



## **Audizione annuale presso l'Autorità per l'energia elettrica e il gas**

**Intervento di Luca Valerio Camerano  
Amministratore Delegato Italcogim Energie**

**Roma, 20 Luglio 2010**



## **Introduzione**

Signor Presidente, Ingegnere Fanelli, Signor Direttore Generale, Signori Direttori,

per prima cosa desidero ringraziare questa Autorità per l'attenzione verso le osservazioni e le proposte degli operatori ed auspicare che il confronto costruttivo tra il regolatore ed i soggetti regolati continui ad essere intenso e proficuo, viste le sfide che il settore energetico italiano deve affrontare in un contesto assai complesso e difficile per i mercati energetici e per l'economia in generale.

La collaborazione ad ogni livello, nel rispetto del ruolo e dell'autonomia di ciascuno, è essenziale a favore dello sviluppo del mercato, a beneficio ultimo dei consumatori e del paese.

Desidero inoltre manifestare anche il mio personale apprezzamento per la sua Relazione Annuale, che ha rappresentato, come sempre avvenuto nei sette anni del suo mandato, un momento importante di analisi e riflessione sul settore energetico italiano. Tale analisi ha adottato una prospettiva allargata al contesto internazionale e soprattutto al panorama europeo ed alla relativa normativa, sempre più importante anche in ambito nazionale. Tale prospettiva internazionale verso il mercato energetico e la sua regolazione è particolarmente apprezzata da un player su scala mondiale come il gruppo GDF SUEZ, condividendo anche l'auspicio "single market, single rule" espresso nella sua relazione.

## **Obiettivi dell'intervento**

In questo mio intervento vorrei sottoporvi alcune nostre osservazioni e proposte relative al mercato del gas e focalizzarmi poi soprattutto sull'attività vendita ai clienti finali, ambito in cui la convergenza tra gas ed energia elettrica è sempre più marcata ed in cui il gruppo GDF SUEZ opera direttamente tramite la controllata Italcogim Energie, oltre alla partecipazione in altre società del settore.

Italcogim Energie è nata nel 2007 dalla fusione di oltre dieci società di vendita prevalentemente di gas naturale ed è divenuta in questi anni uno dei principali operatori nel mercato italiano della vendita di gas ed elettricità, con forti ambizioni di crescita per il futuro.

## **Decreto legislativo gas**

Relativamente al mercato del gas in generale, vorrei fare solo un breve riferimento al cosiddetto "decreto legislativo gas", di cui attendiamo il testo definitivo per ogni valutazione più approfondita in merito, apprezzando gli interventi che l'Autorità ha fatto affinché la riforma sia orientata ad un reale sviluppo del mercato a beneficio di tutti i consumatori, limitando al minimo ogni distorsione dei meccanismi competitivi.



È auspicabile, in particolare, che gli effetti della riforma, sia nel breve che nel medio lungo termine, favoriscano lo sviluppo e gli investimenti commerciali e infrastrutturali degli operatori che cercano, con molta fatica, di competere con l'incumbent, il cui potere di mercato, ben noto a codesta Autorità, speriamo non esca addirittura rafforzato dalla riforma stessa.

### **Stoccaggio e bilanciamento gas**

Relativamente in particolare al tema dello stoccaggio, vediamo con favore un aumento ed un'evoluzione dei servizi di flessibilità e bilanciamento, ma auspicando che ogni eventuale revisione delle regole dello stoccaggio non comprometta in alcun modo la garanzia della sicurezza e della modulazione stagionale necessaria a servire il mercato civile.

Vorrei infatti sottolineare che il segmento civile presenta 3 importanti peculiarità rispetto agli altri segmenti:

- 1) i clienti civili sono soggetti ai vincoli di tutela sia di fornitura che di prezzo (ad esempio, in caso di punte di freddo eccezionale eventuale maggiori costi di stoccaggio e bilanciamento non si possono trasferire immediatamente ai clienti finali in pieno inverno, rimanendo di rimanere in carico ai venditori)
- 2) il consumo civile è fortemente legato alla temperatura e quindi anche all'imprevedibilità della stessa: non è possibile prevedere il consumo civile se non per pochissimi giorni
- 3) Non bisogna inoltre trascurare che il segmento civile subisce molto più degli altri le attuali criticità legate alla misura ed alle allocazioni, con costi aggiuntivi di stoccaggio e bilanciamento, vista la disponibilità di misure molto meno frequenti e l' inaccessibilità di molti contatori.

Pertanto la riforma delle misure a e delle allocazioni, che citerò anche nel seguito, dovrebbe essere propedeutica all'evoluzione di un sistema di bilanciamento di merito economico basato su criteri di mercato. Inoltre, i vincoli e i rischi legati alla fornitura del mercato civile sono tali che privare questo segmento del diritto allo stoccaggio regolato significherebbe un rischio economico e di sicurezza da non trascurare, evitando di "lasciare il cerino" in mano ai venditori.

### **Le priorità di intervento nella vendita ai clienti finali**

Gli sforzi dell'attività regolatoria relativa al segmento della vendita ai clienti finali andrebbero a nostro avviso concentrate soprattutto sulle regole che consentono di gestire l'inevitabile complessità derivante dall'apertura del mercato, stimolandone la crescita ed un virtuoso sviluppo.

A nostro avviso, le priorità d'intervento per questo segmento del mercato dovrebbero quindi essere le seguenti:



## 1) Misure e allocazioni nel settore gas

Una prima priorità dovrebbe essere la qualità delle misure e dei meccanismi allocativi. Vi sono infatti annose criticità nel calcolo ed attribuzione dei consumi lungo tutta la filiera fino al contatore dei clienti finali. Tali problematiche creano gravi difficoltà soprattutto nei venditori finali, su cui si scaricano questi effetti, con rischi di potenziali incongruenze nella gestione delle partite di volumi in acquisto e in vendita e nella fatturazione ai clienti finali

Tali criticità hanno peraltro significativamente aumentato il rischio derivante dall'espansione commerciale su nuovi territori, scoraggiando quindi anche le iniziative concorrenziali.

Si tratta, come già detto, di problematiche che dovrebbero essere propedeutiche allo sviluppo di sistemi di bilanciamento basati su criteri di mercato.

A tal proposito auspichiamo per i prossimi mesi interventi dell'Autorità su questo fronte, come già si vede nei piani di attività previsti dalla stessa AEEG.

Auspichiamo anche che l'AEEG continui a promuovere, come già avvenuto in varie occasioni, iniziative di collaborazione verso le altre istituzioni (fiscali, metrologiche ecc.), che normano o controllano in vario modo il settore energetico, al fine di migliorare la coerenza, la chiarezza e la certezza nell'insieme delle regole vigenti (un esempio: i profili standard di consumo del gas che sono diversi tra allocazione e fiscalità e quindi anche tra distribuzione e vendita).

## 2) L'efficienza e la standardizzazione nelle operazioni tra operatori lungo la filiera

Un'altra priorità è la definizione di regole che portino ad un miglioramento dell'efficienza e dell'affidabilità nelle operazioni e flussi che coinvolgono molteplici diversi soggetti lungo la filiera.

È quindi necessario ed urgente il completamento della definizione, standardizzazione ed automatizzazione dei flussi informativi tra i vari soggetti (switch, prestazioni tecniche, reclami dei clienti, la gestione dei bonus sociali, ecc.)

A tal proposito si esprime il nostro apprezzamento per la proposta innovativa dell'AEEG di studiare la possibilità di un sistema informativo integrato che gestisca i flussi in modo centralizzato

I venditori devono potersi sentire confidenti nello svolgere le loro attività commerciali su tutto il territorio nazionale alle stesse condizioni e con gli stessi standard di servizio e di rapporto con i vari soggetti della filiera, evitando che l'espansione in nuovi territori rappresenti una inefficienza

Dobbiamo infatti sottolineare che l'auspicata crescita dei tassi di switch e del mercato libero in generale comporterà anche una crescente complessità operativa proprio nella gestione delle suddette attività, a cui si aggiungono gli effetti dei crescenti cambiamenti nei distributori titolari delle varie concessioni.



### **3) Misure per il contenimento della morosità**

Una terza, ma non certo ultima, priorità è il contrasto alla morosità.

L'assetto attuale del mercato ha lasciato infatti il venditore in balia di un fenomeno in preoccupante crescita e sul quale il venditore ha pochi strumenti a disposizione.

Si auspica quindi che, partendo da quanto già avviato nel settore elettrico, la regolazione, come ci risulta già nelle intenzioni di questa Autorità, possa individuare regole e strumenti che aiutino i venditori a contrastare questo fenomeno, che altrimenti rischia di compromettere l'attività dei venditori ma anche lo sviluppo stesso del mercato, andando a colpire soprattutto gli operatori più dinamici e attivi nello switch.

A tal proposito vorrei anche citare il riferimento della sua Relazione all'aciclicità di molte attività nel settore energetico, in particolare in merito alla regolazione tariffaria relative alle infrastrutture. Su questo aspetto vorrei cogliere l'occasione per evidenziare che le attività commerciali di compravendita di energia purtroppo non sono acicliche come quelle infrastrutturali, ma stanno soffrendo moltissimo questa crisi, in particolare in termini di crollo dei consumi e di aumento della morosità.

### **La soluzione delle criticità operative come leva per la soddisfazione del cliente**

La riduzione delle criticità operative del settore non è solo uno strumento per rendere più efficienti gli operatori ed il mercato, ma è una leva fondamentale per la soddisfazione del cliente finale, che non può essere ovviamente garantita solo attraverso il potenziamento dei call center e degli uffici reclami, ma soprattutto agendo sulle cause che generano i reclami stessi, che sono spesso una conseguenza diretta o indiretta delle criticità sopra descritte.

Pertanto si sottolinea come ogni reclamo o ogni telefonata rappresentino per il venditore un costo che può assorbire molto rapidamente l'esiguo margine a disposizione ed è quindi un primario interesse dei venditori quello di ridurre al minimo ogni disservizio e malcontento dei clienti.

### **L'importanza delle comunicazioni verso i clienti**

A questo proposito colgo l'occasione per esprimere il nostro apprezzamento per le campagne informative e le iniziative dell'Autorità che contribuiscono a rendere i consumatori più informati e più consapevoli, in modo che possano capire sempre meglio questo mercato e quindi superare la diffidenza iniziale e muoversi con maggiore autonomia e libertà.

La comunicazione verso i clienti domestici ha un ruolo fondamentale per questo settore ed è importante che anche l'aereg supporti i venditori nell'aiutare i consumatori a capire meglio anche le complessità e le criticità del settore, soprattutto nei momenti di transizione, di cambiamento delle tariffe, che spesso portano a indesiderati conguagli retroattivi, e di modifica delle bollette.



L'esperienza degli ultimi mesi in cui si sono accumulate molte variazioni normative (tra cui ad esempio il nuovo coefficiente C) ha dimostrato la delicatezza del tema della comunicazione e l'impatto negativo sui venditori in caso di polemiche massive da parte dei clienti, a volte anche oggetto di strumentalizzazione.

### **Fiducia nei benefici del mercato per i clienti finali**

Sul fronte della regolazione dell'attività commerciali e della qualità del servizio post-vendita, sul quale l'Autorità ha concentrato molti dei propri interventi negli ultimi tempi, ribadiamo che a nostro avviso si potrebbe dare maggiore fiducia al mercato e alla libera concorrenza, evitando un continuo irrigidimento delle regole che vanno ormai a normare ogni singolo aspetto dell'iniziativa commerciale.

Il cliente è infatti libero di scegliere il proprio fornitore, oltre ad avere un diritto di ripensamento in 10 giorni e di recesso in 30 giorni, quindi si ritiene molto più utile e virtuoso il confronto competitivo tra gli operatori, rispetto invece al proliferare di regole di dettaglio e di indennizzi automatici

### **Le necessità di semplificazione**

Vorrei in conclusione citare una parola, richiamata anche nella sua relazione ed auspicata a gran voce da tutti i fronti, ma che fatica a trovare una concreta realizzazione, che è la semplificazione.

Abbiamo già sottolineato che il settore energetico è molto complesso e quindi non si può certo pretendere che le regole lo semplifichino, però vista la complessità del settore è ancora più importante che la definizione delle regole privilegi sempre, ove possibile, la maggiore semplicità e linearità possibile.

La semplificazione è certamente perseguibile tramite una revisione e razionalizzazione di obblighi ed adempimenti regolatori che si sono accumulati negli anni, non sempre con la massima linearità e coerenza. È quindi apprezzabile l'attività di semplificazione che già l'aeeeg ha avviato eliminando delibere ormai superate e riorganizzando alcune tematiche attraverso testi unici integrati.

Rimangono tuttavia criticità rilevanti nella gestione dei molteplici adempimenti regolatori, soprattutto nelle tempistiche di implementazione imposte agli operatori rispetto a nuovi provvedimenti, che invece richiedono inevitabili tempi tecnici molto più lunghi per l'adeguamento dei sistemi e dei processi interni, oltre ad oneri che spesso non vengono adeguatamente remunerati da tariffe e prezzi regolati.

Infine, l'attività di raccolta ed invio dei molteplici dati richiesti dall'aeeeg agli operatori è divenuta sempre più complessa ed onerosa e richiederebbe a nostro avviso un intervento complessivo di razionalizzazione.



### **Certezza e stabilità del quadro regolatorio**

Il tema della semplificazione è poi strettamente connesso a due caratteristiche importantissime per il sistema, vale a dire la certezza e la stabilità del quadro normativo e regolatorio, che non intendo in questa sede approfondire ma che è certamente opportuno menzionare come principi di riferimento da tenere sempre in considerazione, in quanto essenziali per ogni investimento sia di tipo infrastrutturale che di tipo commerciale.

Certamente la pubblicazione del piano strategico è un'azione di trasparenza e di programmazione futura che giova per questo obiettivo, così come la costante consultazione ed il confronto, anche dialettico ma sempre costruttivo, con i soggetti interessati.

### **Conclusione**

In conclusione, vorrei cogliere l'occasione per un ringraziamento a questo Collegio, giunto al termine del proprio mandato, che è stato caratterizzato da un incessante impegno per lo sviluppo dei mercati energetici e per la tutela dei clienti finali, con indubbia indipendenza ed autorevolezza e con spirito di positiva collaborazione con gli operatori del mercato.