

intervista

parla Paolo Vigeveno ...

Paolo

Paolo Vigeveno



*Presidente e Amministratore
Delegato di AU*

Paolo Vigeveno

Vigeveno

Acquirente Unico, al centro del mercato

Il processo di liberalizzazione del mercato energetico ha portato ad oggi dei vantaggi, ma ancora molto si deve fare per incrementare la concorrenza, ampliare i benefici all'interno del mercato e sviluppare l'informazione per il consumatore. Paolo Vigeveno, da poco riconfermato alla guida di AU, ci illustra cosa è stato fatto e cosa avverrà nel prossimo futuro.

Tirando le somme, facciamo il punto sugli effetti che la liberalizzazione del settore elettrico ha avuto?

Quanto fatto fino ad oggi ha portato indubbiamente a risultati più che positivi e di ciò ne sono un esempio concreto sia le opportunità per i consumatori che l'entrata sulla scena competitiva di nuovi operatori. Nel nostro Paese, però, i mercati energetici hanno ancora molta strada da fare, soprattutto quando si parla di riduzione del divario di prezzo dell'energia elettrica, se confrontato con gli altri principali Paesi europei. Divario che continua ad essere elevato nonostante il forte sviluppo concorrenziale. Occorre agire per migliorare la diversificazione del mix energetico e per ri-

durre la dipendenza del nostro Paese dalle importazioni di fonti costose, dipendenti dall'andamento volatile del prezzo del petrolio.

In che modo operano le Istituzioni per far sì che la liberalizzazione sia un processo sostanziale e, quindi, non solo formale, aperto alla concorrenza?

Il lavoro svolto dalle Istituzioni è complesso vista la costante evoluzione del settore energetico. Le dinamiche di mercato portano a rinnovati obiettivi e alla definizione di strategie sempre più efficaci perché oggi il ruolo degli attori è cambiato. Gli operatori e soprattutto i consumatori svolgono un ruolo di comprimari al fianco delle Istituzioni. Quindi, è facile intuire che l'impegno messo in campo richiede notevoli sforzi per stabilire le regole alle quali devono adeguarsi gli operatori nel mercato, utili per il rispetto delle regole e, conseguentemente, per definire azioni sanzionatorie e per provvedere alla risoluzione delle controversie tra esercenti e consumatori. Per questi ultimi è confermato dall'esperienza degli ultimi cinque anni di funzionamento del mercato retail che spesso i piccoli consumatori non sono in grado di cogliere tutte le opportunità che il mercato offre. Da qui le molteplici iniziative dell'Autorità, per alcune delle quali si avvale di Acquirente Unico come, ad esempio, lo Sportello per il consumatore di energia per rafforzare le capacità dei consumatori di svolgere un ruolo attivo nel mercato.

Quando si parla di liberalizzazione è naturale parlare di concorrenza. In che misura contribuisce quest'ultima per il perseguimento del benessere del consumatore?

La concorrenza è, senza dubbio, il primo fattore di tutela del consumatore si esplica attraverso l'esercizio consapevole del diritto di scelta. Proprio per questo, nel processo di liberalizzazione non ci si limita a conferire al consumatore solo la facoltà di cambiare fornitore, ma si ritiene necessario promuovere la sua capacità di valutare correttamente le opportunità offerte dal mercato, sia in termini di prezzi che degli standard di qualità dei servizi offerti. C'è da porre l'accento su quanto detto dal Presidente dell'Autorità, Guido Bortoni, nella relazione annuale al Parlamento, mettendo in evidenza l'importanza di continuare a prevedere specifiche forme di tutela per i clienti con minore potere negoziale, fino a quando non si sarà raggiunto un adeguato livello di concorrenza. A tal fine, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva sui mercati per acquisire ulteriori informazioni sul grado di consapevolezza dei clienti nella scelta di un'offerta di fornitura, oltre a verificare se i prezzi offerti sul mercato libero siano effettivamente più elevati rispetto a quelli dei servizi di tutela.

Infatti, sembra che ancora ci sia una sostanziale difficoltà del consumatore nel beneficiare dei vantaggi derivanti dalla concorrenza.

L'indagine evidenzia, quindi, che manca ancora una corretta informazione utile a rendere il consumatore realmente consapevole delle opportunità derivanti dalla completa apertura del mercato. Quali sono le azioni e gli strumenti utili a colmare questa lacuna?

Nell'immediato futuro, grazie ai dati che deriveranno da questa analisi, si valuteranno quali potranno essere le azioni più corrette da introdurre per una regolazione finalizzata alla maggiore informazione del consumatore e affrontare le criticità che incidono sul comportamento dei clienti finali, rendendo difficoltoso un orientamento consapevole nel mercato libero. In questo contesto, l'Autorità ha definito, già da tempo, numerose attività e disposizioni proprio a favore dei consumatori e mi limito a ricordare quelle che vedono direttamente coinvolto l'Acquirente Unico: il Sistema Informativo Integrato (SII) e il "nuovo" Sportello per il consumatore di energia.

Cosa ha spinto a rinnovare il progetto operativo dello Sportello?

In una realtà dove i rapporti tra Istituzioni, Associazioni e consumatori si stanno evolvendo verso una maggiore interazione, si è sentita la necessità di dare una ulteriore spinta orientata sia all'innovazione che al potenziamento di questo strumento, proprio per far sì che i clienti finali abbiano una maggiore informazione e, quindi, consapevolezza di scelta. Il rilancio dello Sportello del Consumatore consolida i risultati positivi ottenuti in questi anni e, grazie al rafforzamento dei ruoli affidatigli, concorre ad affermare la centralità del consumatore e a sostenere la liberalizzazione del mercato energetico. L'Autorità ha messo a disposizione dei consumatori e degli operatori uno strumento efficace che evita trafile per risolvere i problemi degli utenti. Sono ormai ridotti a poche decine l'anno i casi che non trovano soluzione e che sono sottoposti all'Autorità. Con il nuovo Sportello aumenterà l'efficacia della nostra azione, ad esempio riducendo ancora di più i tempi di lavorazione dei reclami e migliorando la comunicazione al consumatore. È un modello organizzativo che potrebbe essere adottato anche da altri settori di servizi al cittadino.

Oltre a quanto detto finora nello specifico, qual è il ruolo svolto da AU nel mercato e per i consumatori?

Grazie all'attività di Acquirente Unico, quale aggregatore della domanda, 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, 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 del regime di maggior tutela è un utile riferimento per i venditori del mercato libero, a tutto vantaggio della competitività. L'esperienza di questi anni indica che il sistema di tutela non è in contraddizione con la pro-

intervista

parla Paolo Vigevaro ...

mozione della concorrenza e, anzi, contribuisce ad un ruolo attivo del consumatore ed al formarsi di dinamiche competitive sul mercato. Tutela verso i consumatori non solo di “prezzo” ma anche, come si diceva prima con lo Sportello e il SII, con precise attività di supporto al cliente finale, alcune delle quali fatte in collaborazione con le Associazioni, che, grazie alla loro rete di sportelli sul territorio, potranno aiutare il consumatore ad essere sempre più attivo all’interno delle dinamiche di mercato.

Concludendo, se dovessimo tracciare delle linee guida per il prossimo futuro del settore energetico, quali sono gli obiettivi da raggiungere?

Nell’attuale contesto di crisi economica, è necessario un contenimento del livello dei prezzi dell’energia elettrica per le famiglie e per le imprese. Sicuramente il tema del-

l’efficienza energetica è una leva strategica con poche controindicazioni e molti benefici positivi, anche per quanto riguarda i possibili risparmi per le bollette dei consumatori. Altro nodo rilevante è la regolazione del settore del gas naturale che deve accompagnare l’evoluzione del mercato all’ingrosso. Inoltre, va aggiunto lo sviluppo delle infrastrutture del settore energetico e il miglioramento del processo autorizzativo per la realizzazione delle stesse, che ad oggi risulta ancora articolato. Infine, la crescente complessità del sistema elettrico, dovuta alla proliferazione della generazione di energia da fonte rinnovabile presso le utenze domestiche, e lo sviluppo esponenziale degli scambi di informazione tra distributori e venditori, rendono necessario promuovere un utilizzo progressivamente più esteso delle tecnologie digitali, al fine di rendere il sistema elettrico nel suo complesso più efficiente.