

Selezione della rassegna stampa



**L'ENERGIA
SPIEGATA**
FESTIVAL DELL'ENERGIA
PERUGIA 15-17.06.2012

RAPPORTO
AMBIENTE

Energia, operazione informazione del cittadino

PER LA BUONA RIUSCITA DELLE LIBERALIZZAZIONI SERVE CHE IL CONSUMATORE SIA RESO CONSAPEVOLE DELLE DIVERSE OPZIONI. SUI PREZZI CI SONO I SITI WEB E "ACQUIRENTE UNICO" GESTISCE UNO SPORTELLLO AFFIDATOGLI DALL'AEEG

Agnese Ananasso

Roma

Le liberalizzazioni non cadono dall'alto ma sono un processo lungo e complesso che deve partire anche dal basso. Altrimenti rischiano di innescare meccanismi malsani e distorti nel mercato. Con un consumatore che invece di essere beneficiario dei vantaggi di un mercato aperto e liberalizzato, corre il rischio di essere schiacciato da un'offerta confusa e disordinata. Specialmente in un settore come quello dell'energia. L'informazione quindi, la corretta informazione, è alla base di un sistema in cui il consumatore non solo è tutelato ma anche sicuro che la scelta che farà sarà una scelta vantaggiosa. Questi i temi al centro dell'incontro "Il consumatore nel mercato europeo dell'energia" organizzato da Acquirente Unico con l'International Energy Regulation Network.

«Tutela del consumatore e informazione vanno ulteriormente rafforzate e devono viaggiare di pari passo» ha detto Luigi Carbone, componente dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Aeeg). «Il consumatore italiano nel mercato europeo dell'energia è un consumatore tutelato. La regolazione italiana è un modello da imitare, ma nonostante ciò l'Autorità ritiene che si possa fare ancora di più non solo sotto il profilo della tutela, ma anche sotto il profilo dell'empowerment, cioè della crescita del consumatore che deve essere attivo e consapevole.

Perché oltre al consumatore protetto abbiamo bisogno di un consumatore che sappia scegliere tra i vari operatori per far funzionare veramente il mercato liberalizzato dell'energia».

Il cliente finale nella fase iniziale delle liberalizzazioni appariva come l'elemento debole del processo, perché spesso male o poco informato e quindi restio a cambiare operatore. Questo non favoriva una vera concorrenza tra nuovi attori del mercato e incumbents/ex-monopolisti. Per cambiare questa situazione i regolatori si sono impegnati sul lato della domanda, diffondendo strumenti come i siti web, per l'informazione, la comparazione dei prezzi e la condivisione di opinioni.

In tal senso Acquirente Unico — che acquista energia elettrica nel mercato all'ingrosso a condizioni più favorevoli per venderla ai distributori e agli esercenti del mercato di maggior tutela per la fornitura ai piccoli consumatori che non acquistano sul mercato libero — gestisce lo sportello del consumatore di energia per conto dell'Aeeg per fornire informazioni, assistenza e tutela dei diritti ai clienti finali di energia elettrica e gas. «Gli strumenti di tutela contribuiscono a far crescere progressivamente nei piccoli consumatori un clima di fiducia nei meccanismi di mercato», ha sottolineato il presidente di Acquirente Unico Paolo Vigevano. «Per creare un contesto in cui i fornitori possano liberamente negoziare le condizioni commerciali senza vincoli occorre continuare a investire in strumenti d'informazione. Solo così potrà crescere il numero di consumatori in grado di beneficiare del confronto competitivo tra i diversi fornitori di energia».

La conformità ai criteri comunitari del sistema italiano di determinazione dei prezzi dell'energia elettrica per i consumatori tutela-

ti è stato riconosciuto anche da Bruxelles, che ha archiviato la procedura di infrazione nei confronti del nostro Paese. Parametri non fissati per via amministrativa, ma che corrispondono ai costi di acquisto dell'energia elettrica sostenuti da Acquirente Unico operando nel mercato all'ingrosso italiano ed estero. «L'archiviazione è stata resa possibile dall'azione sinergica del governo e dell'Aeeg nei confronti di Bruxelles, a sostegno della validità della regolamentazione italiana del mercato elettrico che, in Europa, è tra quelle che meglio coniugano la promozione della concorrenza e la tutela dei piccoli consumatori» continua Vigevano. «È dimostrato anche dai dati di passaggio dal mercato tutelato a quello libero e viceversa che evidenziano la dinamicità del comportamento dei consumatori». Al 31 dicembre 2011, nel regime di maggior tutela erano serviti 28,5 milioni di utenti (23,7 milioni clienti domestici e 4,8 milioni piccole imprese), per una domanda complessiva di 84,3 TWh (25,4 per cento del totale), approvvigionata da Acquirente Unico. Con la funzione di aggregazione della domanda svolta da Acquirente unico, i piccoli consumatori partecipano al "gioco competitivo" come quelli di maggiori dimensioni. Una partecipazione accelerata anche dalla tecnologia, con l'introduzione dei contatori intelligenti, cuore e parte integrante delle smart grid (reti intelligenti). Rimangono sul piatto alcune questioni da risolvere: avviare il processo virtuoso di utilizzo delle tecnologie smart, sviluppare maggiore consapevolezza, tutelare i consumatori più "vulnerabili" e meno informati e soprattutto individuare organismi che si affianchino all'Aeeg addetti alla tutela del consumatore, alla raccolta e allo scambio di informazioni.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Anche imparare a leggere un nuovo contatore dell'energia elettrica aiuta il consumatore a fare scelte consapevoli

L'ENERGIA AL TASSO DI SWITCHING

Valori % dei passaggi

■ DOMESTICO ■ NON DOMESTICO



■ IL DOCUMENTO

Il consumatore elettrico in Europa

Sviluppare e incrementare il dibattito sull'impatto che le nuove prospettive aperte dalla behavioral law and economics avranno sulla protezione del consumato-

re. Appare infatti urgente, affinché l'intero processo di liberalizzazione non sia rallentato, ripensare i ruoli delle istituzioni pubbliche e private coinvolte nel

settore al fine di definire strategie più adeguate a rendere la protezione e l'empowerment del

→ segue a pag. 9

dalla prima pagina

consumatore più efficaci, anche in vista dello sviluppo tecnologico in atto nel mercato dell'energia.

Questa la motivazione al centro del convegno che si è tenuto lunedì scorso, a Roma, per iniziativa dell'Acquirente Unico in collaborazione con lo Iern-International Energy Regulation Network (QE 21/5), i cui lavori hanno avuto come riferimento un documento che ha raccolto anche gli elementi emersi nel precedente incontro internazionale Florence School of Regulation, svoltosi a porte chiuse in febbraio, a Fiesole.

Il documento (disponibile sul sito di QE) è stato elaborato dalla prof.ssa Fabiana di Porto (professore associato dell'Università del Salento) e dalla dott.ssa Livia Lorenzoni (Università Roma Tre), in collaborazione con il prof. Alessandro Rubino (ricercatore dell'Istituto Universitario Europeo, di Firenze).

La regolazione, si sottolinea in estrema sintesi nello studio, si è inizialmente posta come obiettivo principale quello di promuovere la concorrenza, intervenendo principalmente sul lato dell'offerta per ridurre il potere di mercato delle imprese dominanti. Il consumatore, in quest'ottica, era concepito come la parte debole dei rapporti contrattuali. Di conseguenza, le misure a sua tutela erano volte principalmente a ridurre la disparità di potere contrattuale e le asimmetrie informative tra consumatore e imprenditore. Obblighi di informazione, trasparenza e di correttezza nelle trattative commerciali erano considerati gli strumenti più efficaci per proteggere i consumatori dagli abusi degli operatori.

Con il passare del tempo è emerso che le misure pro-concorrenziali esclusivamente riferite al lato dell'offerta non erano sufficienti: nonostante il progressivo ingresso di nuove imprese e i trend dei prezzi retail, gli indicatori dal lato della domanda mostravano che l'impatto della liberalizzazione non era altrettanto forte. I consumatori si mo-

stravano infatti restii a cambiare operatore, non rispondendo alla pluralità delle offerte introdotta dalla liberalizzazione.

Questo fenomeno riduceva drasticamente le possibilità per nuovi operatori di incrementare le loro quote di mercato, a vantaggio degli incumbent. Ci si è resi conto dunque che la condizione necessaria per intaccare le posizioni dominanti degli ex-monopolisti ed aprire il mercato era la creazione di consumatori consapevoli ed informati. L'attenzione si è quindi spostata sul lato della domanda: l'intervento pubblico si è posto l'obiettivo di mettere in grado l'utente di sfruttare le opportunità offerte dal mercato concorrenziale scegliendo le offerte

più vantaggiose.

Talvolta l'eccesso di informazione o la complessità contrattuale di alcune offerte commerciali Rendono tuttavia il consumatore incapace di comprendere pienamente l'informazione ricevuta, inducendolo a rimanere inerte o a compiere scelte inconsapevoli.

Ecco che il ruolo di controllo del regolatore diventa fondamentale per assicurare un level playing field anche dal lato della domanda, in modo che tutti i consumatori siano ugualmente avvantaggiati dalla concorrenza nell'offerta.

In questo contesto, si sottolinea ancora, Acquirente Unico svolge, in Italia, una funzione centrale nel campo della tutela dei consumatori di energia e, come recentemente emerso dall'archiviazione della procedura di infrazione (n.2006/2057) avviata nei confronti dell'Italia, è considerato promotore ed operatore di pratiche innovative a livello europeo, in quanto ritenuto un valido strumento per coniugare efficacemente le esigenze di tutela del consumatore con la necessità della promozione di un libero mercato.

Un'ultima considerazione riguarda l'evoluzione tecnologica che sta portando all'in-



roduzione di reti "intelligenti" e contatori digitalizzati, che rende ancora più attuale e rilevante il problema della partecipazione attiva del consumatore. Lo sviluppo di questi nuovi strumenti potrebbe portare significativi vantaggi in termini di risparmio energetico. Tuttavia la risposta dei consumatori svolge un ruolo fondamentale affinché queste potenzialità siano attuate.





Relazioni Esterne e Analisi Mercato

Testata:



Data:

venerdì 25 maggio 2012

MERCATO DELL'ENERGIA

Per far decollare lo switching serve un consumatore più consapevole

Sono ancora pochi i consumatori europei che cambiano fornitore, manca un'informazione chiara e trasparente. L'Italia intanto è eletta a modello di riferimento per il servizio di maggior tutela

di Flavio Padovan

25 Maggio 2012

Link

- [Due famiglie italiane su dieci sono passate al mercato libero](#)
- [Gli italiani e il mercato libero dell'energia](#)

Solo un consumatore attento, consapevole e informato può, con le sue decisioni, aprire realmente alla concorrenza il mercato dell'energia. Le leggi e la presenza di una pluralità di offerta sono precondizioni che da sole non sono sufficienti allo sviluppo di mature dinamiche competitive. È questo il messaggio emerso dal convegno "Il Consumatore nel mercato europeo dell'energia" promosso dall'Acquirente Unico insieme con Iern (International Energy Regulation Network), dove sono stati presentati i risultati del seminario internazionale che si è tenuto a Fiesole lo scorso febbraio presso la Florence School of Regulation.

Secondo i dati diffusi nel corso del dibattito, meno del 20% del totale dei clienti europei è attivo nello "switching" e anche in un Paese tradizionalmente avanzato come il Regno Unito circa il 75% dei consumatori è rimasto con l'operatore ex monopolista. Per Roberto Potì di Edison, se si analizzano bene anche i risultati italiani, il bilancio effettivo è deludente e sono ancora una netta minoranza i clienti che, pur cambiando, hanno scelto un operatore non collegato al vecchio fornitore.

Una recente nota della società, che riporta dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, parla di una percentuale di clienti domestici passata sul mercato libero, al netto dei rientri in maggior tutela, del 18% circa a fine 2011, pari a circa 5.300.000. Si aggiunge però che di questi solo il 7% ha scelto una società di vendita non collegata all'esercente il servizio di maggior tutela che li forniva in precedenza. Perché?

Secondo gli analisti nella valutazione della tariffa energetica siamo ancora troppo legati alle propensioni personali e non siamo sufficientemente preparati sui parametri importanti che servono a prendere una decisione consapevole.

A conferma di questa tesi sono stati presentati altri dati europei, secondo cui un quinto di chi ha effettuato il cambio di operatore paga ora di più, e nonostante ciò pochi sono tornati indietro o hanno effettuato un ulteriore switch.

Come ha sottolineato Michel Glachant, direttore della Florence School of Regulation, «la liberalizzazione aumenta la complessità delle scelte dei consumatori, che non sempre sono in grado di esercitarle». Per questo motivo è necessario mantenere un buon grado di tutela del consumatore e, allo stesso tempo, investire sulla sua preparazione e sul suo coinvolgimento attivo. «Per far funzionare veramente il mercato liberalizzato dell'energia abbiamo bisogno di un consumatore che non sia solo tutelato, ma che sappia scegliere tra i vari operatori» ha detto Luigi Carbone, componente del Collegio dell'Autorità dell'Energia, indicando come cruciale il nodo dell'informazione, che deve essere non solo di qualità, ma anche semplice e trasparente. Per incentivare la partecipazione attiva e consapevole dei consumatori è importante la diffusione delle tecnologie smart e l'utilizzo di strumenti di "empowerment" a tutela di chi è più vulnerabile o meno reattivo.

Il convegno di Roma è stato anche l'occasione per riflettere sull'avvenuta archiviazione della procedura di infrazione contro l'Italia da parte della Commissione Europea, che ha così riconosciuto la conformità ai criteri comunitari del nostro sistema di determinazione dei prezzi dell'energia elettrica per i consumatori che si avvalgono del servizio di maggior tutela, gestito da Acquirente Unico. Questi, infatti, non sono fissati per via amministrativa, ma corrispondono ai costi di acquisto dell'energia sostenuti da AU che opera nel mercato all'ingrosso italiano ed estero.

«Dopo un attento esame, l'Unione europea ora considera il sistema italiano di tutela del consumatore nel mercato elettrico una best practice, un modello di riferimento da proporre a tutti quei Paesi impegnati in processi di apertura alla concorrenza in questo settore», ha dichiarato con soddisfazione Paolo Vigeveno, amministratore delegato di AU.

 [Stampa](#)  [Invia un commento](#)  [Invia questo articolo](#)



Relazioni Esterne e Analisi Mercato

Testata:

helpconsumatori
L'agenzia delle assicurazioni

Data:

Lunedì 21 maggio 2012

Energia, la liberalizzazione non basta. Servono consumatori informati

Non bastano la liberalizzazione del mercato dell'energia, e la pluralità di offerte a disposizione, per cambiare il comportamento dei consumatori e convincerli a passare a un nuovo fornitore. Per creare concorrenza e aprire posizioni di monopolio servono consumatori attenti, consapevoli e informati. Ma non sempre questo accade, anche per un eccesso di informazione di fronte al quale gli stessi consumatori finiscono per rimanere semplicemente fermi. È indubbio, allo stesso tempo, che "la tutela del consumatore è una pratica attuale e necessaria nei mercati energetici dominati da forte regime di incertezza e dinamicità".

Allo stesso tempo, "il ruolo dei consumatori, attivo o passivo che sia, sarà la chiave dello sviluppo dei moderni sistemi energetici". Ma quale forma di tutela del consumatore va attuata in mercati liberalizzati? Come si passa dalla tutela del consumatore alla prospettiva più ampia dell'*empowerment*? Di tutto questo si è discusso nel convegno "Il consumatore nel mercato europeo dell'energia", organizzato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, da **Acquirente Unico** e dallo IERN (International Energy Regulation Network), nel corso del quale sono stati presentati i risultati di un seminario internazionale che si è svolto lo scorso febbraio presso la Florence School of Regulation.

La partecipazione dei consumatori sta diventando sempre più importante per lo sviluppo del mercato dell'energia, ma per beneficiare dei vantaggi delle liberalizzazioni i consumatori hanno bisogno di informazioni chiare, trasparenti, e forse di essere visti in un'ottica più articolata e plurale: ci sono tanti diversi consumatori, che hanno a disposizione competenze e risorse diverse, e spesso le loro scelte non sono affatto in grado di arrivare a ottenere il massimo guadagno possibile nel mercato concorrenziale.

Detto in altre parole: come emerge dai risultati del workshop di Firenze, le scelte dei consumatori reali sono caratterizzate da propensioni personali, avversione al rischio, da una **consapevolezza non puntuale dei propri consumi** – per cui chi consuma meno della media ritiene di consumare di più, chi consuma più della media ritiene invece di consumare di meno. "La liberalizzazione – è la sintesi di Jean Michel Glachant, direttore della Florence School of Regulation – **aumenta la complessità delle scelte dei consumatori, che non sempre sono in grado di esercitarle**". Basti pensare a recenti ricerche empiriche svolte nei mercati liberalizzati, e riportate anche nella pubblicazione di sintesi distribuita al convegno, da cui emerge che i consumatori a vario titolo "attivi" nello switching sono al massimo il 20%. Nel mercato inglese, ad esempio, il tasso di switching dei consumatori è ancora piuttosto basso e circa il 75% dei consumatori è ancora fornito dall'operatore ex monopolista.

"I consumatori – si legge nella pubblicazione distribuita al convegno e riferita a ricerche empiriche europee – non sembrano in grado di sfruttare al massimo le potenzialità del

mercato concorrenziale; in molti casi arrestano le proprie ricerche appena trovano un'offerta leggermente più vantaggiosa, senza ottenere il massimo guadagno possibile dal passaggio a un nuovo operatore. Ciò che è più allarmante è che circa un quinto dei consumatori finisce col pagare di più dopo lo switching".

Fra i problemi che ci sono sul tavolo, c'è quello di incentivare la diffusione delle tecnologie "smart" nei mercati dell'energia, in modo da rendere il consumatore attivo e consapevole, e di definire univocamente il concetto di "consumatore vulnerabile" e destinatario di maggior tutela da parte delle autorità di regolazione.

Sul tappeto c'è il passaggio dalla tutela all'empowerment del consumatore, c'è lo spazio da lasciare alla regolazione e ai regolatori, insieme al bilanciamento fra tutela del consumatore e sviluppo del mercato, come ha evidenziato il componente dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas Luigi Carbone: "Bisogna trovare un livello soddisfacente e ottimale di tutela del consumatore, lasciando lo spazio perché il mercato possa funzionare".

Le nuove questioni sul campo, ha detto Carbone, riguardano fra l'altro anche l'eccesso di informazione, l'evoluzione degli operatori di mercato – che cominciano a vedere il consumatore "come un soggetto da curare" – e l'evoluzione dei consumatori. Carbone la spiega così: "Pluralizziamo la signora Maria. Ci sono tanti tipi di consumatore e dobbiamo adeguare la tutela tenendo conto di questa pluralità. Il consumatore cresce, deve crescere e sta crescendo, diventa soggetto attivo del mercato e può anche produrre energia". Da qui la questione: quanto regolare, dove regolare, per garantire tutele ed evitare protezionismo.

"Il sistema italiano di tutela del consumatore nel mercato elettrico, ormai completamente liberalizzato da quasi cinque anni, rappresenta un modello di riferimento che potrebbe essere adottato anche da altri Paesi impegnati in processi di apertura alla concorrenza del settore elettrico – ha evidenziato Paolo Vigevaro, amministratore delegato della società pubblica Acquirente Unico (AU) – Con soddisfazione abbiamo registrato l'archiviazione della procedura di infrazione da parte della Commissione Europea, che ha riconosciuto la conformità ai criteri comunitari del nostro sistema di determinazione dei prezzi dell'energia elettrica per i consumatori tutelati. Infatti, questi non sono fissati per via amministrativa, ma corrispondono ai costi di acquisto dell'energia elettrica sostenuti da AU, operando nel mercato all'ingrosso italiano ed estero". Secondo i dati di Acquirente Unico, al 31 dicembre 2011 nel regime di maggior tutela erano serviti 28,5 milioni di utenti (23,7 milioni clienti domestici e 4,8 milioni piccole imprese), per una domanda complessiva di 84,3 TWh (25,4% di quella totale), approvvigionata da AU.

di Sabrina Bergamini

Lo Sportello per il Consumatore di Energia, una *best practice* al servizio dei cittadini

Nato all'indomani della liberalizzazione del mercato elettrico, ha lo scopo di fornire risposte concrete a famiglie e piccole e medie imprese sui diritti nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas.



Ing. Paolo Vigeveno,
Amministratore delegato di
Acquirente Unico SpA

Nell'immaginario collettivo l'iconografia dei contact center è ormai quella rappresentata, in modo caricaturale, dal film "Tutta la vita davanti" di Paolo Virzì. Nella realtà ci sono anche eccellenze che stanno facendo scuola. Vere e proprie best practices che i cittadini stanno apprezzando, ben oltre ogni più positiva aspettativa, a maggior ragione quando sono braccio operativo dello Stato su un fronte delicato e strategico come quello dell'energia elettrica e del gas.

È il caso dello Sportello del Consumatore di Energia, la cui genesi trae le mosse dalla completa liberalizzazione del mercato elettrico (1° luglio 2007) e dalla conseguente esigenza dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas di fornire risposte concrete e efficaci a famiglie e piccole e medie imprese sui propri diritti nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas e nel mercato di maggior tutela.

Nel 2007, si è partiti con un Call Center di 12 risorse per fornire un canale facilmente accessibile per ottenere informazioni sui propri diritti nei mercati liberalizzati dell'energia, riducendo in tale modo le forti asimmetrie informative presenti e aumentando la consapevolezza delle scelte effettuate dal singolo utente.

Anche a fronte dei risultati positivi ottenuti dal primo nucleo di servizio e grazie alla legislazione che ha introdotto la possibilità di avvalersi di Acquirente Unico per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori, nel 2009 l'Autorità ha deciso di affidare ad Acquirente Unico, società per azioni del gruppo GSE - Gestore Servizi Energetici SpA, la definizione di un progetto per attivare un servizio organizzato che rispondesse anche ai reclami dei consumatori (domestici e non) di energia elettrica e gas.

Il 1° dicembre 2009 ha preso avvio lo Sportello per il consumatore di energia, così come oggi lo conosciamo, con il Call Center (aperto dalle 8:00 alle 18:00 dei giorni feriali) che ha continuato a utilizzare il Numero Verde 800.166.654 per chiamate da rete fissa (affiancato dal 199.419.654 per quelle da rete mobile, con costi dipendenti dal gestore dell'utente), e un'Unità Reclami che, attraverso la ricezione

e la gestione dei reclami che non abbiano trovato soluzione attraverso il primo invio da parte del cliente al proprio fornitore di energia ha anche il compito di supportare l'Autorità nell'individuazione di comportamenti non rispondenti alla normativa da parte degli operatori, fornendo tutti gli elementi utili all'analisi delle situazioni.

Sono analizzati e gestiti i reclami dei clienti nei confronti degli esercenti che non hanno fornito loro adeguate risposte nei termini previsti dal TIQV (Testo Integrato per la qualità della Vendita, Delibera AEEG n.164/08), sino alla risoluzione della problematica presentata; lo Sportello trasmette all'Autorità i fascicoli di quei reclami che necessitano di una valutazione da parte dell'Autorità stessa. Il processo permette allo Sportello di supportare i clienti finali e le associazioni dei consumatori dell'intero territorio su quegli argomenti del mercato elettrico e gas che più spesso possono presentare delle problematiche, come la fatturazione, le condizioni contrattuali, i contratti non richiesti, prezzi e tariffe applicate, allacciamenti e lavori, bonus elettrico e gas, ecc..

Lo Sportello è soggetto alla supervisione e valutazione della Direzione Consumatori dell'Autorità e al rispetto di stringenti livelli di servizio su tutte le attività svolte.

La struttura è dotata complessivamente di circa 114 risorse interne altamente specializzate e si presenta come un forte centro di competenza sulle tematiche regolatorie che impattano sui clienti finali.

Nel 2011 lo Sportello ha gestito oltre 130 mila documenti in ingresso (tra nuovi reclami e risposte a richieste avanzate da clienti ed esercenti per la risoluzione). I reclami, le richieste di informazioni e le segnalazioni ammontano, da dicembre 2009 a oltre 65.000, in particolare in materia di bonus elettrico e gas, fatturazione, prezzi e tariffe, contrattualistica e funzionamento del libero mercato. Sono cifre che da sole rivelano la mole di lavoro e la complessità della materia trattata. Gli strumenti a supporto della gestione dei reclami e dell'informativa ai clienti si sono evoluti in funzione dei volumi e dello sviluppo delle competenze dello Sportello, che si è

dotato di un CRM che integra tutte le fasi di gestione del contatto con il cliente (protocollo, call center, reclami, segnalazioni).

L'aumento della documentazione in ingresso e in uscita, scambiata dallo Sportello con i consumatori e gli esercenti attraverso e-mail, fax e posta, ha portato alla sperimentazione del Portale Esercenti, una piattaforma Web per lo scambio delle comunicazioni tra lo Sportello e i maggiori esercenti (venditori e distributori) di energia elettrica e gas, integrato con il sistema CRM. Grazie alla dematerializzazione di volumi consistenti dei documenti gestiti, ci si aspetta maggiore efficienza operativa e significativi risparmi gestionali.

Nello Sportello opera una Segreteria che si occupa di analizzare, registrare e smistare nel giorno stesso della ricezione i documenti in ingresso ai team dell'Unità Reclami, composti da funzionari specializzati nella trattazione dei diversi argomenti e coordinati da risorse esperte. I nuovi inserimenti seguono un percorso formativo che prevede interventi diretti da parte di funzionari dell'Autorità.

Particolarmente significativo della capacità operativa e della qualità gestionale dello Sportello è il fatto che l'Autorità, recepite le segnalazioni ritenute rilevanti, ha attivato azioni nei confronti degli esercenti volte a eliminare pratiche non rispondenti alla normativa. Tramite i report forniti all'Autorità, lo Sportello ha inoltre contribuito alla segnalazione all'Antitrust di pratiche commerciali scorrette e, nel caso dei bonus sociali e dei contratti non richiesti, all'attivazione da parte dell'Autorità di azioni di ottimizzazione del processo e della regolazione.

Il Call Center, gestito inizialmente dall'Autorità tramite AU e da dicembre 2009 confluito nello Sportello, opera esclusivamente in inbound e sin dall'avvio ha svolto il ruolo di front end informativo. Le chiamate vengono effettuate in outbound solo per lo svolgimento di particolari attività o per velocizzare l'acquisizione di informazioni utili alla lavorazione dei reclami.

Dal dicembre 2009 a oggi il Call Center ha registrato oltre 1,5 milioni di chiamate (in media 2 mila al giorno, che salgono a oltre 4 mila nei periodi di picco), con una crescita esponenziale delle chiamate a partire da metà 2010, anno nel quale si sono registrate 650 mila chiamate totali.

A oggi il numero di operatori impegnati al Numero Verde 800.166.654 è di 60 unità, suddivisi tra un team interno ad AU, che opera sui temi più complessi, e un team esterno gestito dal co-sourcer aggiudicatario di gara europea.

Il Call Center AU risponde sui temi più complessi, quali la liberalizzazione del mercato elettrico e del gas e costituisce il front end dell'Unità Reclami fornendo riscontro sullo stato dei reclami inviati allo Sportello; mentre il co-sourcer supporta gli utenti sulla comprensione delle tariffe biorarie e sulle procedure di richiesta del bonus sociali o sullo stato delle domande bonus già presentate.

La formazione degli operatori del Numero Verde è curata da personale dello Sportello e da funzionari dell'Autorità. Gli operatori AU con maggiore seniority gestiscono anche le richieste di informazioni scritte pervenute allo Sportello in

back office. Tale attività permette al Call Center di fungere da incubatore per i nuovi inserimenti dell'Unità Reclami.

Nel 2011 il Numero Verde dello Sportello del Consumatore ha raggiunto il 91% di livello di servizio, con il 100% di accessibilità del servizio. Il 96% degli utenti che hanno aderito alla rilevazione "Mettiamoci la faccia", promossa dal Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione, è soddisfatto del servizio ricevuto. È un risultato che premia per l'impegno profuso nella formazione e nell'aggiornamento degli operatori.

In sostanza, lo Sportello per il Consumatore di Energia, in rapporto di costante contatto e interazione con la Direzione Consumatori dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, si è dimostrato un vero e proprio avamposto a tutela dei consumatori sul fronte della liberalizzazione del mercato energetico, utile non solo ai milioni di utenti dell'energia, ma anche alle istituzioni per monitorare i problemi, le tendenze, le attese e l'evoluzione della liberalizzazione del mercato energetico, ponendo così l'Italia in un'ottima posizione nel panorama europeo.

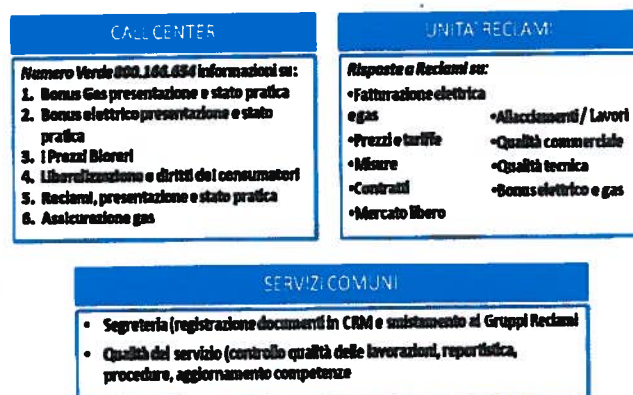


Figura 1: Sportello per il Consumatore di Energia: organizzazione



Figura 2: Sportello per il Consumatore di Energia: canali di contatto e strumenti operativi

mercato energetico

Energia, tutela

**FACCIA A FACCIA CON
PAOLO VIGEVANO**
Amministratore Delegato
di AU



Paolo Vigevano

di Luca Speciale

Il mercato elettrico italiano può essere visto, a ragione, come uno dei casi di liberalizzazione che ha avuto maggior successo e, in questo quadro, aver previsto una funzione di aggregazione della domanda dei piccoli consumatori, è stata una felice intuizione del legislatore. Tuttavia la strada da compiere è ancora lunga. Ne abbiamo parlato con Paolo Vigevano.

e informazione

E: A che punto è il processo di liberalizzazione del settore elettrico?

PV: Il percorso fin qui compiuto ha portato indubbiamente risultati positivi come, ad esempio, le opportunità di scelta per i consumatori e l'entrata sulla scena competitiva di nuovi operatori. In Italia, però, i mercati energetici hanno ancora molta strada da percorrere, per ridurre il divario di prezzo dell'energia elettrica con gli altri principali Paesi europei, che continua a essere elevato nonostante il forte sviluppo concorrenziale. Occorre agire per migliorare la diversificazione del mix energetico e ridurre la dipendenza del nostro Paese dalle importazioni di fonti costose, dipendenti dall'andamento volatile del prezzo del petrolio.

E: Qual è il ruolo di Acquirente Unico all'interno del mercato e per i consumatori?

PV: Grazie alla funzione di aggregazione della domanda svolta da AU, i piccoli consumatori beneficiano di prezzi che si formano direttamente nel mercato all'ingrosso. Infatti, nel mercato di maggior tutela, le condizioni economiche e contrattuali sono stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, sulla base dei costi di approvvigionamento di AU. Si tratta di un sistema di tutela che rispetta le logiche di mercato. Inoltre, il prezzo dell'energia elettrica del regime di maggior tutela rappresenta un riferimento per i venditori che devono offrire condizioni più vantaggiose per poter attirare nel mercato libero i piccoli consumatori, a tutto vantaggio della competitività. L'esperienza di questi anni indica che il sistema di tutela non è in contraddizione con la promozione della concorrenza e anzi contribuisce a un ruolo attivo del consumatore e al formarsi di dinamiche competitive sul mercato.

E: Come opera AU per l'approvvigionamento dell'energia elettrica?

PV: AU utilizza canali quali le borse regolamentate, ma stipula anche contratti bilaterali attraverso aste trasparenti e non discriminatorie. La strategia di approvvigionamento mira a minimizzare il costo e il rischio, mediante la diversificazione delle scadenze temporali e con un opportuno mix tra prodotti a prezzo fisso e indicizzati.

E: La crisi economica ha colpito tutti i settori, compreso quello dell'energia. Qual è l'impatto sulle famiglie?

PV: In uno scenario di riduzione del potere di acquisto dei consumatori, alle prese con rischi di disoccupazione e di precarietà del lavoro, diventa pressante per milioni di nuclei familiari far quadrare il bilancio a fine mese. Una delle voci di spesa da tenere sotto controllo è quella riguardante i consumi energetici. A tal fine molti sono gli strumenti messi in atto, per informare i consumatori su come fare scelte che siano le più adeguate alle loro necessità.

E: L'informazione, quindi, gioca un ruolo fondamentale per lo sviluppo del mercato. Qual è ad oggi il punto di riferimento per il consumatore?

PV: Le famiglie cominciano ad avere consapevolezza dei cambiamenti epocali dell'assetto del mercato, conseguenti alla fine del monopolio. In questo contesto occorre operare affinché il consumatore sia sempre più informato per ben orientarsi tra le molteplici offerte commerciali che a lui vengono proposte. A tal fine, AU gestisce, per conto dell'Autorità, lo Sportello per il consumatore di energia, che può considerarsi uno dei più importanti centri

di tutela all'interno delle Pubbliche Amministrazioni. Lo Sportello, da una parte, fornisce informazioni sui mercati dell'energia e sui diritti dei consumatori, aiutando a capire come beneficiare dalla liberalizzazione; dall'altra, aiuta a risolvere le controversie che si determinano tra clienti e operatori.

E: In conclusione, quali sono i prossimi passi da fare?

PV: La liberalizzazione del settore elettrico è andata avanti molto più velocemente di quella del gas. Adesso serve una strategia energetica nazionale nel cui ambito i futuri investimenti devono consentire di ridurre, anziché ampliare, il divario di prezzo dell'energia elettrica. Per questo, nel mercato del gas è necessaria una migliore integrazione delle infrastrutture fisiche e commerciali con il resto d'Europa, con l'auspicio che una maggiore integrazione porti benefici anche al settore elettrico. Per quanto riguarda l'evoluzione dei sistemi di tutela, assieme alla diffusione di un'adeguata informazione, ritengo che il mantenimento di forme di protezione rafforzi la fiducia del consumatore nel mercato libero e agevoli il corretto gioco competitivo tra gli operatori.

*Si ringrazia per la collaborazione
Emiliano Battazzi*

MF Dow Jones - Economic Indicator

MF/DOW JONES
News

Energia: Vigevano; Ue chiude procedura, ok modello tutela

ROMA (MF-DJ)—"Il sistema italiano di tutela del consumatore nel mercato elettrico, ormai completamente liberalizzato da quasi cinque anni, rappresenta un modello di riferimento che potrebbe essere adottato anche da altri Paesi impegnati in processi di apertura alla concorrenza del settore elettrico". Lo ha posto in evidenza **Paolo Vigevano, a.d. della società pubblica Acquirente Unico**, nel corso di un convegno.

"Con soddisfazione -ha detto Vigevano- abbiamo registrato l'archiviazione della procedura di infrazione da parte della Commissione Europea, che ha riconosciuto la conformità ai criteri comunitari del nostro sistema di determinazione dei prezzi dell'energia elettrica per i consumatori tutelati. Infatti, questi non sono fissati per via amministrativa, ma corrispondono ai costi di acquisto dell'energia elettrica sostenuti da Acquirente Unico, operando nel mercato all'ingrosso italiano ed estero. Tale esito e' stato reso possibile dall'azione sinergica del Governo e dell'Autorità' per l'Energia nei confronti di Bruxelles, a sostegno della validità della regolamentazione italiana del mercato elettrico che, in Europa, e' tra quelle che meglio coniugano la promozione della concorrenza e la tutela dei piccoli consumatori".

Al 31 dicembre 2011, nel regime di maggior tutela erano serviti 28,5 milioni di utenti (23,7 milioni clienti domestici e 4,8 milioni piccole imprese), per una domanda complessiva di 84,3 TWh (25,4% di quella totale), approvvigionata da AU. red/ren

(END) Dow Jones Newswires

May 21, 2012 06:04 ET (10:04 GMT)

Copyright (c) 2012 MF-Dow Jones News Srl

Mercato elettrico, Vigevano: Italia modello di riferimento nella Ue

Carbone: serve un consumatore non solo tutelato ma anche consapevole



"Il sistema italiano di tutela del consumatore nel mercato elettrico, ormai completamente liberalizzato da quasi cinque anni, rappresenta un modello di riferimento che potrebbe essere adottato anche da altri Paesi impegnati in processi di apertura alla concorrenza del settore elettrico". Lo ha evidenziato Paolo Vigevano, a.d. di Acquirente Unico (AU), al convegno "Il consumatore nel mercato europeo dell'energia", promosso dalla stessa azienda con lo IERN-International Energy Regulation Network. "In questa fase di evoluzione del processo di liberalizzazione, gli strumenti di tutela contribuiscono a far crescere progressivamente nei piccoli consumatori un clima di fiducia nei meccanismi di mercato", ha osservato Vigevano, rilevando che "per realizzare un contesto nel quale i fornitori possano liberamente negoziare le condizioni commerciali senza vincoli, serve continuare a investire in strumenti d'informazione dei consumatori. Solo così potrà crescere il numero di consumatori in grado di beneficiare del confronto competitivo tra i diversi fornitori di energia". "Il consumatore italiano nel mercato europeo dell'energia è un consumatore tutelato", ha riconosciuto il componente del Collegio dell'Aeeg, Luigi Carbone, a margine del convegno. "L'Aeeg - ha proseguito - dice che si può fare ancora di più non solo sotto il profilo della tutela che è forte e va ulteriormente rafforzata ma anche sotto il profilo della crescita del consumatore che deve essere attivo, consapevole e deve sapersi muovere nel mercato, perché oltre al consumatore protetto abbiamo bisogno di un consumatore che sappia scegliere tra i vari operatori per far funzionare veramente il mercato liberalizzato dell'energia".

Vigevano ha poi ricordato come la Commissione europea abbia archiviato la procedura di infrazione (**v. Staffetta 03/04**), riconoscendo "la conformità ai criteri comunitari del nostro sistema di determinazione dei prezzi dell'energia elettrica per i consumatori tutelati. Infatti, questi non sono fissati per via amministrativa, ma corrispondono ai costi di acquisto dell'energia elettrica sostenuti da AU, operando nel mercato all'ingrosso italiano ed estero. Tale esito - ha spiegato Vigevano - è stato reso possibile dall'azione sinergica del Governo e dell'Autorità dell'energia nei confronti di Bruxelles, a sostegno della validità della regolamentazione italiana del mercato elettrico che, in Europa, è tra quelle che meglio coniugano la promozione della concorrenza e la tutela dei piccoli consumatori. Ciò è dimostrato anche dai dati di passaggio dal mercato tutelato a quello libero e viceversa che mettono in evidenza la dinamicità del comportamento dei consumatori. Con la funzione di aggregazione della domanda svolta da AU, i piccoli consumatori partecipano al gioco competitivo alla stregua dei consumatori di maggiori dimensioni e con più elevato potere negoziale individuale".

Al 31 dicembre 2011, nel regime di maggior tutela erano serviti 28,5 milioni di utenti (23,7 milioni clienti domestici e 4,8 milioni piccole imprese), per una domanda complessiva di 84,3 TWh (25,4% di quella totale), approvvigionata da AU.

AU gestisce lo Sportello del Consumatore di Energia per conto dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (Call center numero verde 800 166 654) per fornire informazioni, assistenza e tutela dei diritti ai clienti finali di energia elettrica e gas. Inoltre, come previsto dal legislatore, AU ha in corso la progettazione, realizzazione e conduzione del Sistema Informativo Integrato (SII), basato su un nuovo disegno di standardizzazione dei processi di comunicazione e scambio di informazioni tra gli operatori del mercato dell'energia elettrica e del gas. Il recente decreto legge "liberalizzazioni" (n. 1/12) ne ha previsto l'estensione delle funzionalità alla gestione delle misure di consumo dei clienti finali.

PAOLO VIGEVANO: LO SPORTELLLO, UNO STRUMENTO AL SERVIZIO DEI CONSUMATORI

Di fronte ai risultati positivi ottenuti dal nucleo iniziale, nel 2009 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha affidato ad Acquirente Unico la definizione di un progetto per attivare un servizio organizzato per i reclami dei consumatori. Nasce così lo Sportello per il consumatore di energia con un Call Center e un'Unità Reclami formati da addetti altamente specializzati

consumatori di energia elettrica hanno a disposizione misure utili per conoscere le opportunità di mercato derivanti dalla liberalizzazione e per trarre concreti vantaggi dall'abbattimento dei costi in bolletta alla risoluzione di controversie con il fornitore. In tale contesto Acquirente Unico spa, società del gruppo GSE-Gestore Servizi Energetici, svolge un ruolo di primo piano per la diffusione di queste informazioni e per tutelare il cliente finale e gestisce, per conto dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, lo Sportello per il Consumatore di Energia, divenuto un esempio di eccellenza.

Dal 1° luglio 2007, con la completa liberalizzazione del mercato elettrico e, quindi, con il naturale cambiamento ed evoluzione del settore, l'AEEG ha infatti sentito l'esigenza di fornire risposte concrete ed efficaci a famiglie e piccole e medie imprese sui propri diritti nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas e nel mercato di maggior tutela, creando lo Sportello per il consumatore di energia, affidato all'Acquirente Unico.

Nel 2007 si è partiti con un Call Center per fornire un canale facilmente accessibile ai consumatori per le informazioni sui propri diritti nei mercati liberalizzati dell'energia, riducendo le forti asimmetrie informative presenti e aumentando la consapevolezza delle scelte effettuate dal singolo utente. Anche di fronte ai risultati positivi ottenuti dal nucleo iniziale, nel 2009 l'Autorità ha affidato ad Acquirente Unico la definizione di un progetto per attivare un servizio organizzato per i reclami dei consumatori di energia elettrica e gas.

Così il 1° dicembre 2009 ha preso avvio lo Sportello per il consumatore di energia, così come oggi lo conosciamo, con il Call Center (attivo dalle 8:00 alle 18:00 dei giorni feriali), che ha continuato a utilizzare il numero verde 800.166.654 per chiamate da rete fissa (199.419.654 per quelle da rete mobile, con costi dipendenti dal gestore dell'utente), e un'Unità Reclami che, oltre alla ricezione e gestione dei reclami che non abbiano trovato soluzione con il primo invio da parte del cliente al proprio fornitore di energia, ha anche il compito di supportare l'Autorità nell'individuare i comportamenti non rispondenti alla normativa da parte degli operatori, fornendo tutti gli elementi utili all'esame delle situazioni.

Sono analizzati e gestiti i reclami dei clienti nei confronti degli esercenti che non hanno fornito loro adeguate risposte, sino alla risoluzione della problematica presentata. Il processo permette di supportare i clienti finali e le associazioni dei consumatori su quegli argomenti del mercato elettrico e gas che più spesso possono destare problemi, come la fatturazione, le condizioni contrattuali, i contratti non richiesti, prezzi e tariffe applicate, allacciamenti e lavori, bonus elettrico e gas ecc.

La struttura è dotata complessivamente di 114 risorse interne altamente specializzate e si presenta come un centro di elevata competenza sulle tematiche regolatorie che hanno impatto sui clienti finali. Nel 2011 sono stati gestiti oltre 130 mila documenti in ingresso, mentre le ri-

di Paolo Vigevano, amministratore delegato di Acquirente Unico spa



chieste d'informazioni e le segnalazioni ammontano, da dicembre 2009, a circa 70.000. Sono cifre che da sole sottolineano la mole di lavoro e la complessità della materia trattata.

Gli strumenti a supporto della gestione dei reclami e dell'informativa ai clienti si sono evoluti in funzione dei volumi e dello sviluppo delle competenze dello Sportello, dotatosi di un CRM che integra tutte le fasi di gestione del contatto con il cliente. L'aumento della documentazione in ingresso e in uscita, scambiata dallo Sportello con i consumatori e gli esercenti attraverso e-mail, fax e posta, ha portato allo studio di una piattaforma web per lo scambio delle comunicazioni tra lo Sportello e i maggiori esercenti (venditori e distributori) di energia elettri-



ca e gas, integrato con il sistema CRM. Grazie alla dematerializzazione di volumi consistenti dei documenti gestiti, ci si aspetta maggiore efficienza operativa e significativi risparmi gestionali.

Particolarmente indicativo della capacità operativa e della qualità gestionale dello Sportello è il fatto che l'Autorità, ricevute le segnalazioni ritenute rilevanti, ha attivato azioni nei confronti degli esercenti per eliminare pratiche non rispondenti alla normativa. Tramite i report forniti all'Autorità, lo Sportello ha inoltre contribuito alla segnalazione all'Antitrust di pratiche commerciali scorrette e, nel caso dei bonus sociali e dei contratti non richiesti, all'attivazione da parte dell'Autorità di azioni di ottimizzazione del processo e della regolazione.

Dal dicembre 2009 a oggi il Call Center ha registrato oltre 1,5 milioni di chiamate (in media 2 mila al giorno, che salgono a oltre 4 mila nei periodi di picco), con una crescita esponenziale delle chiamate a partire da metà 2010, anno nel quale si sono registrate 650 mila chiamate. Gli operatori impegnati al numero verde 800.166.654 sono 60, suddivisi tra un team interno ad AU e un team esterno, gestito dal co-sourcer aggiudicatario di gara europea. Il Call Center AU risponde sui temi più complessi, come la liberalizzazione del mercato elettrico e del gas, e costituisce il front end dell'Unità Reclami fornendo riscontro sullo stato degli esposti inviati allo Sportello; il co-sourcer supporta gli utenti sulla comprensione delle tariffe biorarie e sulle procedure di richiesta del bonus sociale o sullo stato delle domande di bonus già presentate. La formazione degli operatori del Numero Verde è curata da personale dello Sportello e da funzionari dell'Autorità.

Nel 2011 il numero verde dello Sportello del Consumatore ha raggiunto il 91 per cento di livello di servizio, con il 100 per cento di accessibilità del servizio. Il 96 per cento degli utenti che hanno aderito alla rilevazione «Mettiamoci la faccia», promossa dal Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione, è soddisfatto del servizio. È un risultato che premia per l'impegno profuso nella formazione e nell'aggiornamento degli operatori.

Lo Sportello per il Consumatore di Energia, in costante contatto e interazione con la Direzione Consumatori dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, si è dimostrato un vero e proprio avamposto a tutela dei consumatori sul fronte della liberalizzazione del mercato energetico, utile non solo ai milioni di utenti dell'energia, ma anche alle istituzioni per monitorare problemi, tendenze, attese ed evoluzione della liberalizzazione del mercato energetico, ponendo così l'Italia in un'ottima posizione nel panorama europeo.

ACQUIRENTE UNICO: ENERGIA, TUTELA, INFORMAZIONE



Acquirente Unico è la società per azioni del gruppo Gestore dei Servizi Energetici GSE spa, cui è affidato per legge il ruolo di garante della fornitura di energia elettrica alle famiglie e alle piccole imprese, a condizioni di economicità, continuità, sicurezza ed efficienza del servizio. Ha il compito di acquistare energia elettrica alle condizioni più favorevoli sul mercato e di cederla ai distributori o agli esercenti la «maggior tutela», per la fornitura ai piccoli consumatori che non acquistano sul mercato libero. Dal 1° luglio 2007, con la completa apertura del mercato elettrico, l'Acquirente Unico, secondo quanto stabilito dal decreto legge n. 73 del 18 giugno 2007, acquista l'energia elettrica per il fabbisogno dei clienti appartenenti al mercato di «maggior tutela», i consumatori domestici e le piccole imprese (connessa in bassa tensione, con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro) che non hanno scelto un nuovo fornitore nel mercato libero.

Sulla base degli indirizzi forniti annualmente dal Ministero dello Sviluppo Economico e dei criteri stabiliti dall'Autorità per l'energia, svolge le procedure ad evidenza pubblica per l'individuazione dei soggetti fornitori di ultima istanza nel mercato del gas naturale per i clienti finali aventi diritto alla fornitura sulla base di quanto indicato dall'Autorità.

La legge n.129 del 13 agosto 2010, inoltre, gli attribuisce il compito di progettare, realizzare e gestire il nuovo Sistema Informatico Integrato per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas, caratterizzato da una struttura centralizzata che interagisce con gli operatori, garantendo la sicurezza e la tempestività nella gestione dei flussi informativi e favorendo la concorrenzialità dell'intero mercato.

Individua, inoltre, mediante procedure concorsuali, i fornitori di energia elettrica per il servizio di salvaguardia rivolto a tutti i clienti finali che, non rientrando nel Mercato Tutelato, si trovano temporaneamente senza fornitore di energia elettrica.

CALL CENTER 800.166.654

Il Call Center risponde a domande come: A chi e come presentare le richieste di Bonus elettrico e gas? Cosa fare per cambiare il fornitore di luce o gas? Cosa sono i Prezzi biorari? Come utilizzare il Trova Offerte per scegliere l'offerta

adatta? Esiste un'assicurazione automatica in caso di incidenti da gas? Se il fornitore non risponde a un reclamo, a chi rivolgermi? Cosa fare se arriva una doppia fattura? A che punto è la lavorazione del reclamo presentato allo Sportello?

SPECIALE

PROVVEDIMENTI

Il mercato elettrico italiano è promosso: Bruxelles archivia la procedura d'infrazione

L'Europa si è convinta che le tariffe di maggior tutela sono compatibili con la liberalizzazione

06 Aprile 2012

L'Italia è riuscita a convincere l'Europa sulla regolarità e sul corretto funzionamento del mercato elettrico nazionale. Bruxelles, infatti, ha deciso di archiviare la procedura d'infrazione aperta nel 2006 contro il nostro Paese, per i prezzi regolati dell'energia elettrica.

Quali erano le obiezioni mosse dalla Commissione? Bruxelles temeva che i prezzi fissati dall'Autorità per l'energia sul mercato tutelato potessero ostacolare l'ingresso di nuovi operatori. In altri termini, che la liberalizzazione fosse incompleta (si veda a proposito [questo articolo](#)).

La legge italiana, infatti, impone ai distributori di fornire elettricità a prezzi regolati, a tutti i clienti domestici e alle piccole imprese che non hanno siglato un contratto con una società sul mercato libero.

Con l'archiviazione, però, Bruxelles ha accolto con favore gli argomenti contrapposti dal Governo italiano alle obiezioni comunitarie.

Rimane valido, quindi, lo schema normativo scelto per tutelare i clienti (con i prezzi regolati) nell'ambito di un mercato liberalizzato.

Le tariffe di maggior tutela, lo ricordiamo, interessano milioni di contatori nella Penisola, perché in questi anni solo il 20% circa dei clienti residenziali ha cambiato fornitore, abbandonando le bollette sotto l'ala protettiva dell'Autorità.

Precedente articolo di riferimento

ENERGIA

La Ue boccia il mercato di maggior tutela

Secondo la Commissione i consumatori italiani pagano troppo l'energia proprio a causa della regolamentazione

14 Aprile 2011

Il mercato di maggior tutela dell'elettricità potrebbe avere i mesi contati, almeno così come lo conosciamo oggi: la Commissione Ue ha infatti chiesto all'Italia di modificare il regime di regolamentazione dei prezzi dell'energia praticati agli utilizzatori finali per garantire libertà di scelta ai consumatori. L'esecutivo Ue ha inviato a Roma un 'parere motivato' (seconda tappa della procedura infrazione) al quale le autorità nazionali devono rispondere entro due mesi. Se questo non avverrà la Commissione potrà portare il caso alla Corte di Giustizia.

La legge italiana impone tuttora ai gestori del sistema di distribuzione di fornire energia elettrica a prezzi regolamentati ai clienti domestici e alle piccole imprese che non abbiano sottoscritto un contratto con un fornitore sul mercato libero. La misura, denuncia la Commissione, "non è soggetta a un chiaro vincolo temporale, va oltre quanto necessario per tutelare i consumatori e ostacola l'accesso di nuovi operatori sul mercato italiano". La Commissione ricorda inoltre come la Corte di giustizia abbia chiarito i criteri in virtù dei quali i prezzi regolamentati sono compatibili con la legislazione sul mercato interno dell'energia: le misure di regolamentazione dei prezzi devono essere adottate nell'interesse economico generale, rispettare il principio di proporzionalità, essere chiaramente definite, trasparenti, non discriminatorie, verificabili e garantire alle società dell'Unione europea che operano nel settore dell'energia parità di accesso ai consumatori nazionali. Lo ha detto la portavoce Marlene Holzner, motivando la decisione della Commissione Ue di inviare all'Italia il parere motivato.

Oltre ai motivi giuridici, anche la situazione di fatto del mercato dell'energia nazionale spinge la Ue a bocciare il servizio di maggior tutela: "Il prezzo di un Kwh in Italia - ha riferito la portavoce Marlene Holzner - è di 19 centesimi di euro contro una media di 16 centesimi nella Ue. Ciò conferma che il prezzo non è più basso solo perché è regolamentato, al contrario anche se regolamentato è più alto. In Italia non c'è abbastanza concorrenza e ciò non va a favore dei consumatori. Secondo studi condotti da Bruxelles, i consumatori, peraltro, pur avendo la possibilità di farlo, sono restii a cambiare il loro prospetto tariffario. L'obiettivo della procedura aperta dalla Commissione Ue contro l'Italia ed altri paesi (Polonia e Romania) è di avere prezzi più bassi". Un obiettivo non semplice per il settore energetico che, in Italia, ad esempio, deve fare i conti anche con "l'insufficienza di condutture e di tasse elevate".

AGI lunedì 2 aprile 2012, 18.03

ENERGIA: ARCHIVIATA PROCEDURA INFRAZIONE UE SU PREZZI FINALI

(AGI) - Roma, 2 apr. - La Commissione europea ha deciso di archiviare la procedura di infrazione (n.2006/2057) verso l'Italia in materia di prezzi finali dell'energia. La decisione di archiviazione, secondo quanto si apprende, e' giunta lo scorso 27 febbraio. La procedura era stata intrapresa per le tutele che il Governo italiano prevede per il consumatore di energia elettrica nell'ambito della liberalizzazione del mercato elettrico. In discussione, tra l'altro, le caratteristiche della maggior tutela, svolta da Acquirente Unico, per quei consumatori che non hanno ancora scelto il loro fornitore sul libero mercato.

Con l'archiviazione le autorità Comunitarie hanno accolto positivamente le argomentazioni che lo Stato italiano aveva contrapposto per evitare l'infrazione, ma, allo stesso tempo, hanno ritenuto valido l'approccio normativo seguito dal nostro paese per coniugare efficacemente le esigenze di tutela del consumatore con la necessita' della promozione di un libero mercato.

Sempre a proposito di tutela dei consumatori (clienti finali domestici e piccole aziende), tra i rilievi della Commissione europea c'era anche la possibilita' e il diritto di usufruire liberamente di forniture di elettricità a qualità determinata e a prezzi accessibili. L'Italia nelle sue controdeduzioni aveva precisato che il regime normativo adottato e' giustificato proprio alla luce dei principi e delle norme dell'ordinamento europeo e nazionale. (AGI)

Rm8

021802 APR 12

NNN

 martedì 3 aprile 2012, 15.44
ENERGIA: QE, MAGGIOR TUTELA, LA UE FA MARCIA
INDIETRO

Roma, 3 apr. - (Adnkronos) - Marcia indietro di Bruxelles sulla questione del servizio di maggior tutela nel mercato elettrico italiano. A scriverlo è ' Quotidiano Energia' ricordando che giusto un anno fa un parere motivato della Commissione Ue intimava all' Italia di correggere il sistema, in quanto considerato " non soggetto a un chiaro vincolo temporale", eccessivo nel tutelare i consumatori e fonte di ostacolo all' accesso di nuovi operatori sul mercato. Da qui la minaccia di deferimento alla Corte europea.

A fine febbraio scorso Bruxelles, scrive Qe, " ha esaminato le controdeduzioni del nostro Paese e si è convinta che il nostro Acquirente Unico ' si limita a fornire agli utenti interessati (29 milioni tra clienti finali e piccole imprese) la possibilità', e dunque il diritto, di poter accedere comunque, se lo desiderano, a forniture di elettricità su tutto il territorio nazionale a qualità determinata e a prezzi accessibili".

In questo contesto, prosegue la Commissione, ' Il prezzo è essenzialmente determinato da meccanismi di mercato', per cui il sistema è ' concretamente attuato in modo da non ostacolare l' apertura' dello stesso. Bruxelles in pratica, conclude Qe, " autocensura il proprio comportamento, sostenendo che invece di un parere motivato si sarebbe dovuta formulare una lettera di messa in mora complementare e che gli addebiti dovevano comunque essere precisati ' nelle loro motivazioni, contenuto e portata". Da qui l' archiviazione della procedura, avviata nel 2006.

(Sec/Ct/Adnkronos)
03-APR-12 15:43

NNN

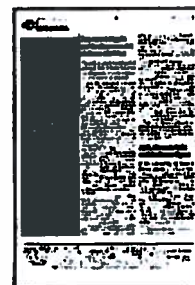
SII, via libera al regolamento

Accreditamenti dal 1° luglio

Con delibera n. 79/2012/R/Com l'Autorità per l'Energia ha approvato il regolamento di funzionamento del Sistema informativo integrato (SII), proposto dall'Acquirente Unico (QE 20/9/11).

Oltre ad approvare il regolamento (disponibile sul sito di QE insieme alla delibera), il regolatore ha disposto che siano tenuti ad accreditarsi al SII in qualità di utenti Terna, le imprese distributtrici, gli utenti del dispacciamento titolari di unità di consumo, gli esercenti la maggior tutela. Le imprese distributtrici devono inoltrare richiesta di accreditamento nel periodo compreso tra il 1° luglio e il 31 agosto 2012, gli altri entro il 31 dicembre 2012.

Istituito presso l'Acquirente Unico per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e il gas, basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali, con l'articolo 22 del DL liberalizzazioni, ora all'esame della Camera (QE 1/3), il SII è stato recentemente esteso anche flussi informativi sulle misure dei consumi.



I consumatori tra regole e mercato

La concorrenza non potrà dare i suoi frutti senza il loro coinvolgimento, ma servono tutele. Seminario Ue a Firenze

di Luca tabasso



Un momento del seminario

Florence School of Regulation - Istituto Universitario Europeo (Eui) in collaborazione con Acquirente Unico ieri a Firenze. Per una coincidenza proprio nel giorno in cui il regolatore britannico Ofgem avviava una dura campagna contro i fornitori elettrici del Paese, i cosiddetti "big six" (Edf, E.ON, British Gas, Sse, Scottish Power e Npower), minacciando l'introduzione di un tetto tariffario qualora le offerte per i consumatori non vengano immediatamente semplificate e rese più convenienti.

L'intervento del regolatore del Regno Unito, il Paese che per primo in Europa ha avviato la liberalizzazione dei mercati energetici, segue di 4 mesi esatti la presentazione da parte di Ofgem di una proposta mirata a semplificare la giungla tariffaria, che "con oltre 400 offerte confonde i consumatori e frena lo sviluppo della concorrenza" (QE 17/10/11). In base alla proposta, ha spiegato all'incontro fiorentino il rappresentante di Ofgem, **Sarah Harrison**, sarà il regolatore a definire le varie tipologie di offerte tariffarie, che saranno così più semplici e trasparenti e, soprattutto, perfettamente comparabili.

Sulla semplicità e comparabilità delle offerte ha insistito anche il presidente della Fondazione per il Consumo Sostenibile, **Paolo Landi**, e gli stessi rappresentanti di alcune grandi aziende energetiche operanti in Italia presenti al seminario, che hanno chiesto ai regolatori un maggiore impegno per aiutare i consumatori a districarsi dal ginepraio delle offerte.

I rappresentanti dell'**Autorità per l'Energia** italiana hanno rilevato per parte loro che la regolazione deve passare a una nuova fase, basata sulla conoscenza e la consapevolezza dei cittadini. Nondimeno, il passaggio non deve avvenire in una prospettiva paternalistica con un approccio "top-down", ma con il contributo attivo dei consumatori e delle loro associazioni.

L'obiettivo dei regolatori, insomma, deve essere adesso il coinvolgimento dei consumatori, che come evidenziato da **Catherine Waddams** della University of East Anglia e da **Fabiana Di Porto** dell'Università del Salento sono ancora restii a sfruttare le opportunità del mercato libero. La Waddams ha rilevato infatti che i clienti domestici sono "confusi" rispetto alle offerte dei fornitori, con conseguente perdita di denaro e occasioni favorevoli, mentre la Di Porto ha calcolato che nella Ue soltanto una media del 10% dei consumatori ha deciso di lasciare le tariffe regolate.

A giudizio dell'ex presidente dell'Autorità per l'Energia italiana e presidente onorario di Medreg, **Alessandro Ortis**, anche una quota del 10% di clienti passati al mercato libero è comunque un segnale importante, capace di esercitare una pressione sui fornitori e spingerli così a fare ogni sforzo per "corteggiare" i consumatori.

Quanto alla fissazione di offerte standard da parte del regolatore, Ortis ritiene che tale strumento sia una interessante possibilità mediana tra il mercato regolato e quello libero, in grado di indurre i consumatori più restii a compiere il primo passo in direzione della concorrenza. E' però di fondamentale importanza una corretta informazione energetica, che dovrebbe iniziare nelle scuole attraverso programmi di formazione di lungo-termine.

Un altro efficace mezzo per favorire il coinvolgimento dei consumatori è l'aggregazione della domanda, come accade in Italia con l'attività dell'Acquirente Unico. Quest'ultimo, ha affermato l'amministratore delegato **Paolo Vigeveno** in un messaggio inviato al seminario, ha permesso di salvaguardare l'interesse dei consumatori in un sistema ancora caratterizzato da aziende verticalmente integrate, tanto che qualcuno propone un modello simile in altri mercati (ad esempio nei carburanti). I piccoli clienti possono inoltre aggregarsi spontaneamente in consorzi oppure organizzare iniziative come quella di Amburgo, citata da **Hans-Wolfgang Micklitz** dell'Eui, dove i consumatori si sono uniti per un cambio di fornitore di gruppo. Analogamente, le associazioni britanniche Which? e 38 Degrees hanno lanciato la settimana scorsa, con il sostegno di Ofgem, il piano "The Big Switch" per la ricerca del fornitore che garantirà le migliori condizioni al gruppo di consumatori che vi aderirà.

La nuova frontiera è tuttavia costituita dalle nuove tecnologie (reti e contatori intelligenti), che, ha sottolineato **Manuel Sanchez** della DG Energia della Commissione Ue, consentiranno ai consumatori di interagire costantemente con i fornitori e di sfruttare i servizi innovativi per il risparmio energetico e la possibilità di divenire produttori da fonti rinnovabili.

Il successo delle "smart technology", ha però avvertito **Roel Kaljee** di Eurelectric, è legato allo sviluppo di un modello di mercato che chiarisca i ruoli e le responsabilità, nonché le interazioni, tra i fornitori e i distributori.

Più in generale, ha concluso Ortis, "le tecnologie intelligenti necessitano di una regolazione intelligente".

[17/02/2012]

TUTTI I DIRITTI RISERVATI. E' VIETATA LA DIFFUSIONE E RIPRODUZIONE
TOTALE O PARZIALE IN QUALUNQUE FORMATO.
www.quotidianoenergia.it

A C Q U I R E N T E U N I C O S P A

PAOLO VIGEVANO: IL MERCATO ELETTRICO LIBERALIZZATO E I SUOI EFFETTI COLLATERALI



di Paolo Vigevano, amministratore delegato di Acquirente Unico spa

«Se si pensa a quanto avvenuto dopo il 1° luglio 2007, data di avvio della completa apertura del mercato, possiamo dire che la liberalizzazione ad oggi è stata un successo»

che d'investimento, in particolare in settori capital intensive come in quello elettrico, può indirizzarsi verso soluzioni che nel lungo periodo non sono in linea con l'interesse generale.

Per quanto riguarda la capacità di generazione elettrica, la creazione di una Borsa elettrica, si sosteneva, avrebbe fornito i corretti segnali di prezzo per investire in nuovi impianti. Tuttavia l'erraticità di prezzo di un mercato giornaliero difficilmente riesce a dare segnali utili a valutare la convenienza ad investire in impianti per i quali servono anni per la costruzione e con una durata di vita tecnico-economica di alcuni decenni.

A questo si aggiunge l'attuale crisi economica che, con la forte caduta dei consumi, in pochi anni dall'inizio del nuovo regime di mercato, ha portato ad un eccesso di capacità produttiva con un sotto utilizzo dei cicli combinati. Il problema è aggravato ulteriormente dalla forte crescita degli impianti di fonti rinnovabili, che sono chiamati a produrre in maniera prioritaria, ma non programmabile.

Come detto dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas nella sua ultima relazione annuale, negli ultimi dieci anni,

A distanza di quindici anni dalla direttiva comunitaria, che ha fornito i criteri di base per la creazione di un mercato unico, il bilancio della liberalizzazione del settore elettrico può essere considerato positivo. La riforma ha portato indubbi benefici in termini di efficienza e soddisfatto più che ampiamente il fabbisogno di capacità produttiva del Paese. Rimane tuttavia irrisolto il problema del mix di generazio-

ne, che è la principale causa del divario dei prezzi dell'energia elettrica se paragonato ai principali Paesi europei.

I produttori si sono indirizzati verso tecnologie efficienti, sostanzialmente più accettate dal territorio, ma alimentate a gas, con il risultato che oltre il 50 per cento della produzione di energia elettrica proviene da questa fonte. L'esperienza internazionale mostra del resto come un mercato, lasciato libero di esprimere le proprie scelte tecnologi-

a livello di ricercatori e regolatori, si è sviluppato un intenso dibattito sulle cause e sui possibili rimedi della difficoltà dei mercati elettrici a soddisfare la domanda, con adeguati investimenti in capacità di generazione, tenendo anche conto dell'esistenza di difetti informativi e dell'avversione al rischio degli operatori. In questa situazione si riflette su come facilitare il finanziamento di infrastrutture e impianti necessari per il lungo periodo.

Il principale strumento che si pensa di introdurre, è un mercato della capacità produttiva che fornisca segnali di prezzo e che dia gli indirizzi utili a colmare le lacune esistenti con nuovi investimenti. Ma come si concilierà questo nuovo mercato della capacità con la Borsa? Il nuovo sistema di regole porterà benefici di prezzo al consumatore? Se si comprende bene, i nuovi impianti avranno un sistema di remunerazione concettualmente diverso dagli impianti esistenti. Personalmente penso sia utile considerare che anche i piccoli consumatori possono dare un contributo importante alla soluzione dei problemi di cui parliamo (adeguatezza del livello della capacità produttiva), nel momento in cui vengano fornite loro le giuste informazioni, per consumare in modo responsabile ed efficiente.

L'introduzione di un costo dell'energia differenziato per fasce orarie anche per i consumatori domestici intende proprio indirizzare un uso più efficiente dell'intero sistema, incentivando il consumo nelle ore notturne quando produrre energia costa meno. Inoltre cresce esponenzialmente il numero di casi di consumatori che sono anche piccoli produttori da fonte rinnovabile. La diffusione di mini impianti di generazione installati presso i singoli consumatori lascia intravedere sviluppi di nuovi servizi e infrastrutture. Infatti l'evoluzione futura della rete elettrica dovrà necessariamente adeguarsi per trasportare in sicurezza l'elettricità, con un flusso di informazioni digitali bidirezionali tra gestore e consumatore (smart grids).

D'altra parte la disponibilità di informazioni sull'andamento dei prezzi di mercato, in tempo reale, può fornire al consumatore una concreta base per comportamenti razionali nell'uso dell'energia, a tutto vantaggio dell'efficienza del sistema e della riduzione dei costi. Se si pensa invece a quanto avvenuto dopo il 1° luglio 2007, data di avvio della completa apertura del mercato, possiamo dire che la liberalizzazione ad oggi è stata un successo: la dimostrazione di ciò risiede nel fatto che sempre più consumatori e PMI prendono consapevolezza della possibilità di cambiare il proprio fornitore e quindi di



Il Call Center dell'AU

«È necessario che la politica che governa il settore intraveda con lungimiranza la strada giusta da percorrere, cercando di prevenire e risolvere le criticità presenti e future per il bene del mercato e degli attori che ne fanno parte attivamente

scegliere tra le diverse offerte che vengono dal mercato libero.

In vista di tali cambiamenti nei mercati è stato istituito lo Sportello per il Consumatore di Energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell' Autorità. Il Call Center fornisce informazioni sui mercati dell'energia elettrica e del gas e sui diritti dei consumatori, agevola la comprensione delle opportunità derivanti dalla liberalizzazione, offre tutta la necessaria assistenza per le richieste di Bonus elettrico e Bonus gas, e fornisce spiegazioni sulla tariffa bioraria per l'energia elettrica. Infine, l'Unità Reclami offre un canale per la soluzione semplice e tempestiva delle tante controversie commerciali che insorgono tra consumatori, venditori e distributori.

Uno degli effetti collaterali del successo della liberalizzazione del mercato

retail, che vede l'accesso al mercato libero da parte di milioni di piccoli consumatori e l'entrata di nuovi venditori, è costituito dalle difficoltà

nello scambio di dati tra distributori e venditori, necessari per la gestione della clientela. Proprio per far fronte ai problemi di gestione di processi ad alta criticità come lo switching e la gestione dei dati di misura, e per garantire flussi informativi certi e tempestivamente disponibili, è stato pensato il Sistema informatico integrato (SII), affidato sempre ad Acquirente Unico.

In questo senso, grazie a precise scelte del Regolatore, l'Italia, con oltre 33 milioni di contatori già installati, si pone all'avanguardia a livello mondiale nell'impiego di tecnologie digitali: il SII, con la possibile futura gestione dei dati di consumo, può diventare uno strumento che si integra con lo sviluppo delle reti intelligenti, e diventare un tassello importante della politica energetica nazionale.

In conclusione, la ristrutturazione del settore elettrico in Italia è stata molto spinta, più che in altri Paesi, in quanto da pochi soggetti verticalmente integrati si è arrivati al disegno della liberalizzazione e allo spaccettamento della filiera con una moltiplicazione dei soggetti. Sicuramente uno scenario in costante evoluzione nel quale, di fronte alle nuove sfide, oltre a riflettere su come ovviare agli effetti collaterali di una liberalizzazione di successo, occorre domandarsi se non sia necessario cambiare radicalmente il modello di mercato, per riuscire a raggiungere gli obiettivi prefissati minimizzando anche i costi per il consumatore.

È quindi necessario che la politica che governa il settore intraveda con lungimiranza la strada giusta da percorrere, cercando di prevenire e risolvere le criticità presenti e future, per il bene del mercato e degli attori che ne fanno parte attivamente. n

LA STAMPA.it

AMBIENTE

news ambiente
01/02/2012 -

Maltempo. Crescono consumi energia per famiglie, elettricità +6,4%



Acquirente unico: coperte esigenze di 29 milioni di utenti

Roma, 1 feb. (TMNews) - Le temperature rigide di questi giorni hanno fatto aumentare del 6,4% i consumi di energia elettrica dei milioni di clienti del mercato tutelato, in gran parte famiglie e piccole e medie imprese. L'Acquirente unico, la SpA pubblica che approvvigiona quasi un terzo del fabbisogno nazionale di energia elettrica, in vista dell'ondata di maltempo, già ieri per oggi, infatti, sulla base dei modelli matematici usati per le previsioni operative, ha acquistato 262,4 GWh (Gigawattora) per coprire le esigenze dei quasi 29 milioni di utenti del mercato tutelato, sui 36 milioni complessivi che costituiscono l'utenza nazionale. Una settimana fa, quando le condizioni meteo erano meno rigide di quelle attuali, per la stessa platea di utenti l'Acquirente unico aveva acquistato 250,5 GWh. E già oggi, per far fronte al fabbisogno previsto per domani, la società pubblica sta provvedendo ad acquistare sul mercato 266,7 GWh. Acquirente unico quantifica giornalmente il fabbisogno del mercato tutelato attraverso una dinamica basata sul costante monitoraggio delle variabili che influenzano i consumi. Tra queste anche le condizioni climatiche. Rbr TM News

A C Q U I R E N T E U N I C O

PAOLO VIGEVANO: TERZO PACCHETTO ENERGIA, RIFLETTORI PUNTATI SUL CONSUMATORE



Foto di K. Casati

Paolo Vigevano,
amministratore delegato
di Acquirente Unico spa

L'amministratore delegato di Acquirente Unico spiega come il Terzo Pacchetto possa sviluppare i flussi informativi fra gli operatori nel mercato elettrico e accrescere la fiducia in esso

Italia procede con decisione verso la realizzazione di un mercato del gas naturale e dell'energia elettrica, che sia più concorrenziale e a favore dei consumatori. A questo riguardo il «Terzo pacchetto» in materia di energia (il decreto legislativo 93/2011), mira ad adeguare il quadro normativo per una maggiore competizione, con migliori servizi e minori prezzi. Inoltre lo sviluppo e il miglioramento dei flussi informativi tra operatori, procedure sempre più efficaci e brevi per le risoluzioni delle controversie, uniti ad investimenti mirati, faranno

si che il consumatore possa svolgere un ruolo sempre più attivo nel mercato.

Domanda. Per capire meglio la situazione dei mercati energetici in Italia, a che punto è la liberalizzazione dopo oltre 10 anni dal suo avvio?

Risposta. Il percorso fin qui compiuto ha portato indubbiamente risultati positivi come, ad esempio, le opportunità di scelta per i consumatori e l'entrata sulla scena competitiva di nuovi operatori. In Italia, però, i mercati energetici hanno ancora molta strada da percorrere per ridurre il divario di prezzo dell'energia elettrica con gli al-

tri principali Paesi europei, che continua ad essere elevato nonostante il forte sviluppo della competitività tra gli operatori. Occorre agire per migliorare la diversificazione del mix energetico e per ridurre la dipendenza del nostro Paese dalle importazioni di fonti costose, dipendenti dall'andamento del prezzo del petrolio.

D. Che ruolo gioca la concorrenza nel perseguimento del benessere del consumatore?

R. La concorrenza è, senza dubbio, il primo fattore di tutela del consumatore, che si esplica attraverso l'esercizio dei diritti di scelta. A questo scopo, nel processo di liberalizzazione, non ci si è limitati a conferire al cliente solo la facoltà di cambiare fornitore, ma si è ritenuto indispensabile promuovere la sua capacità di valutare correttamente le opportunità che le diverse situazioni di mercato possono offrire, sia in termini di prezzi dei servizi che degli standard di qualità degli stessi.

D. Come si raccorda il quadro di regole nazionale con le prescrizioni che vengono dall'Europa per la realizzazione di un mercato unico europeo?

R. In Italia dal 2007 tutti i consumatori, come avviene in quasi tutti gli Stati membri, possono scegliere liberamente il loro fornitore di energia elettrica.

Questa previsione è supportata dal riconoscimento per le famiglie e i piccoli consumatori di un diritto ad avere forniture a prezzi equi, il cosiddetto «servizio universale». A tal fine in Italia è stato stabilito, per il servizio di Maggior Tutela, che le condizioni economiche di riferimento sono definite dall'Autorità e aggiornate trimestralmente sulla base dei costi che AU sostiene per approvvisionare il fabbisogno sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.

D. Come intervengono i poteri pubblici, in primis l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, per rendere la liberalizzazione un processo sostanziale, e non solo formale, di apertura del mercato alla concorrenza?

R. Gli interventi che le Istituzioni attuano in questo senso possono essere così riassunti: anzitutto stabilendo le regole alle quali devono adeguarsi gli operatori nel mercato; poi intervenendo per il rispetto delle regole e definendo, per questo scopo, azioni repressive e sanzionatorie; infine, provvedendo alla risoluzione delle controversie tra consumatori e esercenti.

D. Ad oggi, cosa si è fatto concretamente in questa direzione?

R. Numerose sono le attività e le disposizioni che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha definito a favore dei consumatori. Mi limito a ricordare quelle che vedono direttamente coinvolto l'Acquirente Unico: il Sistema Informativo Integrato e lo Sportello per il consumatore di energia. Con il primo verranno superate le difficoltà fino ad oggi riscontrate nello scambio di dati tra gli operatori, favorendo così sia il cambio del fornitore che lo sviluppo della concorrenzialità, con benefici immediati sia per i consumatori che per gli operatori. Il secondo, invece, può essere considerato uno dei più importanti centri di tutela all'interno delle P.A. Lo Sportello fornisce

Il decreto contiene previsioni volte ad assicurare la più ampia informazione al consumatore sui propri diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie

informazioni sui mercati dell'energia e sui diritti dei consumatori, aiutando a capire come beneficiare della liberalizzazione; oltre ad aiutare a risolvere tempestivamente le controversie tra clienti e operatori.

D. In merito alle controversie tra consumatori e fornitori, quali sono le novità contenute nel «Terzo Pacchetto Energia» dell'Unione Europea?

R. Il decreto contiene previsioni volte ad assicurare la più ampia informazione al consumatore sui propri diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie, sia nel settore del gas che in quello elettrico. Inoltre dispone che l'Autorità assicuri il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali, nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale e di energia elettrica, avvalendosi dell'Acquirente Unico, e vigili affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori.

D. Sempre in termini di «tutela degli interessi dei consumatori», quali altre scelte ha adottato il legislatore italiano con il recepimento del «Terzo Pacchetto Energia»?

R. Le disposizioni contenute nel D. Lgs. sopra citato confermano il mantenimento del regime di Maggior Tutela e quindi la validità del ruolo e dell'attività dell'AU. La possibilità per il consumatore, passato al mercato libero, di ricorrere nel Mercato Tutelato, obbliga le imprese operanti in quello libero a confrontarsi con il regime di tutela.

D. Come si evolverà, nel tempo, l'attuale sistema di tutele?

R. Uno dei primi effetti dell'attuazione del «Terzo Pacchetto Energia» è l'introduzione, dal 1° gennaio 2012, di un sistema costante di monitoraggio per la raccolta di dati sulla vendita di energia elettrica e di gas alle famiglie e ai clienti di piccole dimensioni, sul grado di apertura, sulla concorrenzialità e sulla trasparenza del mercato, nonché il livello di partecipazione e di soddisfazione dei clienti finali.

D. Nel futuro, l'evoluzione tecnologica aiuterà il consumatore?

R. Certamente sì e lo confermano gli investimenti che si stanno attuando per lo sviluppo delle «reti intelligenti». Il primo passo, in questa direzione, sono sicuramente i moderni contatori elettronici, con i quali i consumatori potranno sempre più controllare e modulare i propri prelievi di energia elettrica, in risposta all'andamento dei prezzi di ciascuna ora del giorno della settimana, contribuendo così ad una riduzione dei costi in bolletta.

D. In conclusione, quali sono le priorità nei prossimi passi?

R. Senza dubbio serve una strategia energetica nazionale, nel cui ambito i futuri investimenti devono consentire maggiore competizione che porti ad accrescere i benefici nel settore elettrico. Per quanto riguarda l'evoluzione dei sistemi di tutela, assieme alla diffusione di un'adeguata informazione ritengo che il mantenimento di forme di protezione, come il diritto alla maggior tutela, rafforzi la fiducia del consumatore nel mercato libero e agevoli il corretto gioco competitivo tra gli operatori. ■

Le Istituzioni devono fissare le regole per gli operatori attivi nel mercato; intervenire per il loro rispetto; definire azioni repressive e sanzionatorie; risolvere le controversie tra consumatori ed esercenti



Serve una strategia energetica nazionale con la quale sia possibile portare, tramite i futuri investimenti, una competizione che accresca i benefici nel settore. Ma va anche aumentato il livello di fiducia presente nei consumatori

L'intervista

PAOLO VIGEVANO
A.d. Acquirente Uniko



«Adesso è più facile cambiare fornitore»

Bioraria, monoraria, multioraria. Bloccata o indicizzata. Assediati dalle offerte per la fornitura domestica di energia elettrica, i consumatori italiani fanno fatica a districarsi. Ma niente paura. Le tariffe applicate ai clienti rimasti legati al servizio a maggior tutela dell'Autorità per l'energia sono sempre fra le migliori, battute solo dagli operatori che offrono uno sconto agganciato alle tariffe dell'Authority, come Edison Luce Sconto Sicuro o Eni Free. Lo assicura Paolo Vigevano, amministratore delegato dell'Acquirente Unico.

Come si arriva a calcolare le tariffe dell'Authority?

«Le tariffe dell'Authority non vengono dettate dall'alto, ma sono soggette alle condizioni del mercato, perché anche l'Acquirente Unico, che compra l'energia per tutti i consumatori che non hanno scelto di cambiare operatore, si approvvigiona sul mercato».

E dunque qual è la vostra funzione?

«Siamo un "cuneo" tra i segmenti liberalizzati di produzione e vendita: compriamo energia elettrica sulla base della previsione della domanda, per poi cederla senza ricarico, perché la nostra attività non mira al profitto. Sulla base del prezzo di cessione viene calcolato trimestralmente il prezzo finale al consumatore, in cui la componente energia pesa per il 55%. Il resto sono trasmissione e commercializzazione, oneri di sistema e tasse».

Un ruolo piuttosto ingombrante sul mercato...

«Abbiamo molti clienti, tutti piccoli: a fine 2010 erano poco più di 29,5 milioni. Messi tutti assieme, i loro consumi superano di poco un quarto della domanda. Il resto va ai 6 milioni di clienti del mercato libero, soprattutto agli industriali».

Come vi muovete sul mercato?

«Compriamo sia attraverso la Borsa elettrica, giorno per giorno, che attraverso contratti bilaterali con produttori nazionali ed esteri. In questo modo, la domanda dei piccoli consumatori assume un ruolo primario, controbilanciando il peso dei grandi clienti».

Fate buoni affari?

«Dipende. Talvolta si compra bene, talaltra meno, come in tutte le situazioni di mercato. Certo, il nostro peso aiuta».

A cosa serve la nuova banca dati dei clienti dell'energia, presentata al Festival di Firenze?

«Il nuovo Servizio Informativo Integrato serve per superare le difficoltà nello scambio di dati tra gli operatori, facilitando i passaggi da un operatore all'altro».

ELENA COMELLI

© RIPRODUCIBILI PER L'INFORMAZIONE

Energia. Crescita dei contratti falsi o non richiesti per i clienti di elettricità e gas **Pag. 20**

Energia. Lo sportello per la tutela dei consumatori ha censito nell'ultimo anno 3.500 cambi non richiesti di fornitura

Luce e gas, boom di contratti falsi

Firme contraffatte, finte promozioni e documenti intestati a persone decedute

LA STRATEGIA

Paolo Vigeveno, numero uno dell'Acquirente Unico:

«Fisiologie perverse, ma gli strumenti per difendersi sono molti»

Jacopo Giliberto

■ Come accadeva appena aperta la liberalizzazione dei telefoni. Ora succede nell'elettricità e nel gas: i contratti non richiesti. Lo sportello per la tutela dei consumatori energetici organizzato dall'Autorità dell'energia, dato in gestione all'Acquirente unico (la Spa pubblica che rifornisce direttamente di energia i consumatori domestici), ha censito in un anno, fino al 30 giugno, 3.500 casi di clienti energetici ai quali era stato cambiato a loro insaputa il contratto di luce e gas. Un fenomeno in crescita del 68 per cento.

In realtà, i casi sono molti di più di quelli censiti, ma sono risolti dalle aziende elettriche prima che il consumatore si rivolga all'Acquirente unico.

Campania, Lazio, Puglia e Toscana le regioni più tartassate dai manipolatori del contratto. Ma anche Lombardia oppure Regione che emerge in questi mesi - Marche. Accade a Brescia, per esempio, oppure a Benevento, dove la procura sta indagando per falso in scrittura privata.

Commenta Paolo Vigeveno, amministratore delegato dell'Acquirente unico: «Sono le fisiologie perverse dei processi di liberalizzazione. Per fortuna, dopo l'esperienza dei telefoni, l'ener-

gia è il settore che ha più strumenti per la tutela del consumatore».

L'Autorità dell'energia sta conducendo audizioni tra le aziende elettriche e del gas per decidere nuove misure in difesa dei cittadini beffati. Per il presidente dell'Authority, Guido Bortoni, sono fatti odiosi che vanno repressi: la tolleranza «non può che minare la reputazione dell'operatore e danneggiarlo nel punto in cui vi è più valore per il medesimo: la fiducia del cliente».

Per esempio un consumatore scopre di essere passato dal mercato tutelato al mercato libero. Oppure, sulla bolletta cambia il nome della società fornitrice. In qualche caso il contratto riporta una firma falsa. Ed è successo che la firma fosse di una persona che alla data contrattuale era morta schiattata. Il cliente, imbufalito, rinvoca il suo contratto precedente, com'è suo diritto; i consumatori possono passare in tutta libertà dal segmento del mercato libero al settore tutelato.

Ma giungono segnalazioni che alcune aziende di luce e gas inventino scuse per non tornare indietro: non è possibile, ormai ha firmato, non c'è niente da fare. Accade che il consumatore esasperato riesca a compilare le pratiche per tornare al contratto precedente, e qui l'azienda energetica può diventare cavillosa tanto quanto prima, quando si trattava di accettare clienti, era superficiale: manca una virgola, il documento è incompleto, non è stata data la certificazione.

Nell'84 per cento dei casi il fenomeno riguarda le famiglie. E gli autori dei misfatti sono alcuni agenti commerciali. Le aziende energetiche non gestiscono in proprio la rete di vendita e i centralini di procacciatori e si affidano su appalto a rappresentanti e società di rivenditori.

Nella maggior parte dei casi sono venditori bravissimi e onestissimi. Nella maggior parte dei casi. Ma a volte - come accadeva con i contratti telefonici, e spesso si tratta degli stessi rappresentanti di allora - ci sono agenti di vendita che compilano i contratti leggendo sui nomi del campanello di casa. Due casi su tre riguardano la corrente elettrica, poiché il mercato del metano è meno vivace. Gran parte dei contratti farlocchi è all'interno dello stesso gruppo energetico: da una società all'altra, cioè passando dalle tariffe e dalle garanzie fissate dall'Autorità dell'energia ai prezzi e ai contratti del mercato libero.

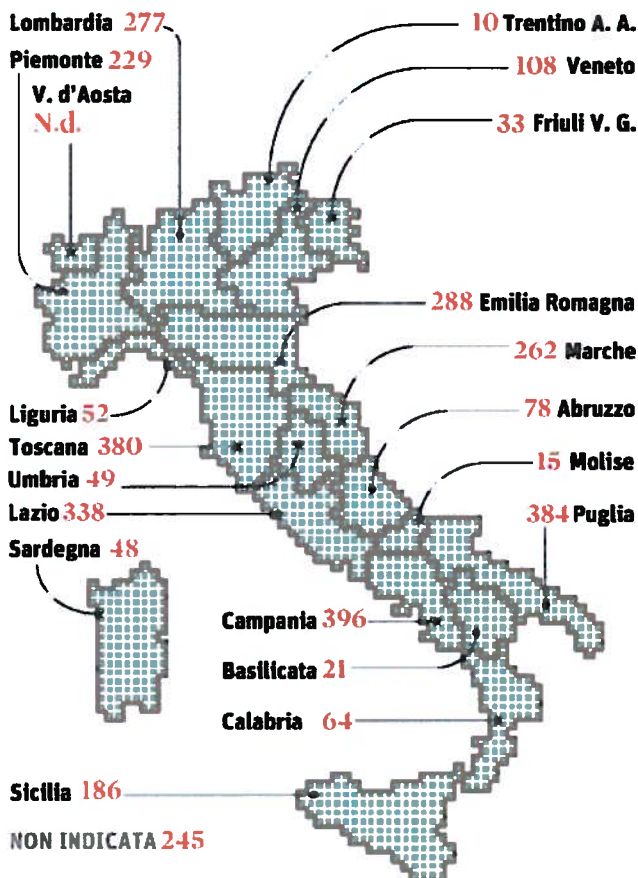
Il fenomeno riguarda tutte le società energetiche. Molte corrono ai ripari. L'Enel - vittima del fenomeno quanto i suoi clienti - per esempio ha dovuto istituire la telefonata di controllo: prima di avviare il contratto si accerta, con una chiamata a casa del cliente, se il contratto è reale. Poi ha distribuito tra i rivenditori un'uniforme. A volte l'Enel è dovuta intervenire con severità. A Brescia ha sospeso «le attività delle due agenzie», riferisce il Giornale di Brescia.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



I contratti truffa

Stime per regione



**LA PAROLA
CHIAVE**

Mercato tutelato

● I consumatori di elettricità si dividono tra mercato libero e mercato tutelato. Il mercato tutelato (famiglie, negozi e

microimprese) segue le tariffe aggiornate ogni tre mesi dall'Autorità dell'energia ed è rifornito dall'azienda locale di distribuzione, la quale è rifornita all'ingrosso dall'Acquirente unico (una Spa statale senza fine di lucro). Nel mercato libero invece il rapporto è diretto con il fornitore e si pagano prezzi negoziati. Il consumatore può passare quando vuole e quante volte vuole dall'uno all'altro mercato, senza vincoli.



Progetti

Exprivia vince la gara europea per il database dell'energia

► Exprivia si è aggiudicata la gara europea per la realizzazione e l'esercizio dell'infrastruttura tecnologica e delle applicazioni del Sistema Informativo Integrato, la banca dati nazionale degli utenti dell'energia. Lo ha reso noto Paolo Vigerano, amministratore delegato di Acquirente Unico, la società a cui il legislatore ha affidato il progetto e che a dicembre scorso ha bandito la gara europea. L'offerta della pugliese Exprivia (1.600 dipendenti e 15 sedi, di cui 9 in Italia) è risultata la migliore tra le 10 presentate da 6 raggruppamenti e 4 società. La commessa ha un valore di circa 12 milioni di euro e una durata di cinque anni. «La gestione centralizzata dei flussi informativi - sottolinea Vigerano - simulerà una riduzione dei costi di gestione complessivi a carico degli operatori e dei consumatori finali».

GARA EUROPEA LA COMMESSA È DI 12 MILIONI DI EURO PER 5 ANNI. ASSUNZIONI NEI PROSSIMI MESI

Banca dati dell'energia Exprivia vince l'appalto

CON UN SOFTWARE

I dati sui consumi degli utenti saranno «letti» dalla società statale Au

● Altro colpo di Exprivia spa, la società di consulenza e sviluppo di soluzioni legate alla tecnologia informatica con sede centrale a Mol-fetta e quotata in Borsa: si è aggiudicata la gara europea bandita da Acquirente Unico spa (società partecipata interamente dallo Stato) per realizzare e curare l'esercizio dell'infrastruttura tecnologica e del Sistema informativo integrato (in pratica, la banca dati nazionale degli utenti dell'energia).

L'offerta di Exprivia è risultata la migliore tra le 10 manifestazioni di interesse presentate da sei cartelli e da quattro aziende. La commessa ha un valore di circa 12 milioni di euro e una durata di cinque anni. Un aumento di lavoro che prevede anche, nei mesi prossimi, assunzioni di altri esperti e laureati in Informatica.

Acquirente Unico (Au) è la spa pubblica che, per legge, garantisce la fornitura di energia elettrica a

quasi 29 milioni di utenti nel mercato tutelato dopo la liberalizzazione del luglio 2007, per i quali approvvigiona più di un quarto del fabbisogno di energia elettrica del Paese (90 terawattore).

Ad Au è stato affidato, con un provvedimento legislativo, il compito di sviluppare il Sistema informativo integrato per gestire i flussi informativi dei mercati dell'energia elettrica e del gas. Dovrebbero così essere superate le difficoltà nello scambio di dati tra gli operatori.

Secondo Paolo Vigeveno, amministratore delegato di Au, «la gestione centralizzata dei flussi informativi stimolerà una riduzione dei costi di gestione complessivi a carico degli operatori e, quindi, dei consumatori finali».

«L'aggiudicazione di questa gara - ha detto Domenico Favuzzi, presidente e amministratore delegato di Exprivia - consolida il nostro posizionamento nelle soluzioni software per l'energia, settore caratterizzato da una logica di forte integrazione dei processi e di globalizzazione. La liberalizzazione del mercato dell'energia costituisce uno dei grandi snodi per la modernizzazione del nostro paese».





AMBIENTE

01/08/2011 | Paolo Vigevaro

Liberalizzazione tra passato e futuro

Grazie al ruolo di aggregatore della domanda svolto da Acquirente unico, famiglie e medie imprese possono godere dei benefici della competizione sul mercato elettrico come i grandi consumatori di elettricità.

Con il completamento dell'apertura del mercato elettrico alla concorrenza dal lato della domanda, dal 1 luglio 2007 famiglie e Pmi possono decidere se cambiare o meno il loro fornitore di energia elettrica.

Si tratta del punto di arrivo di un percorso complesso, iniziato ben dodici anni fa, con l'avvio del processo di liberalizzazione del settore dell'energia elettrica, finalizzato a promuovere economicità e sicurezza delle forniture attraverso la realizzazione di un mercato unico efficiente e competitivo.

Un processo che ha comportato una radicale trasformazione del settore da un sistema monopolistico a una realtà caratterizzata dalla presenza di una pluralità di operatori e da una progressiva riduzione del controllo pubblico sulle imprese.

La caratteristica di essere sostanzialmente insostituibile per molti usi finali conferisce al servizio elettrico una valenza "sociale" che è riconosciuta dalla stessa legislazione comunitaria per la quale il cittadino ha il "diritto alla fornitura di energia elettrica di una qualità specifica a prezzi ragionevoli, facilmente e chiaramente comparabili e trasparenti" (servizio universale).

In tal senso, la fornitura di energia elettrica dei consumatori con minore potere negoziale opera in una zona di confine tra logiche di mercato e sistemi di tutela, concorrenza e politiche sociali. In Italia il modello di tutela adottato è peculiare, e meglio che in altri Paesi riesce a coniugare protezione e promozione della concorrenza, perché opera attraverso meccanismi di mercato.

Il modello organizzativo è incentrato sul ruolo di un soggetto come Acquirente unico (Au), società pubblica che dal 2004 fino al 30 giugno 2007 ha svolto la funzione di aggregazione e approvvigionamento della domanda dei consumatori non ancora liberi di scegliere il proprio fornitore. In particolare, il sistema di tutela si articola su due distinti livelli: da un lato, il diritto al cosiddetto "servizio di maggior tutela", riservato ai clienti domestici e piccole imprese che non intendono stipulare un contratto nel mercato libero, dall'altro il "servizio di salvaguardia", per le altre categorie di clienti a rischio di disconnessione della fornitura per mancanza, anche temporanea, di un fornitore nel mercato libero.

Per i consumatori che restano nel regime di maggior tutela, il prezzo dell'energia elettrica è aggiornato trimestralmente dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Aeeg) sulla base dei costi formati nel mercato all'ingrosso, dove Acquirente unico effettua gli acquisti, minimizzando i costi e i rischi connessi alle diverse modalità di copertura del fabbisogno.

Grazie al ruolo di aggregatore della domanda svolto da Acquirente unico, famiglie e piccole e medie imprese possono, quindi, godere dei benefici della competizione sul mercato elettrico come i grandi consumatori di elettricità.

In materia di politica sociale, dal 2009 (con effetto retroattivo al 1 gennaio 2008) è istituito un meccanismo di tutela specificatamente rivolto ai clienti domestici in situazioni di disagio economico o in gravi condizioni di salute.

Il recente decreto legislativo con il quale sono state recepite nell'ordinamento nazionale le direttive del cosiddetto "3° pacchetto energia" ha confermato il suddetto regime di tutela, ma allo stesso tempo ne ha ipotizzato un'evoluzione nel tempo, in particolare per i clienti industriali, in funzione delle condizioni effettive di concorrenzialità presenti nel mercato.

Al riguardo, si deve ricordare che la definizione stessa di clienti vulnerabili è lungi dall'essere un riferimento normativo certo e uniforme a livello comunitario. In questo quadro, si rilevano forti interessi commerciali delle società di vendita, che vedrebbero con favore un equilibrio diverso da quello attuale tra ragioni del mercato ed esigenze di protezione.

La confermata possibilità per il cliente che passi al mercato libero di ritornare al mercato tutelato rappresenta un fattore di sviluppo del gioco concorrenziale. Le imprese del mercato libero, infatti, sono stimolate a proporre ai clienti offerte competitive con quelle del regime di tutela. Viceversa l'irreversibilità della scelta, come confermato dall'esperienza di altri Paesi, sarebbe stato un disincentivo a passare al mercato libero e quindi un freno allo sviluppo della concorrenza nel mercato retail.

Quali sono i risultati a quattro anni dall'apertura del mercato? In questo periodo circa il 16,5% dei clienti domestici è passato al libero mercato, insieme al 22,4% di piccole e medie imprese. Trend che ci pone tra le best practice europee.

Proprio per dare una miglior tutela ai consumatori di energia elettrica e venire incontro alla necessità di maggiori informazioni sulle opportunità offerte dall'apertura del mercato, l'Aeeg ha istituito lo "Sportello del consumatore di energia", con un call center e un'Unità reclami gestiti da Acquirente unico. Con quasi un milione di telefonate ricevute e più di

45mila reclami lavorati dal suo avvio, lo "Sportello per il consumatore" è, per volumi, il primo centro di assistenza e tutela dei consumatori del settore pubblico.

Il legislatore ha anche affidato ad Acquirente unico il compito di progettare e realizzare il Sistema informativo integrato (Sii), una banca dati nazionale dell'energia che consentirà un efficiente e rapido cambio del fornitore e una riduzione dei costi di gestione della clientela, con benefici che potranno essere traslati ai consumatori.

In prospettiva occorre proseguire nell'impegno di fornire al consumatore una più adeguata informazione, anche grazie a documenti di fatturazione sempre più semplici e chiari. In conclusione, i sistemi di tutela del consumatore e quelli di promozione della concorrenza dovranno procedere di pari passo, per l'ulteriore avanzamento del processo di liberalizzazione del mercato.

Nel frattempo occorre anche contenere la patologia di pratiche scorrette di singoli operatori che rischiano di minare la fiducia dei consumatori nel mercato libero.



Copyright 2011 © Editore Base per Altezza S.r.l. Partita Iva 05831140966

News

ENERGIA. Acquirente Unico lancia nuovo sito internet più attento ai consumatori

13/07/2011 - 11:01

Navigazione più facile e maggiori informazioni: Acquirente Unico rinnova il suo sito internet intorno a questi due criteri per andare incontro alle esigenze informative in materia di energia dei consumatori, principali destinatari del nuovo portale. È quanto informa in una nota Acquirente Unico, la SpA pubblica che garantisce la fornitura di energia elettrica a quasi 30 milioni di utenti (25 milioni di famiglie e 5 milioni di piccole e medie imprese), presenti nel mercato tutelato dopo la liberalizzazione del luglio 2007, per i quali approvvigiona quasi un terzo del fabbisogno di energia elettrica del Paese.

"Oltre a rispondere ai criteri di una migliore grafica e di più facile navigabilità e ad andare incontro alle esigenze di trasparenza di una società pubblica - ha detto l'amministratore delegato Paolo Vigevano - il nuovo sito intende dare maggiori informazioni, anche in relazione ai nuovi impegni affidati all'azienda, a partire dal Sistema Informativo Integrato, la nascente banca dati nazionale dell'energia". Il sito guarda dunque ai consumatori, in sintonia anche con l'attività dello "Sportello del Consumatore di energia", che l'azienda pubblica gestisce per conto dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, e che ha già ricevuto quasi un milione di telefonate lavorando più di 45 mila reclami.

2011 - redattore: BS

mercato elettrico

ANALISI DI UN PERCORSO

Ricomincio da qui

Paolo Vigevano

IL PUNTO DI VISTA DI PAOLO VIGEVANO AMMINISTRATORE DELEGATO DI AU

Un mercato, quello energetico, in costante evoluzione nel quale si stanno delineando scenari diversi, per i quali sono necessarie rinnovate strategie e obiettivi. Un contesto dove Acquirente Unico è cresciuto e ha ampliato le sue funzioni. Un ruolo che ha visto la società lavorare con le istituzioni, accanto agli operatori e per il consumatore finale. Informazione, tutela di mercato e di prezzo, nuovi servizi e possibile sviluppo della sua attività, tanti gli argomenti sul tavolo che Au è pronta ad affrontare con consapevolezza e impegno.

di Paolo Vigevano



Liberalizzazione, una parola che ormai è diventata di uso comune. Un termine che comprende un mondo al quale - però - i "non addetti ai lavori" non sanno ancora dare la giusta valenza. Un ostacolo, questo, che bisogna superare per il bene del mercato e di chi lo anima. Liberalizzazione vuol dire competizione, sviluppo, capacità di saper cambiare con la consapevolezza che si possono percorrere nuove strade. La crisi ha sicuramente messo a dura prova i sistemi di molti paesi, ma da condizioni come questa è fondamentale saper trovare spunti di riflessione per comprendere quali siano le soluzioni più adatte. Riuscire a creare strumenti in grado di arginare un fenomeno, che ha fatto cambiare e rallentare gli schemi di sviluppo. In poche parole bisogna saper reagire. Focalizzando l'attenzione sul settore energetico, il processo di liberalizzazione sta proseguendo il suo percorso, durante il quale però sono emerse alcune criticità. Il settore del gas, nonostante sia "aperto" dall'inizio del 2003, presenta ancora difficoltà che non consentono un'evoluzione significativa. In questo comparto, la concorrenzialità è a livelli non ancora soddisfacenti, soprattutto se confrontati con quelli del settore dell'energia elettrica.

Se a questo basso grado di concorrenza tra gli operatori si aggiunge un contesto di infrastrutture non adeguate e progetti spesso non ancora concretizzati, ne emerge un quadro non incoraggiante. Per dare il giusto slancio al processo di liberalizzazione, dunque, occorre agire su alcune leve. In primo luogo, migliorare la rete di trasporto, adeguare le infrastrutture, approfondire il tema dello stoccaggio e soprattutto potenziare gli investimenti. Diverso, invece, il discorso per il comparto elettrico che, nonostante sia completamente liberalizzato dal luglio 2007, presenta un buon livello di concorrenza tra gli operatori. Questo però non basta. Infatti il consumatore, oggi più che mai, dovrebbe svolgere un ruolo di primo piano, grazie anche al suo potere negoziale. Per questo è necessario un suo maggiore coinvolgimento nel processo, ma il livello e la qualità dell'informazione non lo consentono e questa carenza rischia di essere una delle cause dei cosiddetti "fallimenti di mercato". In generale infatti, la mancanza di informazione può generare costi nelle transazioni di mercato che possono ostacolare un funzionamento ottimale. Occorre, pertanto, affrontare in modo diverso il problema dell'informazione, anche rispetto a quanto è stato fatto fino

ad oggi. A questo scopo Acquirente Unico sta mettendo in campo la propria esperienza e strumenti innovativi.

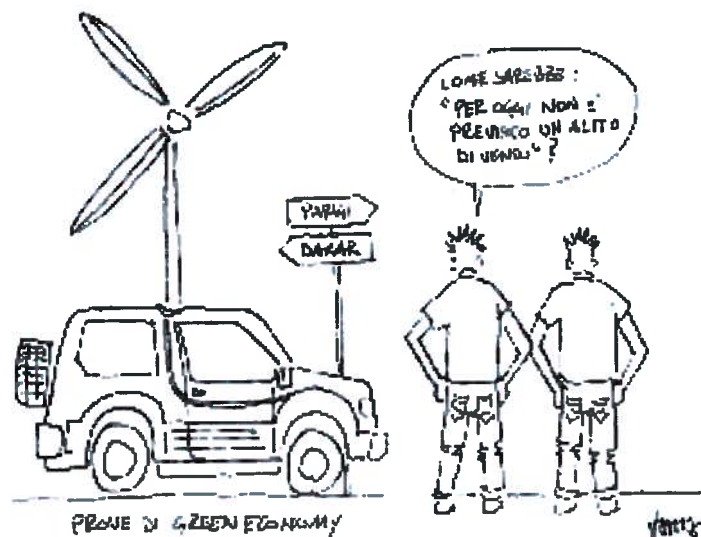
Il Sistema Informativo Integrato è uno di questi e contribuirà a rendere più sicure le interazioni tra i diversi soggetti sul mercato, eliminando asimmetrie informative e barriere all'ingresso di nuovi operatori. La sua entrata in funzione, prevista a regime per l'inizio del 2012, innescherà un cambiamento dei meccanismi di settore.

Il miglioramento dei flussi informativi tra gli attori (distributori e venditori) e l'indipendenza di Acquirente Unico, soggetto pubblico che ne garantisce la qualità e la tempestività degli stessi, genererà benefici dal lato concorrenza con un conseguente impulso al processo di liberalizzazione.

Sempre in quest'ambito un altro strumento è lo Sportello del Consumatore, gestito da AU per conto dell'Autorità, che opera affinché i consumatori possano trarre il massimo beneficio dall'esercizio della libertà di scelta del fornitore.

Ad oggi i risultati ottenuti dopo poco più di un anno di attività, sono molto incoraggianti: oltre 750 mila telefonate gestite, con un grado di soddisfazione pari al 90% e più di 33 mila reclami ricevuti. Quanto detto si aggiunge alla storica attività di "tutela" di Acquirente Unico. Grazie alla nostra azione, ciascun consumatore domestico ha le stesse opportunità riservate al grande operatore nel mercato all'ingrosso. I benefici che ne derivano consentono di definire tramite il prezzo di cessione agli esercenti, un utile riferimento per le offerte sul mercato libero da parte degli altri operatori, a vantaggio dell'evoluzione del settore elettrico. AU nel prossimo futuro rafforzerà il proprio ruolo di tutela, sia all'interno dei mercati energetici per lo sviluppo degli stessi, sia per quanto riguarda l'informazione da e verso le Istituzioni, gli operatori e i consumatori.

La Vignetta di Fama



In Italia, i rischi del federalismo energetico

di Paolo Vigoroso

Amministratore delegato di Acquirente Unico SpA

Il settore dell'energia nell'ultimo decennio ha mostrato una serie di criticità dovute anche alla ripartizione di competenze tra Stato e Regioni. Il processo del decentramento comporta lo sviluppo di un contesto partecipativo dei cittadini, ma presuppone con altrettanta forza adeguati sistemi di coordinamento. Si aggiunge, poi, la necessità di operare per superare una situazione di diffusa sfiducia nei confronti dei decision maker. Su questo fronte l'Italia è distante dai comportamenti virtuosi che si riscontrano in altri Paesi europei

I mercati dell'energia in Italia sono ormai da anni al centro di trasformazioni profonde. Il processo di liberalizzazione, cominciato alla fine degli anni '80, è stato uno dei più articolati in Europa. In Italia il recepimento delle direttive Ue ha dato e dà luogo a una successione ininterrotta di provvedimenti legislativi e di delibere dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Aeeg). La fissazione di obiettivi ambiziosi in materia di energia, combinata con i vincoli dei protocolli di Kyoto e delle Conferenze mondiali sul clima, ha determinato l'avvio di politiche d'incentivazione della produzione da fonti rinnovabili (principalmente fotovoltaico ed eolico), di grande impatto anche sul ruolo dell'utente finale, sia industriale sia domestico, non più solo consumatore ma anche produttore. Tra le innovazioni tecnologiche da considerare ci sarà il previsto avvio della realizzazione di impianti di generazione da fonte nucleare, che si interseca fortemente con la regolazione e con i poteri delle Regioni e delle amministrazioni locali. Ma la complessità maggiore è determinata dal contesto di riforme del Titolo v della Co-

stituzione e il conseguente trasferimento di poteri dallo Stato alle Regioni e alle amministrazioni locali, in cui queste trasformazioni si realizzano senza l'aiuto di una Camera delle Regioni, cui nel nostro ordinamento supplisce, con poteri limitati, il sistema delle Conferenze tra i diversi ambiti legislativi (governo, Parlamento, Regioni e città). Anche in questa "tempesta" di trasformazioni è compito del governo e dello Stato continuare ad assicurare a cittadini, produttori e consumatori di energia la continuità di un quadro in cui operare con un adeguato livello di certezza. In tale scenario vanno poste le difficoltà autorizzative e le criticità di un sistema di incentivi alla produzione da fonti rinnovabili, considerato troppo oneroso rispetto a quelli in vigore negli altri Paesi. In realtà, la domanda da porre è se, al termine di questi processi, ci troveremo in un Paese che, sul piano della produzione, distribuzione e vendita di energia, avrà fatto o meno passi avanti e a quali costi in termini di competitività e di qualità ambientale. Lo sforzo del governo e dell'Aeeg muove in questa direzione, anche se nel periodo successivo alla riforma del Titolo v l'incertezza del quadro normativo ha influito negativamente sullo sviluppo di un settore che, nel mercato elettrico liberalizzato, richiede investimenti rilevanti da parte di una pluralità di soggetti privati. Nello sviluppo delle strategie energetiche s'incontrano tre profili: molteplicità delle fonti energetiche; molteplicità degli interessi coinvolti; molteplicità dei soggetti. Solo le istituzioni centrali sono in grado di garantire un coordinamento e una pianificazione coerenti di centrali e linee, specialmente in un contesto in cui ci sono Regioni con deficit ed altre con surplus. D'altra parte, la libertà delle Regioni nel per-

«È necessario definire competenze ed oneri, ovvero chi prende le decisioni e chi si assume la responsabilità finale»

seguimento di politiche energetiche all'interno di un quadro unitario di coordinamento e il loro coinvolgimento nell'attuazione delle strategie energetiche nazionali sono necessari per garantire lo sviluppo coerente e integrato delle industrie e il benessere delle comunità locali. Nelle interazioni tra i vari livelli di governo, i rischi di un malinteso federalismo energetico possono essere sia un eccesso d'inerzia, nel caso in cui benefici siano goduti anche da soggetti diversi da quelli che sostengono i costi; sia un eccesso di attivismo regolatorio, nel caso contrario.

In questi anni la Corte Costituzionale è intervenuta più volte su questo tema. Inizialmente (2001/2004), sulla base dell'art. 43 essa ha ripetutamente giustificato la competenza statale; poi, chiamata a pronunciarsi (2004/2008) per le reiterate conflittualità tra Stato e Regioni, ha ricollocato la materia nel quadro costituzionale e nel contesto dei rapporti tra Stato e autonomie territoriali. Dal 2008 la Consulta ha preso atto che ci sono interessi diversi nelle decisioni energetiche e che ciò richiede, di volta in volta, un bilanciamento e una valutazione degli interessi prevalenti. Il quadro normativo in materia di autorizzazione di nuovi impianti è molto complesso. Il punto di partenza è costituito dal decreto "sblocca-centrali" del 2002, cui ha fatto seguito nel 2004 la legge n. 239 che ha riaffermato un ruolo maggiore dello Stato centrale.

Poi, per superare le criticità affiorate nel tempo, la legge n. 99/2009 ha previsto le procedure da adottare nel caso di mancata intesa con la Regione per le reti di trasporto dell'energia e gli impianti di potenza superiore a 300 MW termici. La stessa legge prevede altri elementi di semplificazione/frazionalizzazione per varianti a elettrodotti esistenti e l'ulteriore deregolamentazione per la manutenzione

delle reti di trasporto dell'energia.

Pur sussistendo l'obbligo di consultazione, a sancire la competenza statale in materia di infrastrutture energetiche ci sono anche sentenze della Consulta che hanno dichiarato l'illegittimità dei divieti adottati da diverse Regioni alla localizzazione di impianti nucleari. Le Regioni possono impugnare le leggi davanti alla Consulta, ma non legiferare in materie che non sono di loro competenza, al fine di opporsi alla legislazione statale.

Nell'ambito del federalismo energetico, una tipologia di impianti a sé stante è quella da fonti rinnovabili, il cui procedimento "unico" (in sostituzione dei diversi iter autorizzativi) presenta evidenti criticità: il coinvolgimento di una pluralità d'interessi, difficilmente riconducibili a unitarietà; la difficoltà nello svolgimento della Conferenza dei Servizi e, infine, le incertezze burocratiche nella fase realizzativa.

In conclusione, il settore dell'energia, che ha sperimentato una profonda trasformazione passando dal regime di monopolio al mercato, nell'ultimo decennio ha mostrato una serie di criticità dovute anche alla ripartizione di competenze tra Stato e Regioni. Il processo del decentramento comporta lo sviluppo di un contesto partecipativo dei cittadini, ma presuppone con altrettanta forza adeguati sistemi di coordinamento. Si aggiunge, poi, la necessità di operare per superare una situazione di diffusa sfiducia nei confronti dei *decision maker*. Su questo fronte l'Italia è distante dai comportamenti virtuosi che si riscontrano in altri Paesi europei.

Infine c'è un aspetto fondamentale: la definizione delle competenze e delle responsabilità. È necessario chiarire il più possibile chi prende le decisioni e chi si assume la responsabilità finale.

1 Markets

UK	2
France and Germany	3
Italy	5
Central & Eastern Europe	6
Across the Markets	9
Trades	15

2 News

Italy's Acquirente Unico looks to grow market share	11
EU power generation to be decarbonised by 2050	12
Danish wind and biomass production grows in 2010	12
For the record	11

3 Back pages

Outages: UK	41
Outages: Nordic	43
Outages: Germany	44
Renewable forecasts	45
Weather	47
Contacts	47

March	£46.425/MWh
Day Ahead	£49.164/MWh Volume: 1817 MW
Day Ahead Peaks	£53.039/MWh Volume: 1531 MW

March	€49.899/MWh
Day Ahead	€49.351/MWh Volume: 6075 MW
Day Ahead Peaks	€52.397/MWh Volume: 6025 MW

March	€51.993/MWh
Day Ahead	€56.422/MWh Volume: 1115 MW
Day Ahead Peaks	€60.330/MWh Volume: 2900 MW

Romanian 'export tax' to increase from April

Traders active on the Romanian market are expecting to dig deeper into their pockets from April, when a new cogeneration tax kicks in, bringing the total levy they pay on electricity exported from the country to nearly €11.00/MWh.

Energy regulator ANRE has yet to confirm officially the amount of the new cogeneration tax, but market participants have told ICIS Heren that it would be pegged at around €2.00/MWh.

This means that traders will have to pay the cogeneration levy in addition to the existing basket of levies that, in effect, constitutes a €7.00/MWh export fee, as well as a €2.24/MWh transport tax introduced earlier this year. Sources active on the Romanian market said the tax, which is expected to kick in on 3 April, could deter dealers from actively trading the market. ANRE did not return calls seeking comment on Wednesday.

However, some sources argued that the tax would be short-lived, as it did not comply

with the principle of free trade. "I think these export fees will not be around for more than three years," a Romanian market participant said.

"This is clearly in violation of the EU's laws and aims that the EU is pushing for the single European market."

A source from ANRE told ICIS Heren in December that Romania had renewed talks about a potential market coupling with Hungary and Bulgaria (see *EDEM 1 December 2010*). The market participant estimated that prices for Q2 '11 and further out would be bearish as a result of this tax.

"I think it will make it more difficult to export power out of Romania, which means most of the power will stay in Romania, and that would push prices down."

Others agreed that the increase in export tax will have a bearish impact on prices. One suggested that generators would have to lower the prices for power to enable power flows out of the country.

Page 13

Work on extra France-Spain link to begin this summer

Work is expected to begin on the French-Spanish interconnector on 1 July 2011, a spokesman from French grid operator RTE told ICIS Heren on Wednesday.

The work on the power line is expected to conclude by the end of 2013, with testing on the cable during early 2014. The interconnector will come online as scheduled in mid-2014, added the spokesman.

Red tape

The interconnector has seen years of delays stemming from environmental concerns and bureaucracy on both sides of the border. The interconnector will increase capacity between

the two countries from 1.4GW to around 2.6GW (see *EDEM 6 May 2010*).

The delays have been attributed to lengthy authorisation processes either side of the border. In December, the project received environmental authorisation (DIA) in Spain and is now awaiting administrative authorisation. "They expect to have administrative authorisation by the end of the 2011 summer holidays in Spain," said the RTE spokesman.

In France, the project is still awaiting authorisation from the country's energy ministry. "We could have this in April, possibly by March," said the spokesman.

He added that receiving authori-

Page 13

	D+1 price	Diff D-1
1 Heren* UK D+1 index	57.28	-0.64
2 EPEX Germany	50.29	-4.41
3 EPEX France	54.48	-4.72
4 APX Netherlands	54.06	-1.87
5 Nord Pool Nordic	61.59	-1.11
6 OMEL Spain	50.28	+3.78
7 EXAA Austria	49.85	-1.04
8 PolPX Poland	48.50	-0.03
9 IPEX Italy	67.89	-5.33
10 OPCOM Romania	43.72	+0.45
11 OTE Czech Republic	43.72	-0.17
12 Belpex Belgium	54.48	-4.72

FOR THE RECORD

Czech Republic achieves 2010 renewable targets

In 2010, an estimated 8% of electricity in the Czech Republic came from renewable power sources, according to local media reports. This was in line with its national target for renewable power generation.

The ministry of industry and trade reportedly said that renewable power generation was boosted in particular by biomass, which accounted for 1.8% of generation, and hydro power, with an estimated 4.2%.

An additional 0.8% came from solar generation. No figures for wind generation were given, and the ministry was unavailable for comment. However, an estimated of 2.3GW of solar power was due to come on line at the end of February, according to the Czech transmission system operator CEPS (see *EDEM* 14 January 2011).

According to data from Czech energy regulator URE, only about 4.1% of generation came from renewable sources in 2009. The Czech Republic aims to have 13% of its power generation come from renewable sources by 2020.

Turkish competition body to approve grid deal

The Turkish competition board is set to approve a €2.14bn bid from MMEKA, a Turkish electricity partnership, for the acquisition of a distribution grid it won at a tender last year, according to local reports.

MMEKA and partner Is-Kaya Insaat won the tender for Turkey's biggest distribution line, the Bogazici network on the European side of Istanbul.

However, the winners were reportedly referred to the competition board last August because the companies involved in the bidding process had family ties.

The regulator is now reportedly set to approve the takeover as well as MMEKA's acquisition of Ayedaz, the grid on the Asian side of Istanbul. The competition board could not be contacted for comment.

Italy's February demand slips year on year

Italian power demand for February amounted to 26.1TWh, 0.7% less than its level in the same month last year, grid operator Terna reported on Tuesday.

National production totalled 22.2TWh last month, down 2.5% year on year and enough to satisfy 84.4% of demand. Thermoelectric generation slipped 1% and wind power dropped 12%, while geothermal output rose 5.9% and solar energy surged 115.5%.

Without the effects of the lower average temperature this year, demand for February was actually 0.8% below the February 2010 total.

Overall, demand for January and February 2011 edged down 0.7% compared with the same period last year.

Italy's Acquirente Unico looks to grow market share

Italy's Acquirente Unico (AU) could expand its market share in Italy as liberalisation lags behind, market observers suggest.

AU started as a temporary agency charged with keeping Italian end-user power prices down until liberalisation set in. It has become a permanent fixture on the market. Four years after liberalisation started, the agency is now looking at ways of expanding in both the electricity and gas sectors.

When the law to liberalise the Italian power market took effect in July 2007, state-owned AU said that it expected to continue supplying households for at least a few months, until customers started switching suppliers (see *EDEM* 9 May 2007).

AU holds auctions to buy power at the lowest possible price. It then gives the electricity to distributors who must supply it to AU's customers, known as "protected" clients, at a price that only covers operational expenses. The portion of protected customers has dropped from 37% in 2007 to 27% in 2010, making the share of customers supplied by the liberalised market 73%.

Even if the portion of customers who switch to the liberal market continues to rise, however, AU shows no signs of fading away.

"[AU] is more solid now," said Davide Tabarelli, president of the energy research firm Nomisma Energia. "It is important for keeping the final tariffs lower, to some extent."

Last year, AU launched an internet-based auction system (see *EDEM* 18 November 2010), aiming to drive down the price of its auctions and draw more bidders. AU is also active in that market as the provider of last resort for protected customers who involuntarily find themselves without gas.

The agency last year named Eni Gas & Power and Enel Energia the "vendors of last resort" for Gas Year 2010, which runs from October 2010 to October 2011. The companies are charged with providing at least 30 million cubic metre of gas (see *ESGM* 21 September 2010).

Moving further into gas?

While the law liberalising the Italian gas market did not specifically direct AU to supply gas for households, it does leave open the possibility that it could do so in the future, as long as there is the political push for it.

Liberalisation has moved much more slowly on the gas side than in the power sector, as regulated tariffs for households and small business continues to edge up for gas and down for power.

Residential and business gas tariffs climbed 1.3% for 2011, while power prices slipped 0.2% (see *EDEM ESGM* 15 December 2010). Incumbent Eni still controls about 60% of the

market, compared with Enel's diminished grip of about 30% in the power sector.

"Because the market is bounded by the activities of certain market participants – particularly Eni – and long-term contracts, at the end of the day, whenever a company has to purchase gas and sell it to final customers, of course the price is not the best," an industry representative and former government official told ICIS Heren.

About one third of the final gas consumption in Italy comes from households and small businesses, the representative said.

"So for this part of final consumption, I think that having Acquirente Unico look at the gas market could be useful," he said.

However, the representative and others argued that AU's presence may not need to expand, given energy authority AEEG's regulation of gas tariffs and various new measures aimed at breaking up Eni's market share and supporting smaller operators.

According to Tabarelli, "They are already acting as the gas supplier of last resort."

Holding steady in power

The Italian power market has slowly grown more competitive and liquid in the decade since the first steps began, but the sector is still not entirely liberal. Electricity prices are still heavily influenced by the price of oil and remain well above levels on other European markets, experts noted.

Traders, however, argue that as long as AU is present in the market, it will keep prices below market value, preventing competition.

"Acquirente Unico's auctions aren't very interesting for sellers because the price is too low," said one trader. "And why would a client want to switch away from the protected market to the liberal market if prices are lower?"

But others counter that without AU's presence, large operators such as Enel would be able to keep prices higher. "It's true that in the medium and long-term, the presence of AU in the electricity market could not be proper for a liberal market," the industry representative said. "But could you imagine not having AU in the market? Without AU again the problem would be, who takes into account the household interests?"

As a result, AU appears to be growing. The agency is reportedly considering funding the country's development of nuclear power through long-term contracts that would transfer the cost to final customers over periods of 20–30 years, Tabarelli said.

However, this measure would meet opposition from market participants. "So this would block the price for 20 to 30 years, and then what happens after that?" said one. *SS*

e-gov

Paolo Vigevaro



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 (Si) 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, erranee 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



ENERGY TECHNOLOGIES FROM ITALY

2010-2011

-Maggiori Ricci-

PAOLO VIGEVANO, CHIEF EXECUTIVE OFFICER
AU - ACQUIRENTE UNICO

AU's Integrated Information System: more information in the energy market



Source: Imagoeconomica

The option of choosing one's own energy supplier has been extended to households since 1 July 2007. Over 5 million customers - households and SMEs - have already migrated to the open market. This number is substantial and constantly rising, considering that electricity customers alone are more than 36 million. However, distributors' and sellers' current information systems, designed for other purposes and with poor communication features, can hardly handle this growing volume of transactions. It follows that the difficult interaction between distributors' and sellers' information systems has negative repercussions on the timeliness and accuracy of the supplier switching process. Delays, inaccuracies and reluctance to provide data to distributors are among the causes of the commercial inefficiencies recorded in the market in the past three years. Fostering an effective competition requires breaking the other barriers which hinder

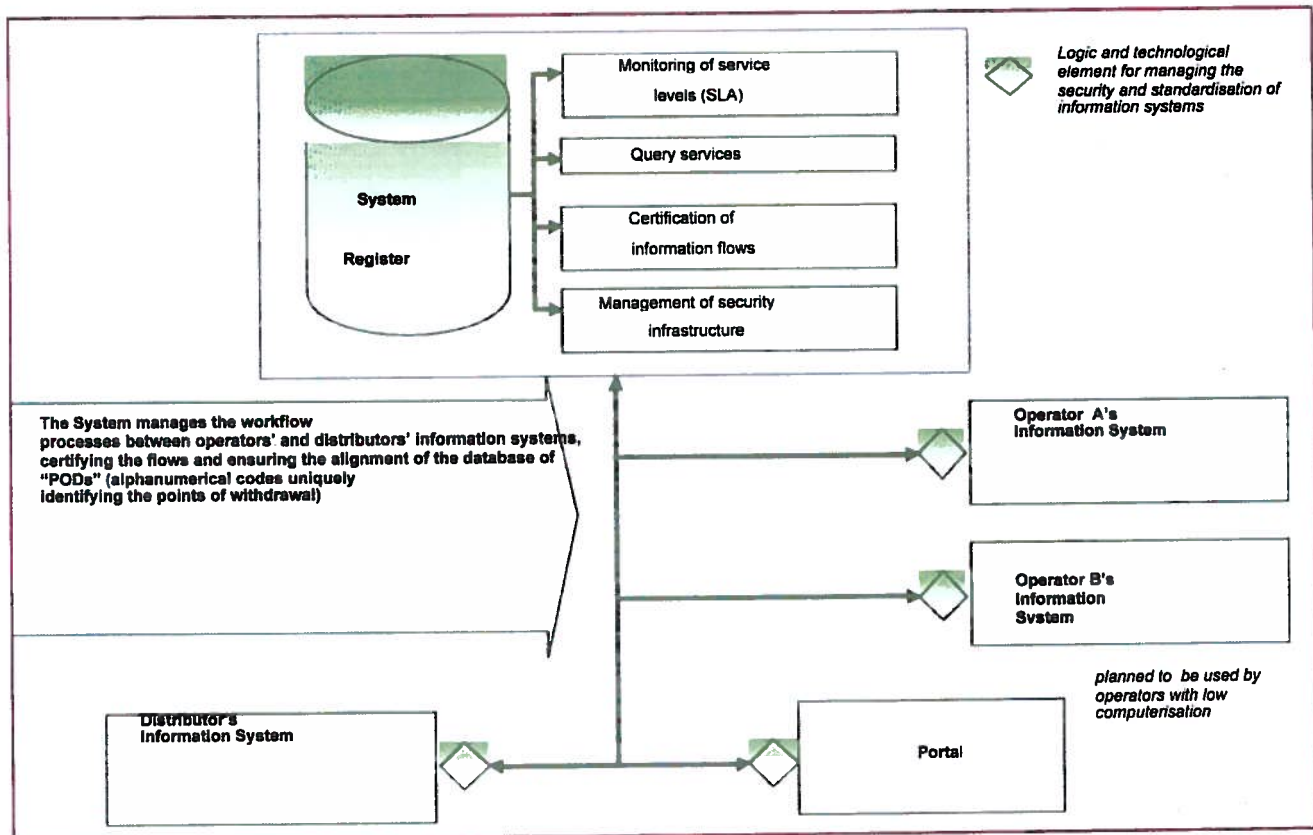
the entry of new sellers into the market. The development of an integrated information system will not only expand information flows, but also minimise criticalities, such as customers' default, and thus stimulate more competition in the sector.

All operators need more information to "segment" their customer base, e.g. to identify good payers, so as to optimise their commercial performance.

It is against this background that Law 129/2010 of August 2010 entrusted Acquirente Unico spa (AU) with the task of designing and operating an Integrated Information System to manage the data flows of the electricity and gas markets in Italy. This is a new and significant responsibility for AU, the publicly-owned subsidiary of the GSE spa Group. Indeed, the Integrated Information System will enhance the role of AU as a key player of the sector and as a trait-d'union between institutions, operators and the overall electricity and gas sector.

Switching process timeframes

Country	Length of the switching process	Date of effect of the switching
Austria	20 working days (4 weeks) or 30 working days (6 weeks)	1 st day of the month
France	at least 21 days	1 st day of the month
Romania	30 days	any day of the month
Spain	15 days (1 month for the 1 st switching, owing to the obligation to install a capacity control device)	any day of the month
Sweden	from 15 days to 1 month and 15 days	1 st day of the month
Norway	from 6 to 20 working days (after the distributor has taken the readout of the customer's actual withdrawal)	any day of the month
Denmark	from 1 to 2 months	1 st day of the month
Finland	14 days or 30 days (if the meter is to be replaced)	1 st day of the month
Italy	at least 1 month - 1 month and a half	1 st day of the month



Integrated Information System: technical diagram

This emblematic task integrates and completes the other activities that AU already carries out: procurement of electricity in wholesale markets to the benefit of customers of the protected (captive) market; management of a call centre for consumers on behalf of "Autorità per l'energia elettrica e il gas" (AEEG, the electricity and gas regulator); guarantee of supply to customers in the electricity sector through the default service ("servizio di salvaguardia") and in the gas sector through suppliers of last resort ("fornitori di ultima istanza").

As part of its responsibilities of support to the proper operation and evolution of the market, AU also works to remove bottlenecks in the exchange of data between energy distributors and sellers upon the supplier switching process, as these bottlenecks dwarf the benefits that consumers may expect from competition in the final market.

In effect, competition can yield persistent benefits only if consumers can make informed choices, rewarding the efficiency of sellers. Real savings for both small and large consumers lie on the production side

and not on the retailing one, since the seller's margin is 5% lower than the overall expenditure of an average customer.

Also consumers may play an active role in promoting competition on this front, by choosing their suppliers among competitive sellers. Therefore, the provision of transparent, correct and comprehensive information to all the players is crucial to attaining this target.

Moreover, in the transition from administratively-set tariffs to prices freely set in the market, the main difficulties encountered by small consumers lie not only in their limited bargaining power, but also in their access to complete information. Hence, redressing information asymmetries among the parties is necessary to further develop electricity and gas markets. At present, most of this information is disseminated among millions of consumers through newspapers and TV ads. However, this is not sufficient to enable them to make informed and pondered choices. As a result, among the legislative and regulatory activities that the Ministry of Economic Development and AEEG have carried out to make the energy liberali-

sation process fully effective, the Integrated Information System will stand as a tool of paramount importance to develop the markets.

In particular, the rationale behind the law-makers' decision to introduce this powerful national energy database lies in the insufficient interaction between the key players of the electricity market (suppliers, sellers, distributors), owing at times to poor availability and usability of the data which are required for its more dynamic operation.

In practice, operators have difficulties in finding the data that they need to complete some important processes (e.g. migration applications) within the shortest possible time and the data flows often prove to be different and incompatible. Additionally, this exchange of data takes place between competitive parties, giving rise to potential information asymmetries and to their exploitation to the expense of one of the counterparties, not only towards customers but also towards all operators.

On the other hand, consumers often complain about unclear communication

Distributors and sellers in energy markets**Electricity sector****131 Distributors**

Top 3 with 93% of the volumes
(87% ENEL, 4.1% A2A and 3.4% ACEA Electabel)

350 Sellers

Top 20 with 90% of final customers
(e.g. 40% ENEL)

Gas sector**370 Distributors**

Top 20 with 78% of the volumes
(e.g. 26% ENI, 10.8% ENEL)

Over 400 Sellers

Top 18 with about 90% of final customers
(e.g. 38% ENI)

Final customers in energy markets**Electricity sector****36 million final customers**

of which/whom:

28.5 million household customers
7.5 million business customers and SMEs

Gas sector**19.9 million final customers**

of which:

18.5 million household customers
1.4 million business customers and SMEs

and failure to meet the set timeframes, mostly caused by system inflexibilities and process complexities.

To cope with this scenario and maximise efficiency, the Integrated Information System project will move in parallel with the evolution of the regulatory framework governing some activities of electricity and gas dispatching, transmission and retailing. More specifically, the energy Information System will support the data, routines and processes underlying some major activities of management of final customers.

Among these activities, the currently most significant one is supplier switching. Furthermore, to address the complexity and confidentiality of the data to be processed, the system will be based on a number of technologies which will ensure lean and fast communication flows and high security standards.

Thanks to its operational architecture, the Integrated Information System will become a vehicle to transfer many of the benefits of its activity to both consumers and energy markets.

For instance, after its take-off in 2012: i) final customers will be able to switch supplier more rapidly; ii) the quality of the data exchanged between operators will be higher; iii) litigation over supplier switching will be reduced; and iii) strong impetus will be given to market competitiveness. Another key advantage will be the reduc-

tion of the overall costs for data collection and processing that are incurred by operators and thus by final consumers, through the centralised management of information flows. AU's responsibility for running the system will ensure, among others, impartiality in its management, thus avoiding discrimination among operators, and guarantee support to consumers.

It goes without saying that this technological platform will improve relations with operators and institutions and make them more transparent.

In effect, the energy market is a difficult one, which is sought after by all operators and where beating the competition by offering significant price advantages is complicated. An integrated information system will provide a major contribution in this direction.

As regards institutional parties, this energy data base will make it possible to monitor market behaviour and to facilitate corrective actions or initiatives to streamline the regulatory framework.

The new assignment, which adds to the core responsibilities of AU, testifies that AU is performing well and moving in the right direction.

Clearly, achieving new results implies, among others, growing and taking on additional responsibilities, especially upon the development of this complex activity. However, the results achieved so far

make me confident that we will pursue also this target in the best way.

National and international experts, in continuous communication with AEEG, have contributed to the design and development of the architecture of this sophisticated digital infrastructure.

To some observers, the Integrated Information System is a very ambitious project. It is certainly a complex one. This is why consultation with stakeholders, in view of minimising the integration costs of the legacy systems, should be intensified.

The saving of resources resulting from the new and higher efficiency of the system, together with an effective competitive action, may translate into discounts on bills, targeted commercial offerings and better services to customers.

In addition to data privacy and access guarantees, one of the benefits from the introduction of the system will be the reduction of opportunistic switching by customers who have not paid one or more of their previous bills. The development and implementation of the system will take place in stages, starting from the electricity sector, and then extended to the gas one.

In conclusion, paraphrasing the slogan of a publication well known to sector operators, "energy drives information", we may say that today "information drives energy". ■



PAOLO VIGEVANO: ACQUIRENTE UNICO, UN CONSUMATORE ATTIVO È UN CONSUMATORE CONSAPEVOLE

Il Sistema Informativo Integrato, lo Sportello per il consumatore di energia e il Gruppo Lavoro Utenti e Consumatori sono i tre ambiti nei quali Acquirente Unico sta mettendo in campo l'esperienza acquisita e maturata negli anni a favore dell'utenza dell'energia elettrica e del gas

IL palcoscenico del settore energetico continua in un susseguirsi di atti, all'interno dei quali i principali attori si alternano intrecciando i propri ruoli e destini. Il processo di liberalizzazione, la sua evoluzione e gli attuali scenari, fanno emergere rilevanti nodi da sciogliere. Istituzioni, operatori e consumatori si trovano quindi a dover trovare una via comune affinché il sistema nel suo insieme cominci a viaggiare secondo automatismi che, ad oggi, stentano a prender vita. In questo contesto il cliente finale sempre di più aumenta la propria caratura e necessità di attenzione. Ma quali strumenti o iniziative esistono affinché possa rafforzare il proprio ruolo di comprimario? Paolo Vigeveno, amministratore delegato di Acquirente Unico spa, fa il punto sulla situazione attuale del mercato energetico.

Domanda. Quanto si può fare, secondo lei, affinché l'informazione diventi un elemento imprescindibile all'interno dei mercati energetici, sia per lo sviluppo degli stessi che per supportare il consumatore nelle sue scelte?

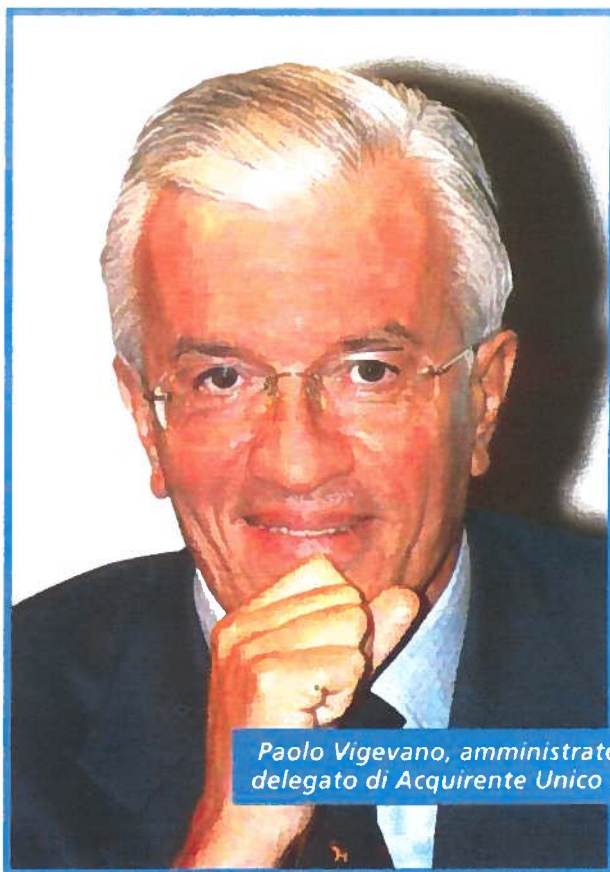
Risposta. Si deve e si può fare molto e Acquirente Unico sta lavorando in questa direzione, per assecondare un processo che è necessario proprio per il miglior funzionamento dei mercati. Poter mettere a disposizione dati e usufruire di informazioni, in un sistema complesso come quello dei mercati energetici, è un argomento spesso analizzato e ampiamente dibattuto. La conoscenza degli scenari e di quelle che sono le naturali o possibili evoluzioni, senza dubbio, influenza le scelte e i meccanismi che danno impulso ai mercati liberalizzati. Per questo possiamo affermare con certezza che l'informazione riveste un ruolo centrale: un sufficiente grado di conoscenza e di disponibilità di dati, sono ingredienti necessari per uno sviluppo più dinamico sia del settore dell'energia elettrica che del gas.

D. Possiamo dire che oggi il consumatore ha una crescente esigenza di essere informato su quanto sta accadendo nel settore energetico?

R. Sicuramente sì. La completa liberalizzazione del settore elettrico continua la sua costante evoluzione e, contestualmente, esiste una graduale presa di coscienza di quanto sta succedendo da parte dell'utente finale. Il cambiamento degli attuali scenari porta necessariamente ad una partecipazione attiva delle istituzioni, degli operatori e degli utenti. Proprio per assecondare le esigenze di questi ultimi, che risentono maggiormente dei cambiamenti in atto, le istituzioni - dal Ministero dello Sviluppo Economico all'Autorità per l'energia elettrica e il gas con il supporto anche dell'Acquirente Unico - hanno disposto la creazione di strumenti utili a fare chiarezza e a garantire che i consumatori siano in grado di essere informati su opportunità e diritti, affinché le loro decisioni siano sempre più consapevoli.

D. In questo scenario come si pone la società da lei guidata nei confronti dei consumatori?

R. Oltre all'acquisto di energia elettrica per il cosiddetto «mercato tutelato», l'attività di Acquirente Unico è



Paolo Vigeveno, amministratore delegato di Acquirente Unico spa

stata ampliata ad ulteriori ambiti a favore del consumatore finale, per consentirgli di usufruire delle opportunità derivanti dal processo di liberalizzazione. L'informazione gioca sicuramente un ruolo di primo piano e per questo sono state potenziate alcune attività operative, oltre all'avvio di nuovi progetti: solo un consumatore attivo e informato è un consumatore consapevole, e questa è una delle chiavi per il successo del mercato. Il Sistema Informativo Integrato, lo Sportello per il consumatore di energia e il Gruppo Lavoro Utenti e Consumatori sono i tre ambiti nei quali Acquirente Unico sta mettendo in campo l'esperienza acquisita e maturata negli anni di attività.

D. Cos'è il Sistema Informativo Integrato?

R. È uno strumento che porterà molti benefici all'intero comparto energetico, sia agli operatori sia ai consumatori finali. Con la sua entrata in funzione sarà più veloce il processo di cambio del fornitore (o switching) a favore dei clienti finali, sarà maggiore la qualità delle informa-



La sede di Acquirente Unico spa

zioni scambiate tra gli operatori con una riduzione dei contenziosi relativi allo switching e si darà una forte spinta alla concorrenzialità all'interno del mercato. Le famiglie e le imprese, così, potranno realmente usufruire delle opportunità derivanti dalla concorrenza. Inoltre, l'istituzione di questo nuovo sistema presso Acquirente Unico assicurerà l'imparzialità nella sua gestione evitando così la discriminazione tra gli operatori e garantendo supporto agli stessi consumatori. Il progetto prosegue il suo percorso con un rullino di marcia davvero molto serrato, e con grande probabilità per l'inizio del 2012 andrà a regime.

D. Ha citato anche lo Sportello per il consumatore di energia. Di cosa si tratta?

R. Se il Sistema Informativo Integrato è ancora in fase di costruzione, lo Sportello, che gestiamo in collaborazione con l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, è ormai una solida realtà. L'attività è cresciuta molto e l'organico è stato ampliato fino a 115 persone per fare fronte a tutte le richieste. I risultati fino ad oggi ottenuti sono la dimostrazione che stiamo lavorando bene e nella giusta direzione. Infatti, da quando lo Sportello è diventato operativo il primo dicembre 2009, il numero delle chiamate totali ricevute è stato di circa 880 mila con una media giornaliera di 3.300, mentre il numero dei nuovi reclami aperti supera i 38 mila, con una media giornaliera di 100 circa.

D. Cos'è il Gruppo Lavoro Utenti Consumatori?

R. Il Gluc è stato costituito dall'Acquirente Unico insieme alle associazioni dei consumatori e all'Autorità per offrire uno spazio di dibattito e di approfondimento sulle politiche e strategie riguardanti i diritti e gli interessi dei consumatori nel settore del mercato elettrico, fungendo anche da stimolo per le istituzioni affinché dedichino maggiore attenzione agli interessi e alle richieste del cliente finale. Il compito del Gluc è quello di informare, sviluppare proposte e approfondire tematiche di interesse dei consumatori e dei piccoli utenti elettrici, analizzando le prospettive sorte in seguito alla liberalizzazione del mercato elettrico, utili alla definizione di azioni mirate per la loro tutela. Molte sono le iniziative sostenute e sviluppate, la più recente è un'attenzione maggiore ai consumi elettrici delle famiglie che al loro interno hanno un malato cronico, per il quale sono richiesti non solo macchinari salvavita, ma anche dispositivi elettrici che migliorino la qualità della vita.

D. Una sua considerazione finale?

R. Stiamo raggiungendo nuovi risultati e ampliando le nostre attività, e questo è un indicatore di crescita e di assunzione di nuove responsabilità. I risultati conseguiti finora mi fanno essere sicuro che ogni obiettivo raggiunto non rimane un punto d'arrivo, ma la base di partenza per nuovi traguardi.

COS'È LO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA



Operatori dello Sportello per il consumatore di energia

Lo Sportello per il consumatore di energia, gestito da Acquirente Unico spa per conto dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, è formato da un call center che può essere contattato tramite il numero verde 800.166.654, e da un'Unità Reclami che assiste i consumatori nella soluzione dei reclami rimasti senza risposta o con risposte ritenute non soddisfacenti da parte dei loro fornitori. Esso fornisce anche informazioni sui mercati dell'energia e sui diritti dei consumatori, aiuta a capire come muoversi nei mercati liberalizzati dell'energia, offre la necessaria assistenza per presentare le richieste di Bonus elettrico e Bonus gas, fornisce spiegazioni sulla tariffa bioraria per l'energia elettrica e, infine, guida al corretto uso del «Trova Offerta».

Quando contattarlo? Se un consumatore, rilevato un disservizio o un problema legato alla propria bolletta o al contratto, ha già inviato un reclamo e dopo 40 giorni dalla ricezione della contestazione da parte del proprio fornitore, non ha ricevuto risposta o ha ricevuto una risposta non soddisfacente, può rivolgersi allo Sportello che provvederà ad acquisire la necessaria informazione presso gli esercenti coinvolti, fornendo indicazioni per la soluzione del problema.

Per contattare lo Sportello sono disponibili vari canali, tra cui il web (www.autorita.energia.it - www.acquirenteunico.it) e il numero verde (l'800.166.654). Per richiedere informazioni o segnalare reclami o disservizi, è possibile usare anche la posta ordinaria, indirizzando la propria lettera allo Sportello per il consumatore di energia c/o Acquirente Unico spa (Via Guidubaldo del Monte, 72 - 00197 - Roma), rispettivamente all'Ufficio Richieste informazioni o all'Ufficio Reclami e segnalazioni. Ma è anche possibile utilizzare i numeri di fax verde (800.185.024 nel primo caso, 800.185.025 nel secondo), o inviare una mail a info.sportello@acquirenteunico.it.

ACQUIRENTE UNICO IN PILLOLE

Acquirente Unico è la società del gruppo Gestore dei Servizi Energetici (GSE spa) che per legge ha il ruolo di garante della fornitura di energia elettrica alle famiglie e alle piccole imprese a condizioni di economicità, continuità, sicurezza. L'AU

acquista energia elettrica alle condizioni più favorevoli sul mercato, e la cede ai distributori o agli esercenti nel settore della cosiddetta «maggior tutela» per la fornitura ai piccoli consumatori che non acquistano sul mercato libero.