i contenuti delle conciliazioni che sotto il profilo del sistema scelto (Telematico, telefonico o vis a vis).

Rafforzare il sistema conciliativo ha una duplicità di benefici sia per i consumatori che per le stesse aziende rendendo il sistema indipendente dalle evidenti difficoltà di dare giustizia nella quale il paese si dibatte.

Quanto alla **Solidarietà** tra consumatori riteniamo che esso sia un necessario passo nei confronti di coloro che versano in uno stato di disagio economico e fisico e che attraverso i bonus sia elettrico che gas possano dare dei risultati apprezzabili e che permettano in un momento di grave difficoltà economica globale mantenere vivo uno dei principi fondanti di una comunità democratica e cioè la pari dignità sociale e ove possibile economica degli esseri umani. Ben venga quindi il bonum gas così



come quello elettrico se elemento premiante di una perequazione mai troppo ricercata e raggiunta.

In questa fase si è dimostrata la efficienza operativa della AEEG con il contributo dell'AU per il superamento delle difficoltà oggettive che si erano presentate per il bonus elettrico e che in parte si possono ripresentare nel bonus gas ed in ciò non può non darsi atto con giusta soddisfazione per il risultato raggiunto.

#### **IN PARTICOLARE SULLE FONTI RINNOVIBILI E SUGLI INTERVENTI DELL'AUTORITA'**

La promozione delle fonti rinnovabili è uno degli strumenti per il raggiungimento degli obiettivi complessivi di riduzione delle emissioni di gas serra e quindi della complessiva sostenibilità ambientale non si può che essere favorevolmente colpiti dall'impegno che l'Aeeg infonde nel tutelare gli utenti finali per quanto concerne la materia elettrica e in particolare in tutta la dinamica dei costi e tariffe.

Ma tale intervento risulta essere ancora più importante nello strategico settore delle energie da fonti rinnovabili.

Infatti come si deduce dalla memoria inviata, la materia risulta essere un coacervo di interventi internazionali nazionali e regionali che anziché dipanare la questione la rendono ulteriormente complessa e di difficile lettura.



Sulle normative e sulle istituzioni che possono intervenire sia nel riordino della materia sia sulla razionalizzazione degli interventi a favore dei produttori di energie da fonti rinnovabili, il MC è assolutamente favorevole a che l'ambito normativo e contributivo subisca gli interventi dell'Autorità atti a migliorare il sistema anche in considerazione del possibile sviluppo non solo della produzione di energia da rinnovabile ma correlato alla ricerca e allo sviluppo delle tecnologie prodotte in loco anche al fine degli abbattimento dei costi finali. E l'accento alle risorse naturali italiane in particolare del sud italia non può che essere totalmente condiviso.

Sul piano delle tutele per gli utenti finali che l'autorità intende far valere nel documento, è prioritaria e fondamentale quella della necessaria perequazione tra il costo per lo sviluppo delle fonti rinnovabili che ricadono sui consumatori e il correlativo in bolletta ( componente tariffaria A3) che è uguale per tutti senza alcun riguardo alla composizione reddituale dell'utente e quindi senza alcuna misura perequativa del reddito "tassato". Cercare in questo senso il contributo fattivo del MC non può che essere ben accetta. anche in termini di consenso ad auspicabili modifiche della disciplina di contribuzione "indiretta".



Ben ha fatto quindi il Presidente Ortis a sottolineare la importanza di una riflessione in merito al trasferimento degli oneri in tutto od in parte a carico della più equa fiscalità generale.

Infine un breve cenno a quello che l'Autorità vede come un settore delle rinnovabili più favorito sotto il profilo delle incentivazioni e cioè il fotovoltaico mi sembra che l'indirizzo più efficace per far sì che si possa uscire nel tempo dalla fase di aiuti sia quello di incentivare fortemente la micro generazione cioè creare un sistema diffuso di produzione "fai da te" per gli utenti e creare una forte rete di micro produttori.

### **PREZZI**

I prezzi finali sia del gas che elettrici sono sicuramente tra i più elevati in Europa e risentono della relativa gioventù del mercato liberalizzato e ciò si dimostra maggiormente in quello gas ove risulta più difficile l'opera di apertura in presenza di un operatore in posizione dominante e quindi con minor concorrenzialità di offerte.

Ma si deve incrociare al dato prezzi la qualità dei servizi offerti e qui la facoltà lascia il campo alla obbligatorietà degli interventi sia sotto il profilo del controllo che quello sanzionatorio.

Siamo in presenza in molti casi di atteggiamenti da parte delle società fornitrici gravi e che rasentano il codice penale ((e a volte lo superano); quante



volte nelle nostre sedi periferiche si rivolgono consumatori inviperiti per un distacco di fornitura per morosità inesistenti, per bollette esorbitanti, per difficoltà di comunicazioni/ contatto con i call center delle società e via contestando.

Allora per non essere all'anno zero del mercato e per non avvalorare la tesi del mercato come il far west americano, si devono rafforzare i sistemi di controllo e ove è il caso sanzionare le società inadempiente e soprattutto migliorare il sistema della conciliazione della controversia (di cui già abbiamo fatto cenno).

### **TUTELA DEL CONSUMATORE**

Già accennato alle sedi conciliative (con i suoi possibili correttivi) resta da sceverare la parte della tutela ex ante e cioè su come il consumatore si può difendersi da un mercato ancora vischioso e a tal proposito va sottolineato lo sviluppo del sistema di cerca offerte che permette in questa fase una giusta confrontabilità fra le offerte sul mercato territoriale e che permette alle associazioni di creare e fare sistema con le istituzioni utilizzando gli strumenti che via via saranno messi a disposizione. In questo si sottolinea l'utilità e la forza della associazioni dei consumatori utile cuscinetto e snodo tra la società civile e lo stato.

### **RICHIESTE E SUGGERIMENTI**



Infine a chiusura delle nostre osservazioni vorremmo schematicamente (ma non esaustivamente) proporre:

**a)** Per le attività del gruppo di lavoro presso l'AEEG cominciare a sviluppare dei modelli di seminari informativi territoriali che permettano la divulgazione locale di tutte quelle attività di formazione/informazione che si rendano utili per i consumatori in generale ma anche per i quadri intermedi delle associazioni.

**b)** Fare pressione con il nostro ausilio sulla variazione della fiscalità per quanto attinente i finanziamenti delle rinnovabili al fine di non gravare su tutti senza alcuna differenziazione di capacità contributive;

**c)** Sviluppare in maniera compiuta la tutela dei consumatori nei confronti degli abusi perpetrati dalle società fornitrici attraverso un più semplice sistema di segnalazione anche attraverso gli sportelli dei consumatori;

**d)** attivare un controllo sui sistemi dei call center e contact center delle aziende operatrici nel mercato elettrico e gas anche in merito alla qualità ed all'efficacia dei servizi offerti in riferimento anche alla pubblicazione delle graduatorie semestrali degli operatori;

**e)** Inserimento della obbligatorietà della indicazione di inizio fornitura da parte dell'operatore nella fatturazione per evitare il



ripetersi della doppia fatturazione e di una conseguente infinità di contenziosi e ciò nell'ambito del programma di trasparenza della fatturazione di cui sopra.

**Grazie per l'attenzione**

**Roma 21 luglio 2009**

**Ovidio Marzaioli  
Responsabile Nazionale  
Ambiente ed Energia  
Movimento Consumatori**

Laura Mastrocinque Unione Nazionale Consumatori