

e-gov

Paolo Vigevano



Energia e gas: trasparenza e liberalizzazione dei mercati

Il ruolo di Acquirente Unico nello sviluppo di un sistema informativo integrato finalizzato a realizzare un meccanismo di interscambio delle informazioni tra i diversi soggetti e operatori coinvolti per una più rapida ed efficiente gestione dei processi di switching

Per quanto riguarda l'accesso alla fornitura di energia elettrica e gas naturale, l'Italia ha provveduto a introdurre regolamentazioni che tendono a sviluppare una logica di libero mercato. Il consumatore è ora nella condizione di scegliere il proprio fornitore. Teoricamente, però, perché nella pratica il tutto si dimostra ancora piuttosto complesso. L'Autorità competente ha infatti emanato provvedimenti intesi a promuovere lo sviluppo della concorrenza, ma permane ancora uno stato di criticità nella gestione dei processi relativi all'amministrazione delle utenze, una situazione che tende a deprimere una più ampia dinamica evolutiva del settore.

Ciò che impedisce un pieno decollo della liberalizzazione risiede, in particolare, nella difficoltà di gestire il processo di switching, ovvero il trasferimento del consumatore da un venditore a un altro. Nell'insieme, il rapporto tra domanda e offerta, tra cliente e fornitore, è regolato da attività complesse, che coinvolgono una pluralità di soggetti, con interessi talora contrapposti, e il cui monitoraggio da parte delle istituzioni preposte non è sempre agevole.

Per rendere effettiva ed efficace la competitività tra i diversi operatori e consentire ai clienti di muoversi sul mercato cogliendo

le opportunità di una reale liberalizzazione, l'Autorità ha così avviato un procedimento per la realizzazione di un sistema informativo integrato (Sii) il cui compito è stato affidato ad **Acquirente Unico** (www.acquirenteunico.it). Un'iniziativa conseguente la logica che ha portato all'approvazione del cosiddetto decreto "sblocca-reti" convertito in legge l'estate scorsa.

RIDUZIONE DEI COSTI - In base agli intendimenti, grazie a questo strumento tecnologico verranno superate le difficoltà fino a oggi riscontrate nello scambio di dati tra gli operatori, consentendo alle famiglie e alle imprese di usufruire pienamente delle opportunità derivanti dalla concorrenza all'interno del processo di liberalizzazione, favorendo in maniera ancora più rapida e sicura il cambio del proprio fornitore di energia.

La gestione standard dei flussi informativi, inoltre, stimolerà una riduzione dei costi di gestione complessivi a carico degli operatori e, quindi, dei consumatori finali. Il ruolo conferito ad Acquirente Unico è inteso ad assicurare l'imparzialità di gestione del sistema e la non discriminazione tra gli operatori. Le modalità attraverso le

di Piero Macri



quali verrà realizzato il progetto metteranno i soggetti istituzionali competenti nella condizione di poter verificare il comportamento del mercato e coadiuvare eventuali azioni correttive e di semplificazione dell'assetto regolatorio. «Ai fini di una reale concorrenza di più fornitori, occorre abbattere le barriere d'ingresso sul mercato costituite da asimmetrie informative – afferma **Paolo Vigeveno, amministratore delegato di Acquirente Unico** –. L'obiettivo è di razionalizzare gli scambi informativi tra i diversi soggetti, operatori e consumatori, in quanto la liberalizzazione ha successo solo se il consumatore può svolgere un ruolo attivo e se dispone di strumenti che agevolino la sua libertà di scelta».

Al concepimento del Sistema Informativo Integrato ha contribuito un fisico di fama internazionale, **Roberto Benzi, docente ordinario di fisica teorica presso l'Università Tor Vergata di Roma** e un passato come membro dell'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione. Sua è la responsabilità dello sviluppo e implementazione del sistema che dovrebbe avvenire a partire dalla seconda metà dell'anno per poi andare a regime nel corso del 2012. Un progetto che coinvolge complessivamente circa 500 aziende presenti su tutto il territorio e che, per passare alla nuova fase costitutiva, necessita di una visione ispirata a un sano pragmatismo.

La base d'asta per il bando di gara che consentirà di effettuare la scelta per la fornitura della componente tecnologica e di infrastruttura è stata fissata in una cifra prossima ai 18 milioni di euro. «Acquirente Unico ha formalmente aperto un tavolo con tutti gli operatori, incluse le associazioni a difesa del consumatore – dice Benzi –. Non vi sono, a oggi, elementi di contrapposizione sostanziali tra le parti. Tutti sono concordi nel riconoscere che questo è il modo migliore per portare avanti il processo di liberalizzazione, anche perché modalità analoghe le stanno studiando in altri Paesi. Ci si sta muovendo un po' tutti in questa direzione. La cosa su cui bisogna riflettere è la modalità di realizzazione, non tanto dal punto di vista tecnico, ma procedurale».

Secondo Benzi «i meccanismi di switching sono parte determinante dell'esperienza della liberalizzazione. Malfunzionamenti dei processi di cambio fornitore – quali per esempio doppie fatture, erronee disconnessioni, morosità – alimentano la percezione di inutilità della liberalizzazione, minando alla radice lo sviluppo della concorrenza nell'attività di vendita».

Certo, non si può nascondere che l'iniziativa tenda, in particolare, a limitare il danno economico causato dalla morosità, che in Italia sta assumendo un particolare rilievo economico corrispondente a qualche punto percentuale del fatturato globale. «È nell'interesse

di tutti, domanda e offerta, clienti e fornitori, risolvere i problemi innescati dalla morosità, poiché corrispondono a costi che vanno poi a essere redistribuiti su tutti gli utenti. Prevenire un fenomeno di questo tipo significa rendere più efficiente il mercato, garantire maggiore trasparenza e costi mediamente meno elevati». In prospettiva il sistema potrà intervenire sia evidenziando comportamenti fraudolenti, sia comportamenti di morosità del tutto involontari, dettati da disfunzioni informative. Fornirà, in buona sostanza, modalità e comportamenti procedurali che permetteranno la prevenzione e soluzione delle inadempienze contrattuali.

IL SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO - «Si tratta di realizzare un sistema di interscambio delle informazioni tra i diversi soggetti e operatori coinvolti – afferma Benzi –, un po' come avvenuto in passato nella realizzazione del sistema interbancario, che oggi consente a un qualsiasi cliente possessore di una carta bancomat di effettuare un prelievo da un qualunque sportello self service indipendentemente dalla banca di appartenenza. La logica che muove il Sii è di fatto la stessa. Il sistema non è una mera banca dati, come erroneamente raccontato su alcune delle notizie apparse in questi mesi sui giornali, ma un vero e proprio sistema per gestire i processi tra i vari operatori. La banca dati è solo la componente necessaria per aumentare la qualità e reperibilità delle informazioni e diminuire così possibili errori nella gestione dei clienti».

Obiettivo è, quindi, quello di gestire il processo di switching, ovvero, come detto in precedenza, rendere effettivo il passaggio rapido da un fornitore a un altro, migliorando la tempistica attuale che è mediamente dell'ordine di qualche mese. Come effetto secondario, spiega Benzi, il sistema potrà rendere possibili tutta una serie di miglioramenti nella qualità del servizio offerto: in caso di contenziosi sarà in grado di definire esattamente qual è l'informazione giusta e chi eventualmente è responsabile di non avere attuato il procedimento in modo corretto. Si potranno, quindi, migliorare sia i tempi di esecuzione, sia la risoluzione e la diminuzione dei tempi di contenzioso, così come si potranno creare le condizioni affinché l'Autorità, o altre istituzioni, possano prendere provvedimenti e decisioni più efficaci volte a rendere più competitivo e armonico il mercato di riferimento.

In definitiva, commenta Vigeveno, ciò che si vuole realizzare è rendere paritetico l'utilizzo delle informazioni tra i diversi attori del mercato, eliminando le asimmetrie informative che possano avvantaggiare questo o quell'operatore e favorendo il consumatore nelle sue scelte.

DM