



**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

**Senato della Repubblica**  
**10<sup>a</sup> Commissione Industria, Commercio e Turismo**

**Affare assegnato n. 397**  
**sulla razionalizzazione, la trasparenza e la struttura di costo del mercato elettrico e sugli effetti in bolletta in capo agli utenti**

**Osservazioni di Unione Nazionale Consumatori**

In premessa desideriamo sottolineare l'importanza per i consumatori domestici del tema oggetto dell'audizione odierna considerate le criticità del mercato dell'energia anche alla luce dell'emergenza Covid.

Da un lato gli interventi messi in campo fino ad oggi sono stati finalizzati a garantire la continuità e la resilienza del sistema energetico, ma dall'altro hanno messo in evidenza le criticità esistenti che è necessario affrontare e risolvere.

Di seguito, quindi, riportiamo la posizione di UNC in merito agli aspetti per noi più rilevanti in merito al tema oggetto di discussione.

**EMERGENZA CORONAVIRUS**

La crisi che stiamo vivendo in questo periodo a causa dell'emergenza Coronavirus sta impattando in maniera drammatica sulle condizioni economiche di molte famiglie. A fronte della perdita di lavoro o della generale riduzione delle entrate economiche i consumatori si trovano comunque costretti a far fronte alle spese correnti: spesa, mutui, finanziamenti e, ovviamente, le spese per le utenze comprese quelle per luce e gas.

Abbiamo quindi sviluppato una proposta che, dal nostro punto di vista, presenta molti vantaggi in termini di efficacia, semplicità di applicazione e impatto concreto sul bilancio delle famiglie e delle piccole imprese in difficoltà in questo periodo.

- Il primo intervento che potrebbe essere fatto è quello sulle voci della bolletta che non coprono la quota energia, cioè quella che serve a pagare il consumo di luce e gas all'azienda che li fornisce: la quota di Oneri Generali di Sistema, le quote per il dispacciamento, la sicurezza del sistema e le altre attività in capo a Terna, le imposte erariali. Se infatti andassimo a calcolare quanto queste voci pesano sull'intera bolletta, nel caso ad esempio di un utente domestico "tipo" come definito dall'ARERA, l'Autorità di regolazione del settore, scopriremmo che gli OgdS valgono circa il

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

**Seguici**

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori  
 twitter.com/consumatori



UNC  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

Unione Nazionale Consumatori  
La prima organizzazione di  
consumatori in Italia. Diffusa  
in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del  
Consumo e componente del  
CNCU - Consiglio Nazionale  
dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione  
sociale presso il Ministero del  
Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

26%, il 6% per le quote “tecniche” e il 5% le imposte erariali per arrivare ad un totale, quindi, del 37% della bolletta!

Per sterilizzare le bollette da queste quote si potrebbe usare un sistema che l'ARERA ha già applicato un paio d'anni or sono per calmierare gli aumenti sul mercato dell'epoca della quota energia: sfruttare le riserve di cassa della CSEA, la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali che è il soggetto pubblico che gestisce questi flussi economici, a copertura dei mancati incassi. Queste quote sarebbero poi comunque recuperate una volta superata l'emergenza spalmandole su un periodo adeguatamente lungo per non impattare sulla spesa futura. In questo modo si consentirebbe un taglio netto, questo sì *tout court*, delle bollette di tutti senza impattare sul sistema e preservando le aziende energetiche da rischi finanziari, e quindi, di tenuta economica.

- Il secondo intervento sarebbe invece riservato a chi si trova oggi in condizioni di disagio economico a causa dall'emergenza Coronavirus e sfrutterebbe uno strumento che già esiste ma che è necessario modificare, nelle modalità di accesso, per adattarlo all'emergenza che stiamo vivendo: il Bonus Sociale Energia!

Per accedere al bonus, infatti, è necessario avere come requisito principale un ISEE più basso rispetto a quello minimo previsto, ma il problema sta nel fatto che l'ISEE è calcolato sulla base del reddito dell'anno precedente e, quindi, chi perde oggi il lavoro o ha, in generale, una riduzione del proprio reddito a causa del Coronavirus non potrà accedere al Bonus visto che risulterà avere un ISEE dell'anno passato più alto rispetto al minimo previsto.

**La soluzione per ovviare a questo ostacolo**, come abbiamo già proposto all'inizio dell'emergenza, dovrebbe essere quella che si sta applicando per la sospensione delle rate dei prestiti: **prevedere l'accesso automatico al Bonus per chi ha perso o perderà il lavoro dal 21 febbraio 2020 al 30 giugno 2020**, per chi ha perso un lavoro “atipico”, per chi si è visto ridurre o sospendere l'orario di lavoro per almeno 30 giorni (ad esempio con la cassa integrazione o altri ammortizzatori sociali), per i **lavoratori autonomi** e i **liberi professionisti** che, in un trimestre successivo al 21 febbraio 2020, hanno registrato una perdita del fatturato superiore al 33% rispetto all'ultimo trimestre del 2019 a causa di chiusure o sospensioni dell'attività dovute alle restrizioni imposte.

Considerando che il **Bonus sociale copre il 30% della spesa per luce e gas** sommandolo al primo intervento, che si applicherebbe a tutti, consentirebbe, a chi oggi versa in condizioni di difficoltà economica preesistenti e aggravate dall'emergenza o che entra ora in difficoltà economica a causa del Coronavirus, una riduzione della spesa per luce e gas di quasi il 70%!

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

f facebook.com/UNConsumatori  
t twitter.com/consumatori



**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

- riattivare la sospensione dei distacchi in caso di difficoltà accertata nel pagamento delle bollette a causa dell'emergenza coronavirus.

## ONERI GENERALI DI SISTEMA

Come più volte già rappresentato è indispensabile intervenire in modo definitivo sulla razionalizzazione degli Oneri Generali di Sistema che gravano ancora troppo sulle bollette elettriche dei consumatori. L'ARERA, nella sua attività di segnalazione, ha già evidenziato come una parte del gettito derivante dagli OGdS nulla ha a che fare con il sistema elettrico e che quindi, andrebbero da subito spostati sulla Fiscalità Generale. Dal nostro punto di vista solo una quota residua degli OGdS dovrebbe restare in bolletta trasferendone la quasi totalità sulla Fiscalità generale.

## RIFORMA TARIFFA ELETTRICA

In merito alla riforma della struttura tariffaria introdotta alcuni anni fa è fondamentale non seguire le richieste di controriforme che ciclicamente arrivano. La riforma tariffaria la consideriamo essenziale per: riportare equità nella spesa energetica, consentire la transizione verso il vettore elettrico, rendere le tariffe più semplici e quindi comprensibili da parte dei clienti finali. Un intervento *ad hoc* andrebbe invece fatto in merito all'applicazione degli OGdS in quota fissa sulle seconde case.

## FINE TUTELA

L'Unione Nazionale Consumatori intende esprimere la forte preoccupazione per la situazione di difficoltà che creerà ai clienti domestici la soppressione del Mercato Tutelato a partire dal 1° gennaio 2022, anche alla luce della nostra attività di ascolto della cittadinanza, i principali problemi lasciati irrisolti sono i seguenti.

1. Dal 1° gennaio 2022, l'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) non fisserà più i prezzi di riferimento per elettricità e gas per il Mercato Tutelato. L'eliminazione di questo *benchmark* faciliterà comportamenti collusivi fra le stesse Società energetiche, libere di fissare i prezzi secondo la propria opportunità.

2. La cessazione dell'acquisto sul mercato all'ingrosso dell'elettricità per i clienti del Servizio di Maggior Tutela da parte dell'Acquirente Unico implica l'eliminazione di un importante concorrente nel mercato elettrico che oggi garantisce ai piccoli consumatori, in termini di prezzo, di poter beneficiare della concorrenza sui mercati all'ingrosso; eliminare questa

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it



facebook.com/UNConsumatori 3  
twitter.com/consumatori



UNC  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

funzione non è quindi un elemento di maggiore liberalizzazione bensì una grave penalizzazione della concorrenza.

3. Circa l'80% dei volumi di vendita di energia per i clienti domestici è appannaggio dei primi 4 gruppi societari italiani, tutti verticalmente integrati. Per l'elettricità, su circa 23 milioni di clienti nel Servizio di Maggior Tutela, oltre 20 milioni sono serviti da Servizio Elettrico Nazionale (già Enel Servizio Elettrico). Questa concentrazione di clienti in poche Società non è compatibile con una situazione concorrenziale.

4. Gli oltre 23 milioni di famiglie attualmente servite nel Servizio di Maggior Tutela, perderanno il proprio fornitore il 1° gennaio 2022: è facile prevedere che una parte significativa di questi clienti non provvederà a scegliersi un nuovo contratto di fornitura sul Mercato Libero entro questa data. La Legge non prevede quale debba essere il destino di queste famiglie.

Le tre opzioni possibili sono:

- a) obbligarli a rimanere con il proprio fornitore, ma con un nuovo contratto nel Mercato Libero scelto dal fornitore stesso;
- b) inserirli nel servizio di salvaguardia ad un prezzo del 20/30% superiore a quello pagato nel Servizio di Maggior Tutela;
- c) assegnare questi clienti (tramite un'asta) ad un fornitore che non hanno scelto liberamente.

Si tratta in tutti e tre i casi di soluzioni molto penalizzanti che non rispondono in alcun modo all'obiettivo di una liberalizzazione che favorisca i consumatori.

5. Infine, la Legge non prende neppure in considerazione le tutele per i *clienti vulnerabili* (famiglie economicamente disagiate e/o socialmente deboli). Infatti, l'individuazione delle famiglie interessate è ancora tutta da definire.

Per questi motivi è evidente che la fine del Mercato Tutelato, senza importanti interventi correttivi, anziché una maggiore concorrenza, produrrà una situazione sostanzialmente oligopolistica, con la inevitabile conseguenza di provocare un aumento dei prezzi dell'elettricità e del gas per i clienti domestici.

Esprimere queste preoccupazioni non significa che l'Unione Nazionale Consumatori è contraria ad un corretto sviluppo del mercato libero nel settore energetico; anzi vediamo con favore che un sempre maggior numero di clienti domestici possa fare una scelta libera e consapevole, ma ciò deve avvenire in un mercato realmente libero, concorrenziale, adeguatamente regolato ed in grado di evitare che operatori senza scrupoli facciano sottoscrivere ai clienti domestici meno esperti contratti di fornitura acquisiti con false informazioni e talvolta con truffe e raggiri.

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori  
 twitter.com/consumatori



UNC  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Unione Nazionale Consumatori è impegnata, invece, a favorire l'adesione delle famiglie ad un Mercato Libero, ben regolato ed effettivamente concorrenziale, anche eventualmente dopo aver negoziato con le Società di Vendita particolari condizioni contrattuali.

In questa prospettiva, gli interventi da adottare dovrebbero essere i seguenti.

### **1. Acquirente Unico**

La cessazione dell'acquisto sul mercato all'ingrosso dell'elettricità da parte di Acquirente Unico, rappresenta una grave regressione della concorrenza: è necessario pertanto ridefinire l'attività ed il ruolo di Acquirente Unico, quale soggetto attivo del mercato energetico.

*Si propone di affidare a questa Società il compito di acquistare tutta l'energia (elettricità e gas) occorrente per i clienti vulnerabili e per la Pubblica Amministrazione.*

Ciò permetterà anzitutto di salvaguardare i *clienti domestici vulnerabili* da aumenti incontrollati del prezzo dell'energia, a cui sarebbero esposti per la loro grande disparità di potere contrattuale rispetto alle Società di Vendita.

In questo quadro, va previsto che l'ARERA continui a fissare periodicamente i *Prezzi di Riferimento per i clienti vulnerabili*, sulla base dei costi di acquisto dell'energia (gas e elettricità) da parte di Acquirente Unico: prezzi di riferimento che potrebbero così continuare a rappresentare anche un importante *benchmark* per il mercato libero.

L'affidamento ad Acquirente Unico del compito di acquistare l'energia per le esigenze della *Pubblica Amministrazione*, rappresenta altresì un evidente risparmio economico ed una razionalizzazione importante rispetto al criterio attualmente utilizzato per le forniture energetiche della PA.

Infatti, concentrando gli acquisti energetici in un unico soggetto capace di operare nei mercati all'ingrosso (sia spot che di medio termine) si realizzerebbero certamente significative economie rispetto ai contratti di fornitura stipulati sia da Consip (che non ha certo dimostrato grande efficienza visti i contenziosi ancora in corso), sia dalle singole Amministrazioni Pubbliche.

In questa ottica si dovrebbe prevedere la separazione delle attività attualmente svolte da Acquirente Unico (Sportello del consumatore, Servizio Conciliazione, Sistema Informativo Integrato, Sistema Indennitario, Portale Offerte), da quelle attinenti alla fornitura di energia per i clienti vulnerabili e la pubblica amministrazione.

E' opportuno anche costituire un *Organismo interno all'Acquirente Unico*, formato da soggetti rappresentativi dei consumatori e della Pubblica Amministrazione, per la determinazione delle strategie di acquisto dell'energia e per la realizzazione di sinergie tra lo Sportello per il consumatore e le stesse Associazioni dei consumatori.

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori  
 twitter.com/consumatori

5



**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

## **2. Regolamentazione delle Società di Vendita**

Le carenze della regolamentazione vigente hanno permesso l'iscrizione di un numero esorbitante di Imprese all'Elenco delle *Società abilitate alla Vendita di Elettricità e Gas* ai clienti domestici.

Molte di queste, prive dei necessari requisiti tecnico-organizzativi, finanziari e di correttezza commerciale, hanno provocato numerosi disagi ai clienti domestici per i loro comportamenti commerciali aggressivi e scorretti, utilizzati per acquisire, talvolta con raggiri e opacità informative, i contratti di fornitura sul mercato libero. Aspetti che hanno contribuito allo scarso successo del mercato libero fra i clienti domestici.

Per superare questa situazione è necessaria una nuova regolamentazione finalizzata a rinnovare l'albo delle Società abilitate alla vendita di energia ai clienti domestici, con l'obiettivo di sfrontare il numero dei soggetti, attraverso la individuazione e la verifica dei requisiti che le Società di vendita debbono possedere per svolgere l'attività di vendita ai clienti domestici.

Le Società di Vendita, dal nostro punto di vista, dovrebbero pertanto possedere i seguenti requisiti minimi imprescindibili.

1. Un portafoglio minimo di clienti domestici (almeno 60-70.000) e un livello di capitale sociale proporzionato al volume di affari.
2. Adeguate fidejussioni a garanzia del pagamento dell'energia acquistata.
3. Limiti predefiniti, in relazione al proprio capitale sociale, in termini di numero di clienti e di quantità di energia che può commercializzare, al fine di evitare che piccole imprese tentino di acquisire grandi quantità di clienti senza averne i requisiti patrimoniali.
4. Chiara esplicitazione della tipologia dei servizi offerti sul mercato libero (oltre al contratto di fornitura), limitando tali servizi a quelli attinenti il settore energetico.
5. Standard minimi relativi a condotta e qualità commerciale, regolarità della fatturazione, ecc., nonché a procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie come la Conciliazione Paritetica e il Servizio Conciliazione.
6. Completa responsabilizzazione delle Società per i disagi/danni provocati ai clienti dai comportamenti scorretti degli operatori esterni per l'acquisizione dei contratti sul mercato libero.

L'ARERA dovrebbe, infine, stabilire che ciascun cliente abbia il diritto di essere informato con una comunicazione in bolletta, e tramite una sorta di *rating* (da pubblicare, ad esempio, sul portale di confrontabilità delle offerte) circa il grado di "rischiosità" del proprio venditore, in modo che possa decidere per tempo di cambiarlo.

Andrà regolamentata anche la tutela per i clienti delle Società eventualmente radiate dall'Elenco, applicando temporaneamente a questi i Prezzi di Riferimento fissati dall'ARERA.

Seguici

consumatori.it  
sicurezzalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori  
 twitter.com/consumatori



**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

### **3. Clienti vulnerabili**

La prima norma riguarda la definizione della platea dei clienti vulnerabili e le tutele che ad essi debbano essere riservate, così come suggerito anche dalle direttive europee.

Le famiglie da considerare vulnerabili dovranno essere quelle che la Relazione Istat sulla Povertà considera in stato di povertà relativa (circa 4 milioni e mezzo di famiglie, delle quali oltre 1 milione e mezzo in condizione di povertà assoluta). A queste bisogna aggiungere quelle socialmente deboli, cioè le persone anziane poco scolarizzate, quelle disabili, ecc.

Adottando questi criteri, il numero dei clienti vulnerabili dovrebbe attestarsi attorno a *5,5 milioni di famiglie*.

*Riguardo alle tutele da assicurare a questi clienti, appare logico e congruo che siano analoghe a quelle attualmente in atto per il Mercato Tutelato e cioè l'acquisto di energia elettrica e gas da parte di Acquirente Unico e prezzi di riferimento fissati dall'ARERA.*

### **4. Bonus Sociale (elettrico, gas e idrico)**

Per contrastare la Povertà Energetica è urgente rivedere la struttura e gli importi dei Bonus elettrico, del gas e idrico che, a causa dell'esiguo importo dei Bonus e dell'iter burocratico per il loro riconoscimento, ha visto solo un'esigua percentuale degli aventi diritto accedervi.

La nostra proposta per adeguare l'importo dei Bonus prevede di:

- *aumentare l'importo sino a coprire almeno il 50% della spesa media annua per gas, elettricità e servizio idrico;*
- *rivedere gli scaglioni ISEE, sia proporzionandoli in modo più coerente rispetto al numero dei componenti le famiglie, sia elevandoli in modo da ricomprendere tutte le famiglie in stato di povertà relativa.*

### **5. Procedure per la concessione del Bonus**

Gli interventi proposti per l'individuazione dei Clienti Vulnerabili aventi diritto al sistema di tutele indicato, insieme alle proposte per il miglioramento del Bonus Elettrico e del Gas, non saranno efficaci se non collegati al *riconoscimento automatico di tali diritti* ad oggi previsto per il 1° gennaio 2021. E' indispensabile che la procedura sia efficace ed operativa alla data prevista.

### **6. Accesso dati (Nuovi contatori, Sistema Informativo Integrato)**

E' necessario regolamentare, in maniera opportuna e moderna, la gestione dei dati di consumo e, in generale, dei singoli punti di fornitura sia per quanto riguarda gli interventi tecnici che commerciali. Le



UNC  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

campagne massive di sostituzione dei contatori elettrici con quelli 2G e gas con i nuovi contatori telegestiti consentono ormai di avere una mole di dati enorme fondamentale per, da un lato, migliorare la consapevolezza dei consumatori, dall'altro consentire lo sviluppo di servizi post-contatore innovativi e, infine, migliorare il rapporto sia tecnico che commerciale tra consumatore, venditore e distributore. Per raggiungere questi fondamentali obiettivi è però fondamentale:

- sviluppare un impianto regolatorio certo e innovativo per regolamentare l'acquisizione e la gestione dei dati raccolti dai nuovi misuratori
- prevedere la possibilità per i consumatori (e per i loro delegati, come ad esempio, i consulenti delle associazioni consumatori rappresentative) di accedere in maniera completa al Sistema Informativo Integrato per la verifica e il monitoraggio dei dati relativi alla propria fornitura
- valutare, considerato l'abbattimento dei costi determinato dalla gestione remota che consentono i nuovi misuratori, la congruità dell'ammontare della spesa ancora prevista per alcuni interventi tecnico-commerciali.

### **7. Confrontabilità e Consapevolezza - Portale Offerte e Portale Consumi**

La possibilità per i consumatori di confrontare in modo completo, terzo e approfondito le tante (troppe!) offerte presenti sul mercato è uno dei cardini per lo sviluppo del Mercato Libero. Il Portale Offerte, lo strumento previsto dal legislatore, regolamentato dall'ARERA e sviluppato da Acquirente Unico, solo in parte, al momento, risponde a questa esigenza. D'altro canto il Portale Consumi rappresenta è uno strumento ben fatto e completo ma limitato nell'accesso dato che è possibile utilizzarlo esclusivamente tramite SPID.

E' necessario che questi strumenti vengano potenziati e ampliati in particolare prevedendo:

- un adeguato sistema di filtri di ricerca e selezione all'interno del Portale Offerte,
- la possibilità di introdurre parametri di selezione delle offerte legati anche alla qualità commerciale delle imprese sulla base degli standard già previsti dall'ARERA,
- l'inserimento, per una effettiva comparazione, di tutte le offerte già attive in modo da consentire il calcolo dell'effettivo risparmio,
- l'accesso al Portale Consumi non esclusivamente tramite SPID e anche per tramite di delegati.

### **8. Razionalizzazione distribuzione**

In questi anni molto spesso le problematiche ed i disservizi di cui i consumatori sono stati vittime sono stati determinati da inefficienze in

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it

sicurezzaalimentare.it

classaction.it

codicedelconsumo.it



facebook.com/UNConsumatori

twitter.com/consumatori

8



UNC  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

Unione Nazionale Consumatori  
La prima organizzazione di  
consumatori in Italia. Diffusa  
in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del  
Consumo e componente del  
CNCU - Consiglio Nazionale  
dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione  
sociale presso il Ministero del  
Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

capo ai distributori locali. E' necessario un intervento urgente su questo comparto sia legislativo che regolatorio per:

- ridefinire il sistema di incentivi e disincentivi sugli investimenti e sugli obiettivi di efficienza in capo ai distributori locali
- prevedere una *road-map* per l'accorpamento dei piccoli distributori locali su scala territoriale in modo da passare dalla diverse centinaia oggi presenti a poche decine
- verificare i costi degli investimenti e degli acquisti (come nel caso dei misuratori) pensando a centrali di acquisto per sfruttare le economie di scala
- ridefinire tempi e modalità degli interventi tecnici in capo al distributore e relativi costi in particolare le attività di acquisizione del dato di lettura considerata la recente riduzione del periodo di prescrizione dei consumi da 5 a 2 anni

### **9. Aggiornamenti regolatori**

A integrazione di quanto sopra sono necessari, dal nostro punto di vista, una serie di puntuali aggiornamenti regolatori sul settore di cui riportiamo una lista non esaustiva:

- abrogare la Delibera 228/2017/R/com in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria dando piena attuazione a quanto previsto dall'art. 66 quinquies del Codice del Consumo, relativamente ai contratti non richiesti,
- introdurre una procedura speciale di urgenza in caso di minaccia di sospensione della fornitura di elettricità e gas,
- definire il Terzo livello di Conciliazione per la risoluzione delle controversie,
- potenziare gli strumenti sanzionatori per le pratiche commerciali scorrette ed il mancato rispetto degli standard di qualità previsti per venditori e distributori, portando gli indennizzi automatici al livello di quelli previsti dall'AGCOM nel settore telefonico, al fine di disincentivare tali comportamenti da parte delle Società,
- diminuire i tempi previsti dalla regolazione vigente per le prestazioni tecniche e commerciali in capo a distributori e venditori (reclami, fatturazioni, ecc.),
- estendere la possibilità di rappresentanza delle AACC nell'ambito delle procedure di conciliazione paritetica anche alle aziende definite microbusiness come previsto dal Codice del consumo,
- potenziare lo strumento dell'Osservatorio sulla regolazione con la partecipazione degli stakeholders e rendere nuovamente operativi i Gruppi di Lavoro in seno ad AU per il confronto su Servizio di Conciliazione Universale, Sistema Informativo Integrato, Sportello per il consumatore e Portale Offerte.

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

f facebook.com/UNConsumatori  
t twitter.com/consumatori



**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

Definiti questi punti, che noi riteniamo prerequisiti indispensabili alla totale apertura al Mercato Libero, come ulteriore incentivo all'uscita volontaria dai Servizi di Tutela, uno strumento utile potrebbe essere la definizione da parte dell'ARERA di una tariffa incentivante, scontata rispetto alla tariffa del mercato tutelato, offerta su base volontaria ai clienti domestici del mercato tutelato, da tutti i venditori appartenenti all'albo revisionato con i criteri di cui al punto 2, al fine di incentivare la scelta di una offerta sul mercato libero.

Inoltre a far data dal 1° gennaio 2021, obbligo di rifornirsi sul Mercato Libero per le seguenti categorie di clienti che ancora non avessero scelto un fornitore iscritto nell'albo di cui al precedente punto 2:

1. I clienti non domestici (imprese, partite IVA, ecc).
2. I clienti domestici con contratto di fornitura con potenza impegnata superiore a 4,5 kW.
3. I clienti domestici *prosumers*.

Tutti gli altri clienti domestici resterebbero nel mercato tutelato con possibilità di aderire volontariamente alla tariffa incentivante, che manterrebbe la propria validità sino ad esaurimento dei clienti domestici forniti dal Mercato Tutelato, esclusi ovviamente i clienti vulnerabili.

\*\*\*

In conclusione Unione Nazionale Consumatori auspica una attenta valutazione delle proposte espone in questa nota, finalizzate al miglioramento della concorrenza e della regolamentazione del Mercato dell'energia: si tratta di questioni concrete che riguardano milioni di consumatori e che dovrebbero essere al centro dell'attenzione e nell'agenda di Legislatore e Regolatore.

Unione Nazionale Consumatori rimane a disposizione per ogni ulteriore approfondimento utile ad individuare soluzioni concrete.

Unione Nazionale Consumatori

#### Unione Nazionale Consumatori

La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori  
 twitter.com/consumatori

10



**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

**Senato della Repubblica**  
**10ª Commissione Industria, Commercio e Turismo**

**Affare assegnato n. 397**  
**sulla razionalizzazione, la trasparenza e la struttura di costo del mercato elettrico e sugli effetti in bolletta in capo agli utenti**

**Osservazioni di Unione Nazionale Consumatori**

**ABSTRACT**

- **EMERGENZA CORONAVIRUS**
  - Sospendere Oneri Generali di Sistema e componenti Terna fino a fine anno
  - Allargare il riconoscimento del Bonus sociale a coloro entrati in difficoltà economica per l'emergenza
  - Riattivare i blocco dei distacchi in caso di morosità per acclerate difficoltà economiche
- **ONERI GENERALI DI SISTEMA**
  - Razionalizzare il sistema degli Oneri e trasferirne il più possibile sulla Fiscalità Generale
- **RIFORMA TARIFFA ELETTRICA**
  - Non rimettere in discussione la riforma della tariffa elettrica ma migliorarla con la sterilizzazione degli OGdS
- **FINE TUTELA**
  - Ridefinire il ruolo di Acquirente Unico
  - Regolamentare in modo stringente le società di vendita attraverso l'Albo Venditori
  - Individuare la platea dei clienti vulnerabili
  - Potenziare il Bonus Sociale
  - Migliorare l'accesso ai dati
  - Migliorare Portale Offerte e Portale Consumi
  - Razionalizzazione e responsabilizzazione dei Distributori locali
  - Tariffa incentivante per la transizione al Mercato Libero

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

**Seguici**

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori  
 twitter.com/consumatori