



**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

**Camera dei Deputati**

**10ª Commissione Attività produttive, commercio e turismo**

**Audizioni informali nell'ambito della discussione congiunta delle  
risoluzioni 7-00381 Squeri (nuova formulazione) e 7-00554 Crippa in  
materia di liberalizzazione del settore del gas naturale e dell'energia  
elettrica**

**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 che, ormai da anni, segnaliamo.

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

\*\*\*

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 2023. Anche alla luce della nostra attività di ascolto della cittadinanza, i principali problemi lasciati irrisolti sono i seguenti.

1. Dal 1° gennaio 2023, 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* potrebbe facilitare 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 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. Questa concentrazione di clienti in poche Società non è compatibile con una situazione concorrenziale.

**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

1



**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

4. I milioni di famiglie attualmente servite nel Servizio di Maggior Tutela, perderanno il proprio fornitore il 1° gennaio 2023: 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, al momento, non chiarisce 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 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, come, purtroppo, avviene ancora quotidianamente.

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.



**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

## **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.

## **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



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

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 sfoltire 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 a cominciare dai requisiti finanziari, dal capitale minimo da destinare a riserva e a tutela dei creditori e del versamento degli oneri di sistema.

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 100.000) e un livello di capitale sociale proporzionato al volume di affari.
2. Adeguate fidejussioni a garanzia del pagamento dell'energia acquistata.
3. In relazione al proprio capitale sociale fissare limiti, 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.
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.

### **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, purtroppo numero cresciuto a causa dell'emergenza CoViD-19. A queste



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.

bisogna aggiungere quelle socialmente deboli, cioè le persone anziane poco scolarizzate, quelle disabili, ecc.

*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 ante automatismo, 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. 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 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.

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

**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

## **6. 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.

## **7. 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 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

## **8. 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:

consumatori.it

classaction.it

sicurezzaalimentare.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

- 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.

\*\*\*

In conclusione Unione Nazionale Consumatori auspica una attenta valutazione delle proposte esposte 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**  
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.

**Marco Vignola**  
Responsabile Settore Energia  
Unione Nazionale Consumatori

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

**Camera dei Deputati**  
**10ª Commissione Attività produttive, commercio e turismo**

**Audizioni informali nell'ambito della discussione congiunta delle  
risoluzioni 7-00381 Squeri (nuova formulazione) e 7-00554 Crippa in  
materia di liberalizzazione del settore del gas naturale e dell'energia  
elettrica**

**Osservazioni di Unione Nazionale Consumatori**

**ABSTRACT**

- **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