

## CONTRIBUTO DI CITTADINANZATTIVA ALL'AUDIZIONE PERIODICA DELL'AUTORITA' DELL'ENERGIA ELETTRICA E GAS

ROMA, 21.07.09

Grazie Presidente.

Mi corre l'obbligo innanzi tutto, in questa occasione, di ringraziare Lei, i componenti del Collegio e gli uffici dell'Autorità tutti, per il lavoro svolto e per la costante attenzione e sensibilità mostrata ai temi di interesse dei cittadini consumatori.

Anche quest'anno infatti, il ruolo svolto dall'Autorità è stato determinante e centrale per creare quelle condizioni di concorrenza ed efficienza dei mercati, nel pieno rispetto dei consumatori finali, propri della *mission* dell'Autorità.

La ringrazio inoltre per l'opportunità che ci riserva oggi di dare il nostro contributo ai lavori futuri, opportunità che vorremo cogliere condividendo preoccupazioni e percorsi comuni individuati nella Relazione annuale sullo stato dei servizi, ma anche denunciando alcune criticità relative al rapporto tra utenti finali ed erogatori del servizio, che forse corrono il rischio di essere sottovalutate rispetto alla gravità delle conseguenze per i consumatori.

In questa sede ci limiteremo solo a fare un quadro di estrema sintesi dei temi a noi cari, riservandoci di operare una analisi più puntuale nel documento che alleghiamo.

Con l'avvento della crisi finanziaria internazionale, si temeva che in qualche modo i fenomeni di *fuel poverty* già in atto nel nostro paese, potessero esplodere ed aggravare la condizione economica di milioni di famiglie, già duramente provate dal costante aumento dei costi diretti e indiretti dell'energia registrato negli ultimi anni.

Fortunatamente però, a causa del calo del prezzo delle fonti energetiche tradizionali trascinate al ribasso da quello del petrolio, le suddette preoccupazioni sono state mitigate da opportunità di breve periodo che il mercato energetico, ed in particolare l'attività di regolazione tariffaria dell'Autorità, ha saputo sfruttare in pieno. Apprezziamo moltissimo infatti il lavoro dell'Autorità sull'adeguamento trimestrale delle tariffe, e non solo sulla componente energia, che ha saputo riconoscere ai consumatori finali un importante risparmio in bolletta.

Gli effetti positivi del calo del prezzo del petrolio non assicurano, però, i cittadini sul fronte degli scenari di medio e lungo periodo.

Sono ancora troppi i fattori che minacciano la stabilità dei prezzi e dei mercati, non potendo contare su una posizione organica e strutturata a livello comunitario e internazionale.

Crediamo anche noi che a tal proposito sarà fondamentale il ruolo internazionale dell'Autorità, per la promozione di azioni che rafforzino il potere contrattuale unitario dei membri dell'UE, ruolo che noi sosteniamo con forza.

Sul fronte nazionale invece ci allarma l'immobilità degli investimenti necessari per potenziare e modernizzare le infrastrutture e gli impianti di produzione.

In questi anni i cittadini hanno contribuito in maniera massiccia, attraverso gli oneri in bolletta, al reperimento dei fondi necessari, ma a nostro avviso i risultati ottenuti sono di gran lunga inferiori alle aspettative di tutti.

Crediamo che sia improrogabile operare gli investimenti necessari per garantire un sistema composto da reti più efficienti, capaci anche di sostenere l'esplosione dell'interesse verso le fonti rinnovabili.

E' importante realizzare quelle infrastrutture indispensabili per garantire sicurezza energetica al paese, non potendo sempre contare sulla clemenza delle condizioni climatiche favorevoli o chissà quale altro intervento provvidenziale.

Concordiamo con l'Autorità quando evidenzia l'importanza di realizzare tali investimenti anche al fine di ampliare i caratteri di concorrenzialità dei mercati di riferimento e assicurare economicità e qualità dei servizi destinati ai consumatori finali.

Siamo certi che su questi obiettivi Autorità e Associazioni di consumatori possano intraprendere un percorso comune di interlocuzione nei confronti di tutti i soggetti il cui contributo è determinante per il raggiungimento degli obiettivi sopra indicati, ora che anche il recente riordino normativo operato dal Governo con la legge c.d. "sviluppo ed energia", sembra fornire maggiori spazi per agire in tal senso.

Altro tema fondamentale sul quale Autorità e Associazioni sono tenute a dare il loro necessario contributo è quello della riforma del regime fiscale e degli oneri generali applicato alle forniture di elettricità e gas per i clienti domestici finali.

Riteniamo profondamente ingiusto e iniqua l'applicazione delle imposte ad atti di solidarietà tra consumatori come quelle previste, ad esempio, sulle componenti relative al finanziamento dei cd. "bonus sociali". Un ripensamento a tutto campo della fiscalità applicata alle forniture energetiche è ormai una questione improrogabile.

Altrettanto iniquo, nonché eccessivamente oneroso così come strutturato, è il sistema di incentivazione delle fonti rinnovabili. Riteniamo assolutamente indispensabile continuare con forza a sostenere lo sviluppo delle fonti alternative nel nostro paese, ma crediamo che questo sia un onere da conferire alla fiscalità generale in quanto è interesse generale della collettività godere di un sistema energetico efficiente, pulito ed economicamente sostenibile.

Sappia l'Autorità di non essere sola in questa battaglia, così come sappia di non essere sola quando giustamente e nel pieno diritto/dovere di fornire autorevoli e opportune indicazioni al Governo, individua nella questione dell'assetto proprietario dei vari comparti del mercato del gas, uno dei più grandi ostacoli al dispiegarsi di una sana e virtuosa concorrenza a tutto vantaggio dei consumatori finali.

E' ancora troppo ingombrante, infatti, l'eredità dei vecchi monopoli che generano disfunzioni del sistema concorrenziale, non solo nel rapporto con le nuove società entranti nel mercato, ma anche nel rapporto diretto con i consumatori.

Al monopolio tecnico, che produce scarsa concorrenza soprattutto nel settore del gas, si accompagna infatti un monopolio della comunicazione che impedisce alla domanda di mercato - molto poco qualificata c'è da dirlo - di orientare il processo di liberalizzazione verso una sana concorrenza.

Se è vero infatti che nel settore elettrico continua ad aumentare il numero di famiglie che scelgono offerte sul mercato libero, è anche vero che più del 70% di esse sono state "catturate" da società collegate al distributore, di solito vecchio fornitore.

Spesso questi fenomeni sono accompagnati da pratiche commerciali al limite della legalità e da inaccettabili disservizi di informazione, assistenza e tutela contrattuale degli utenti.

Nel documento che alleghiamo infatti, risulta chiara la dimensione patologica di alcune criticità.

Il nostro Pit Servizi Nazionale infatti, denuncia l'esplosione di segnalazioni di cittadini alle prese con scarsa trasparenza e qualità delle informazioni, violazione palese e ripetuta di diritti sanciti dal Codice del Consumo, standard di qualità del servizio di gran lunga al di sotto di quelli stabiliti dalla regolazione, pratiche vessatorie, ritardi, tutte ormai costanti del rapporto tra operatori e clienti finali.

Riteniamo che a quasi tre anni dall'apertura del mercato tali circostanti non possano più essere considerate fisiologiche di un sistema ancora in rodaggio, tanto più se, come emerge dalla raccolta delle segnalazioni, tali criticità si riferiscono ad un ambito ben definito e circoscritto di soggetti e tipologia di disservizi.

L'impressione è poi confermata dall'analisi compiuta sull'azione sanzionatoria, sia dell'Autorità dell'energia che dell'Antitrust, che sistematicamente colpisce comportamenti illegittimi degli operatori, grazie anche al preziosissimo contributo di monitoraggio delle Associazioni di consumatori, ma che raramente riesce a costituire un efficace deterrente a comportamenti lesivi dei diritti dei consumatori a causa della sua scarsa incisività.

Riteniamo dunque che sia ora più che mai importante investire sulla qualificazione della domanda per contrastare le asimmetrie di rapporto tra operatori e cittadini consumatori, e sull'intensificazione dell'azione di controllo e sanzione attraverso sinergie virtuose tra Autorità per l'energia, Antitrust e Associazioni di consumatori.

Vediamo quindi di buon occhio l'istituzione di strumenti quali il "Trova offerte", "la finestra del consumatore", la pubblicazione delle classifiche dei "virtuosi" nei servizi resi ai cittadini, ma pensiamo che la nuova sfida sarà rendere queste informazioni accessibili e capillari.

Sarà importantissimo centrare la riforma dei documenti di fatturazione, attualmente sottoposta a procedura AIR, per favorire questo processo di *empowerment* del cittadino, ma crediamo che questo tipo di interventi vadano estesi anche alla fase precontrattuale, quando la libera e soprattutto consapevole scelta del cittadino viene minacciata da pratiche commerciali scorrette.

Un ruolo determinante a tal fine dovrà svolgerlo "Lo sportello del consumatore", strumento per noi indispensabile se considerato volano di una nuova informazione e assistenza per i cittadini consumatori e per le stesse Associazioni, pensato su base regionale e capace non solo di gestire le informazioni ma anche di produrne.

Pensiamo infatti che tale organo sia la sede ideale per progettare nuovi strumenti di comunicazione e informazione al servizio dell'utenza, magari anche con il contributo socio-responsabile delle stesse imprese.

Nuove sfide ci aspettano anche sul fronte della tutela. Cittadinanzattiva si è spesa molto sul versante delle conciliazioni e possiamo dire con soddisfazione di essere riusciti, grazie ad un esemplare gioco di squadra tra Associazioni ed Autorità, a coinvolgere le maggiori aziende del settore in questa che finalmente viene vista più come una opportunità che un fastidioso e superfluo istituto. Occorre ora svilupparlo.

Spero che quanto esposto possa rappresentare un contributo reale al miglioramento dello stato delle cose nonché un sostegno al lavoro futuro dell'Autorità.

Per concludere, signor Presidente, mi lasci rivolgere un ringraziamento particolare alla Direzione Consumatori e qualità del servizio e alla Direzione Tariffe per il costante supporto offerto alle Associazioni di consumatori grazie ai numerosi momenti di confronto e formazione, indispensabili per qualificare il nostro lavoro e per misurarci insieme con le sfide che ancora numerose ci aspetteranno.



Cittadinanzattiva onlus Via Flaminia 53 - 00196 Roma Tel. +39.06367181 - Fax +39.0636718333 - [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO • COORDINAMENTO NAZIONALE ASSOCIAZIONI MALATI CRONICI • PROCURATORI DEI CITTADINI • GIUSTIZIA PER I DIRITTI • SCUOLA DI CITTADINANZA ATTIVA • ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK