

**COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA
SULLA TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI**

RESOCONTO STENOGRAFICO

AUDIZIONE

7.

SEDUTA DI MERCOLEDÌ 9 FEBBRAIO 2022

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE SIMONE BALDELLI

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:			
Baldelli Simone, <i>presidente</i>	2	Bessegghini Stefano, <i>presidente dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente</i> ..	2, 4, 15
Audizione del presidente dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, Stefano Bessegghini:		Lombardo Antonio (Misto)	13
Baldelli Simone, <i>presidente</i> .	2, 4, 12, 13, 14, 16	Prestipino Patrizia (PD)	12
Alemanno Maria Soave (M5S)	13	Zanella Federica (Lega) (<i>collegamento da remoto</i>)	14

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
SIMONE BALDELLI

La seduta comincia alle 19.10.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che, alla luce di quanto stabilito dalla Giunta per il Regolamento nella riunione del 4 novembre 2020, i parlamentari possono partecipare all'odierna audizione in videoconferenza.

Avverto, altresì, che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche mediante l'attivazione di impianti audiovisivi a circuito chiuso e la trasmissione diretta sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

(Così rimane stabilito).

Audizione del presidente dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, Stefano Besseghini.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione del presidente dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente Stefano Besseghini.

Ricordo che la seduta si svolge nelle forme dell'audizione libera ed è aperta alla partecipazione da remoto dei componenti della Commissione, che ringrazio, unitamente ai colleghi che partecipano in presenza.

Ringrazio il presidente Besseghini che ha accettato il nostro invito. Si tratta di temi di grande attualità, in particolare in questo periodo. Prima di dare la parola al presidente, comunico che è giunta agli uffici della Commissione da parte di ARERA una relazione piuttosto corposa, che verrà

distribuita ai commissari. Al termine dell'intervento del presidente Besseghini, i colleghi che lo desiderano potranno rivolgergli domande o richieste di chiarimento. Quanto alle risposte da parte del presidente, ci riserviamo fin da ora di rinviarle a una seduta successiva, sulla base del tempo a disposizione.

Do la parola al presidente Besseghini per la sua relazione.

STEFANO BESSEGHINI, *presidente dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente*. Un sincero ringraziamento alla Commissione e al suo presidente per l'opportunità di poter presentare l'attività che ARERA svolge attraverso l'utilizzo di numerosi strumenti su un tema così delicato come quello della tutela dei consumatori. Come diceva bene il presidente, abbiamo inviato una documentazione piuttosto corposa perché abbiamo cercato di fornire un panorama esaustivo dei diversi campi di intervento presieduti dall'Autorità. Non darò naturalmente lettura analitica di tutta la documentazione, che richiederebbe molto più del tempo che abbiamo a disposizione. Mi permetto solamente di svolgere alcuni richiami dei passaggi principali.

L'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente è un organismo indipendente istituito dalla legge 481 del 14 novembre 1995 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza e l'efficienza dei servizi con adeguati livelli di qualità nei settori sottoposti alla sua competenza, attraverso appunto un'azione di regolazione e controllo. Alle originarie funzioni inerenti all'energia elettrica e al gas naturale si sono poi aggiunte le funzioni di regolazione e di controllo anche in materia dei servizi idrici e, molto più recentemente, nel 2017, a questa Autorità è stato assegnato anche il compito

di regolazione e di controllo nel settore dei rifiuti differenziati urbani e assimilati.

Credo sia interessante richiamare le finalità indicate dal legislatore per i diversi settori, che devono essere perseguite « *garantendo la fruibilità e la diffusione dei servizi in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale* » – vedremo che questo è un tema particolarmente rilevante – « *definendo un sistema tariffario certo e trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo gli interessi di utenti e consumatori. Il sistema tariffario deve inoltre armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse* ». Questo era un estratto della legge istitutiva. L'Autorità ha svolto negli anni la propria azione considerando la rilevanza dei valori da presidiare, impegnandosi a garantire a tutti i cittadini la fruizione di servizi essenziali di largo consumo e di rilevanza strategica per lo sviluppo del Paese – come appunto la fornitura di energia elettrica e di gas naturale, di acqua e la gestione dei rifiuti urbani ultimamente – con ciò assicurando, al contempo, un elevato livello di qualità dei servizi e di tutela dei consumatori e delle fasce più deboli di esse. La finalità di tutela dei consumatori è perseguita dall'Autorità in molteplici forme ed è al centro di fatto di tutta la sua azione. Rientrano in tale ambito gli interventi funzionali a garantire un costante incremento della qualità del servizio nei segmenti regolati così come in quelli di mercato, nonché quelli relativi ad accrescere la trasparenza e la comprensione dei mercati e al costante monitoraggio del funzionamento dei medesimi. A questi interventi si aggiungono quelli relativi alla tutela di prezzo per i clienti di minori dimensioni.

Il presente documento cerca di esporre sinteticamente con l'ausilio di schede tematiche le funzioni e le attività svolte da questa Autorità nei differenti comparti ad essa assegnati. Prima di entrare in questi singoli capitoli, ci sembrava importante richiamare un tema, come diceva anche il presidente, di stretta attualità, ovvero quello della recente evoluzione dei prezzi dell'e-

nergia. Considerate le caratteristiche odierne dei mercati energetici, è fuor di dubbio che lo sviluppo della concorrenza in tali settori, nonché le specifiche esigenze legate al processo di decarbonizzazione in atto inducono a considerare sempre più centrale la figura del consumatore e sempre più rilevanti le correlate esigenze di individuare forme corrette ed efficaci per la sua tutela. In questo contesto, l'Autorità evidenzia come nell'anno appena trascorso siano state portate a termine due importanti iniziative. Da una parte, l'attivazione del servizio di ultima istanza per i consumatori che non abbiano un contratto di fornitura nel mercato libero, a seguito del superamento della tutela di prezzo per le piccole imprese, e, dall'altra, l'avvio dell'erogazione in modalità automatica dei *bonus* sociali, temi su cui torneremo nel dettaglio.

Come è noto dal primo gennaio del 2021, le piccole imprese e le micro imprese con almeno un punto di potenza installata superiore ai 15 kW, che non abbiano ancora scelto un fornitore sul mercato libero, sono fornite transitoriamente nel servizio cosiddetto a tutele gradualità. Si tratta di un servizio predisposto da questa Autorità, servizio di ultima istanza, per accompagnare i piccoli consumatori nelle fasi iniziali della rimozione delle tutele di prezzo, prevenendo ingiustificati aumenti di prezzo e alterazioni delle condizioni di fornitura. Nell'anno in corso l'Autorità darà attuazione al recente decreto 6 novembre del 2021, che ha lasciato immutata la scadenza del primo gennaio 2023 per la rimozione del servizio di maggior tutela per le micro-imprese, mentre, per i clienti domestici di energia elettrica, ha introdotto un percorso di graduale superamento della tutela di prezzo, che si concluderà entro il mese di gennaio 2024. Questo permette di porre in essere le misure prodromiche e strumentali per condurre questo processo nel migliore dei modi, in funzione sia dell'entità dei clienti finali domestici ancora serviti in tutela che, come noto, sono di circa 12 milioni sia dell'attuale struttura di mercato caratterizzata ancora da un livello di concentrazione particolarmente elevato. Nell'arco di tempo disponibile per il comple-

tamento del percorso graduale — che avrà inizio nei prossimi mesi — sarà altresì essenziale implementare le misure a favore dei clienti vulnerabili introdotte con il decreto legislativo n. 110 del 2021, volte a istituire, a partire dalla data di rimozione della tutela di prezzo, un obbligo in capo a tutti i venditori del libero mercato di offrire ai clienti vulnerabili la fornitura di energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità.

Lo sviluppo di un mercato al dettaglio efficiente implica che il consumatore sviluppi una capacità di comprensione delle offerte e dei meccanismi in un settore che presenta ovviamente molte obiettive complessità: complessità e difficoltà certamente acute nell'ultimo semestre dal vertiginoso aumento dei costi dell'energia sostenuti da famiglie e imprese, tema che molto preoccupa questa Autorità. Dopo la forte diminuzione avvenuta nel 2020 a causa della pandemia da Covid-19, i prezzi dell'energia hanno subito un deciso rialzo causato da una brusca accelerazione di tutti i costi delle materie prime, a seguito della ripresa economica e delle difficoltà occorse nelle filiere di approvvigionamento, nonché dalle alte quotazioni dei permessi di emissione di CO₂ con variazioni che nel giro di pochi mesi hanno proiettato i prezzi delle materie prime ben oltre i massimi storici. Seguendo il trend a cui si è assistito a partire dall'aggiornamento dei prezzi di tutela per il terzo trimestre 2021, nel primo trimestre 2022 si è registrato nei servizi di tutela, nonostante gli interventi straordinari del Governo, un aumento del costo dell'energia elettrica per la famiglia-tipo del 55 per cento, per la bolletta dell'elettricità, e del 41,8 per cento per quella del gas. La famiglia-tipo consuma 2700 chilowattora e ha una potenza impegnata di 3 kW per l'elettrico e consuma 1400 metri cubi annui di gas naturale.

PRESIDENTE. La prego di rivolgersi bene al microfono, non tanto per noi che abbiamo l'impianto di amplificazione, quanto per chi segue i lavori a distanza e che rischia di non comprendere nel dettaglio parole che possono rilevarsi importanti.

STEFANO BESSEGHINI, presidente dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente. Certamente. Tali incrementi risultano ancora più significativi se valutati rispetto ai livelli del corrispondente trimestre dell'anno scorso. Per l'energia elettrica i prezzi di riferimento per il cliente-tipo sono passati da 20 centesimi di euro per kilowattora a 46,3 centesimi di euro per kilowattora nel primo trimestre 2022, mentre per il gas naturale da 70,6 a 137,32. Naturalmente analoghe dinamiche di elevati rialzi dei prezzi si sono registrate nel mercato libero. L'effetto sulla platea dei consumatori è stato tuttavia mitigato da una serie di interventi straordinari adottati dal Governo e dal Parlamento anche con il fattivo contributo di quest'Autorità. In attuazione di dette misure legislative, succedutesi nel tempo, da ultimo l'Autorità ha confermato l'annullamento transitorio degli oneri generali di sistema in bolletta per il primo trimestre del 2022 per tutti i clienti e potenziato il *bonus* sociale per le famiglie che versano in gravi difficoltà economiche. In particolare, in base a quanto previsto dalla recente legge di bilancio per il 2022, il Governo, oltre a ridurre l'Iva sul gas al 5 per cento per il trimestre 2022, ha stanziato le risorse necessarie per consentire di attutire l'impatto dei menzionati rincari per 29 milioni di famiglie e 6 milioni di micro-imprese. Nella relazione troverete una tabella in cui abbiamo cercato di riassumere tutti gli interventi che sono stati via via messi in campo da giugno, settembre, dicembre e gennaio di quest'anno con i relativi costi e i relativi impatti. Qualora fosse necessario un approfondimento troverete altresì la delibera di riferimento di ARERA, nella quale è possibile individuare altri elementi di maggior dettaglio.

In virtù di quanto disposto dalla citata legge di bilancio dell'anno 2022, 2,5 milioni di famiglie aventi diritto sulla base dell'indicatore ISEE ai bonus sociali per l'elettricità e 1,54 milioni di nuclei familiari che fruiscono del *bonus* gas, non subiranno la portata di tali incrementi tariffari, che sono stati sostanzialmente compensati per questo primo trimestre grazie appunto alle

risorse messe a disposizione. L'Autorità ha potenziato i *bonus* che per il solo primo trimestre del 2022 sosterranno le famiglie in difficoltà con circa 600 euro: 200 euro per l'elettricità e 400 euro per il gas. Infine, sempre in base a disposizioni contenute nella legge di bilancio per l'anno 2022, questa Autorità ha definito la modalità di rateizzazione delle bollette energetiche emesse da gennaio ad aprile 2022, per un periodo massimo di 10 mesi senza interessi a favore dei clienti domestici in condizioni di morosità. A tal fine è stato previsto un fondo di un miliardo di euro con un meccanismo di anticipo alla filiera elettrica, tutto a valere sui conti di gestione presso la cosiddetta CSEA, la Cassa per i servizi energetici e ambientali. In conclusione, l'Autorità auspica che siano rese strutturali alcune delle misure previste dai recenti interventi legislativi, tra le quali in particolare la stabile destinazione del gettito derivante dalle aste per l'assegnazione delle quote di emissione di CO₂ alla riduzione degli oneri generali di sistema, nonché la possibilità di impiegare strutturalmente fondi del bilancio dello Stato per finanziare gli oneri generali non strettamente afferenti al sistema energetico.

Superando un momento il tema di cronaca, su cui naturalmente torneremo in funzione delle vostre considerazioni, passo a illustrare le schede tematiche. I capitoli sono sostanzialmente divisi – ve ne do una rapida guida alla lettura – in interventi specifici a tutela dei consumatori e degli utenti. Un capitolo è stato dedicato specificatamente alla tutela dei consumatori e al caso delle calamità naturali perché è un caso molto particolare. Tema rilevante è quello della collaborazione tra ARERA e AGCM, in quanto entrambe giocano un ruolo su competenze sanzionatorie in particolare in caso di pratiche commerciali scorrette. Abbiamo dedicato un'ampia parte della relazione – su cui naturalmente non mi soffermerò in dettaglio – alla qualità dei servizi pubblici essenziali, perché il concetto di qualità è esso stesso un concetto di tutela del consumatore. Dediciamo poi uno spazio ai sistemi di tutela per la risoluzione alternativa delle contro-

versie, al tema delle sanzioni e degli impegni, e a come vengono utilizzati i proventi delle sanzioni e un focus sui bonus sociali. Infine, abbiamo lasciato un capitoletto dedicato agli oneri generali di sistema, tema molto spesso richiamato e di cui credevamo importante dare un elemento descrittivo più di dettaglio, per vostra referenza, non perché adesso li si volesse approfondire.

Per quanto riguarda gli interventi specifici a tutela dei consumatori, direi che un tema da sottolineare certamente è quello dello Sportello del consumatore, istituito fin dal 2009 dell'Autorità, un servizio che fornisce gratuitamente informazioni e assistenza ai clienti e agli utenti finali sulla regolazione nei settori dell'energia elettrica, del gas, del telecalore, del servizio idrico e dei rifiuti urbani, quindi sulla totalità dei servizi regolati dall'Autorità. È disponibile un apposito numero verde con risposte ai quesiti sul funzionamento dei mercati e gli utenti possono inviare allo Sportello reclami e segnalazioni scritte in merito al disservizio o criticità. Vi è poi uno specifico servizio dedicato ai soggetti che rappresentano i clienti domestici (le associazioni di consumatori, per capirci) che è il cosiddetto *Servizio di help desk*.

Sempre restando sugli interventi specifici a tutela dei consumatori, vale la pena richiamare il Codice di condotta commerciale che definisce tutte le caratteristiche, in accordo con le previsioni del Codice del consumo e delle direttive comunitarie in materia energetica e le regole di comportamento generale che i venditori di energia elettrica o di gas naturale devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali domestici e i clienti non domestici di piccole dimensioni. È un codice di condotta su cui abbiamo lavorato recentemente proprio con una delibera dello scorso anno, con cui sono stati rafforzati gli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali sia nella fase pre-contrattuale sia in quella contrattuale. Questo per far sì che la comprensibilità delle informazioni contrattuali, la tipologia e la tempistica di queste informazioni siano sempre più a supporto della capacità di scelta e della tutela del consu-

matore. Richiamo molto rapidamente l'introduzione della Scheda sintetica, che è un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi che il venditore è tenuto a dare al potenziale cliente – ricordo che siamo nella fase precontrattuale – in cui sono stati introdotti anche alcuni indicatori sintetici di prezzo. Segnalo che si tratta di un lavoro che ha avuto una forte interazione con le associazioni di consumatori e con i portatori di interesse nel settore, per cercare di identificare quegli elementi che fossero più efficaci per fornire questo tipo di informazioni. Quindi troveremo all'interno indicatori quali il costo fisso annuo, il costo per consumi espresso in euro per kWh o il costo per la potenza impegnata oltre alle stime della spesa annua, al netto di imposte e tasse, differenziate per livelli di consumo e tipologia di cliente finale. Infine, una *Scheda di confrontabilità* che contiene informazioni in grado di massimizzare la capacità di confronto tra diverse offerte. Naturalmente, un'analoga informazione si può trovare nel Portale offerte, su cui torneremo più avanti.

Nella fase contrattuale in estrema sintesi ci si è, invece, concentrati sulle variazioni contrattuali. Tutte le volte che intervengono delle variazioni unilaterali, vengono meno bonus, cambiano gli sconti o ci sono modifiche delle condizioni contrattuali, subentrano nuovi obblighi di comunicazione più circostanziati relativamente a queste modifiche. Il caso più classico è lo sconto di inizio fornitura che tipicamente dopo 12 o 24 mesi cessa, e molto spesso capitava che l'utente non avesse consapevolezza del fatto che si stava entrando in una fase contrattuale nuova in cui quello sconto non c'era più. Ora vi è un obbligo esplicito di segnalare questa variazione e di segnalare anche quali effetti avrà sulla spesa annuale e sulle nuove condizioni contrattuali. I dettagli naturalmente sono tutti nella scheda e sono poi reperibili su richiesta. Poi è stato introdotto un indennizzo automatico da riconoscere al cliente finale nel caso in cui ci sia un mancato rispetto di queste prescrizioni normative.

L'altro tema naturalmente molto importante nel rapporto con il consumatore è

costituito dalla fatturazione dei consumi in bolletta. L'attività di questa Autorità è ormai da molti anni indirizzata nel rendere le bollette il più possibile leggibili, diciamo così. Tale attività riguarda la cosiddetta « bolletta 2.0 » e recentemente abbiamo proprio posto in consultazione un documento che illustra gli orientamenti finali dell'Autorità in merito a un primo gruppo di interventi per una ulteriore evoluzione della « bolletta 2.0 ». Sulla fatturazione l'Autorità definisce tutta una serie di vincoli ai venditori per le tempistiche e per la modalità di messa a disposizione delle informazioni. Credo valga la pena di segnalare che dal 2019 è anche disponibile il « Portale consumi » da non confondere con il « Portale offerte » su cui torneremo. Il Portale offerte aiuta la confrontabilità tra le offerte disponibili, il Portale consumi invece fornisce tutte le informazioni per ciascun cliente di energia elettrica o di gas. Si può accedere e vedere i propri consumi storici e le principali informazioni tecniche e contrattuali di tutti i contratti che l'utente ha in essere in modo semplice e sicuro. È gratuito perché naturalmente è un servizio dell'Autorità, semplice perché i dati sono di facile lettura e sicuro perché l'accesso viene fatto con SPID che garantisce la sicurezza nell'accesso. Il sito è realizzato e gestito da Acquirente Unico, sulla base di disposizioni dell'Autorità. La regolazione dell'Autorità riguarda anche ovviamente le bollette di periodo cioè quelle bollette che normalmente vengono emesse nella esecuzione del contratto e poi naturalmente un momento importante è rappresentato dalla bolletta di chiusura quando si verifica il cambio tra un fornitore e l'altro, uno switching, una disattivazione, una voltura o qualunque altro elemento che intervenga per cambiare le condizioni; anche in questo caso vi è una regolazione vincolante per il venditore sulla tempistica con cui deve dare le informazioni, la tipologia di informazioni che deve fornire e se il distributore non rende disponibili i dati di misura entro trenta giorni dalla disattivazione, lo stesso deve versare al cliente un indennizzo automatico pari a 35 euro tramite il venditore il quale provvederà ad inserirlo in bolletta. Il meccani-

smo si replica anche nel caso in cui il venditore invii a sua volta la bolletta di chiusura oltre i termini: anche in questo caso scattano dei meccanismi di indennizzo su cui adesso non mi soffermo nel dettaglio. Se volete seguirmi più puntualmente sono in questo momento a pagina 16 dalla memoria.

Un tema molto importante è intervenuto con la legge di bilancio del 2018, ossia la prescrizione biennale nel settore dell'energia e poi vedremo anche nel settore idrico. Esso riguarda il rapporto tra venditori e clienti finali e quindi tra imprese distributrici e venditori. È stata introdotta una disciplina speciale rispetto a quella generale prevista dal codice civile in tema di prescrizione, con particolare riguardo alla durata della prescrizione. L'articolo 1, comma 4, ha introdotto un termine biennale che consente al cliente finale di eccepire la prescrizione per importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni. Con una delibera del 21 dicembre 2021, l'Autorità ha provveduto a dare attuazione alle misure informative di rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali di piccole dimensioni. Segnalo questa delibera che è l'ultima di una serie molto lunga che ha seguito gli adeguamenti normativi che via via si sono sovrapposti e su cui adesso non entro nel dettaglio. Questa disciplina pone ora obblighi informativi in capo al venditore nei confronti del cliente finale, in relazione alla presenza di importi fatturati relativi a consumi risalenti a più di due anni rispetto a cui sia appunto possibile sollevare l'eccezione di prescrizione e l'introduzione, nel caso di fatturazione di importi relativi a questioni risalenti a più di due anni, per i quali invece non risulti maturata la prescrizione, di uno specifico avviso che informa il cliente finale della motivazione che individua la precisa casistica. Infine, qualora la costituzione in mora sia relativa a importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni, per i quali il cliente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il venditore deve provvedere a dare evidenza dell'ammontare di tali importi, unitamente a un avviso informativo al cliente

finale in ordine al suo diritto di sollevare l'avvenuta prescrizione. Detto in sintesi, sono tutti interventi volti a rendere sempre più consapevole il consumatore di questo suo diritto, attraverso un'indicazione precisa, tempestiva e mirata proprio nel momento in cui in cui serve. Analoga situazione si verifica nel settore idrico, dove l'Autorità è intervenuta per dare attuazione alle modifiche introdotte dalla stessa legge di bilancio in tema di prescrizione, in ordine al diritto del gestore di ottenere il corrispettivo dovuto per l'erogazione della fornitura idrica. Sempre con la delibera 610/21, nel rivedere gli obblighi informativi a vantaggio degli utenti finali ritenuti meritevoli di tutela rafforzata, ha disposto — la dico rapidamente — un meccanismo di approccio analogo a quello che ho descritto precedentemente.

Altro tema molto importante, come ben sapete, è quello della confrontabilità dei prezzi. Riteniamo sia un elemento centrale per consentire all'utente di entrare in particolare nel mercato dell'energia elettrica. Con delibera del primo febbraio del 2018, l'Autorità ha adottato il regolamento per la realizzazione da parte del gestore del Sistema informativo integrato di un Portale delle offerte il quale contiene tutte le offerte rivolte ai clienti domestici e alle imprese del settore elettrico alimentati in bassa tensione, ai condomini per uso domestico con consumi di gas inferiore a 200.000 standard metri cubi all'anno e alle imprese del settore gas con analoghi consumi, distinguendo tra le offerte fisse, le offerte variabili di mercato libero e le offerte *placet*. Viene inoltre inserita l'informazione della spesa dei regimi di tutela sia per l'energia elettrica sia per il gas naturale. Con riferimento al calcolo della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta sono individuate le modalità di stima del consumo annuo dell'utente e la sua ripartizione nel tempo e, in caso di offerta variabile, è costruito un algoritmo che fa riferimento ai valori *forward* dell'energia, quindi fornisce una stima dell'andamento dei prezzi delle commodity al mercato all'ingrosso. È stato anche costituito il cosiddetto Comitato tecnico-consultivo che si

riunisce periodicamente per illustrare ai propri membri lo stato di avanzamento nell'evoluzione del Portale offerte, che ovviamente è un cantiere continuamente aperto e in aggiornamento. Vi do qualche numero di uso. Dal monitoraggio degli accessi si evince che, complessivamente, al 31 dicembre del 2020 il sito ha ricevuto un totale di un milione e 640 mila visite, mentre le pagine complessivamente visualizzate sono state circa 13 milioni, di cui 60 per cento tramite desktop e per 32 tramite smartphone. Sono numeri rilevanti ma i dati evidenziano comunque un basso utilizzo del Portale offerte, soprattutto se raffrontato al numero di *switching* che caratterizzano tipicamente i periodi. Quindi risulta necessario proseguire con le azioni volte a incrementare la diffusione della conoscenza di tale strumento e stimolarne l'utilizzo presso l'utenza diffusa.

Mi consentirete, per sintesi, di saltare il tema della tutela del consumatore nel caso di calamità naturale non perché non sia rilevante, ma perché mi sembra che sia ben descritto e preveda sostanzialmente l'applicazione di interventi a tutela che spostano nel tempo la necessità di saldare le bollette e ci torneremo nel caso in cui ci fosse qualche considerazione specifica.

Un brevissimo cenno alla collaborazione tra ARERA e l'Antitrust. Naturalmente è una collaborazione che si è instaurata ormai da molto tempo. Il primo accordo di collaborazione tra le due autorità è stato formalizzato in un protocollo-quadro d'intesa del 13 settembre del 2012. In questo protocollo è stato previsto tra l'altro il coordinamento riguarda a interventi istituzionali nei settori di comune interesse, il reciproco scambio di pareri e avvisi, la collaborazione reciproca per l'invio di segnalazioni a Parlamento e Governo e le iniziative congiunte in materia di *enforcement*, vigilanza e controllo dei mercati. Per quanto attiene alla tutela dei consumatori, in particolare sulle pratiche commerciali scorrette nel settore dell'energia elettrica, il gas e i servizi idrici, la collaborazione e il coordinamento istituzionale tra le due istituzioni sono stati rafforzati da un protocollo del 2014. Nell'ambito di questo

protocollo le due istituzioni coprono lo svolgimento delle rispettive funzioni anche attraverso un gruppo di lavoro congiunto permanente, composto da membri designati da ciascuna delle due autorità, che sovrintende e monitora costantemente l'attuazione e l'attività del protocollo. Dall'approvazione, questa Autorità ha rilasciato numerosi pareri in relazione a procedimenti avviati nei confronti degli operatori riferiti a tematiche di grande rilievo, ponendo in evidenza i profili di non conformità rispetto a disposizioni regolatorie a tutela dei clienti e degli utenti finali delle condotte contestate o degli impegni presentati dagli operatori. La collaborazione tra le due autorità ha riguardato anche il campo della vessatorietà delle clausole dei contratti di fornitura e questa Autorità è stata consultata dall'Antitrust nell'ambito di una procedura di interpello preventivo di cui all'articolo 37-*bis* del Codice del consumo, in merito appunto alla presunta vessatorietà di alcune clausole che un operatore avrebbe successivamente utilizzato. Il parere reso ha rilevato profili di non conformità delle clausole e ha portato al riconoscimento della effettiva vessatorietà delle stesse da parte della dell'Autorità garante della concorrenza.

Il tema della qualità dei servizi pubblici essenziali, come ho detto, è molto ampio. Lo citerò veramente molto rapidamente per non abusare del vostro tempo. La qualità dei servizi di rete e nella fornitura di energia elettrica registra nel 2020 un deciso miglioramento della durata e del numero delle interruzioni rispetto al 2019. In particolare, un 65% della durata delle interruzioni e un 42% del numero delle interruzioni lunghe, cioè le interruzioni di durata superiore a tre minuti, rispetto all'anno 2000, anno di prima introduzione e della regolazione cosiddetta di premi e penalità della continuità di servizio per le imprese di distribuzione. Non vi cito i dati di dettaglio. La cosa che credo sia rilevante segnalare è che la qualità del servizio elettrico in Italia è una *best practice* assoluta anche a livello europeo. L'attenzione costante anche a piccole modifiche rispetto alle buone *performance* realizzate ha per-

nesso di invertire questo segnale di leggero peggioramento che si era verificato nel corso del 2018 e del 2019. Permangono ancora – e questo è una costante di molti elementi della qualità del servizio – alcune differenze tra aree territoriali del nostro Paese, in particolare tra il nord e il sud. Quello che mi preme sottolineare è che dal 2020 i meccanismi di regolazione incentivante sono stati integrati con un regime regolatorio che abbiamo chiamato «regolazione per esperimenti» in base alla quale nelle zone con livelli di qualità del servizio peggiori rispetto agli standard fissati dall’Autorità, le imprese distributrici affrontano il problema con soluzioni innovative. Quindi abbiamo in qualche maniera attivato una regolazione innovativa che sfida l’impresa distributtrice a giocare una partita più di innovazione per risolvere rapidamente l’effetto di questa minore qualità del servizio. I benefici li vedremo naturalmente negli anni a venire ma questi primi segnali che ho citato vanno in questa direzione. Non mi soffermo sui grafici di dettaglio, richiamo solamente il fatto che complessivamente gli indennizzi che sono riportati nella tabella E di pagina 32 danno l’idea della evoluzione della regolazione della continuità del servizio elettrico che prevede appunto anche un meccanismo di indennizzi a favore dei clienti che hanno subito interruzioni per qualsiasi causa che sia superiore agli standard definiti dall’Autorità. Questi indennizzi erogati ai consumatori sono appunto riportati nella tabella E, e hanno un valore complessivo di circa 517 milioni di euro tra il 2012 e il 2020.

Passerei rapidamente alla qualità tecnica e agli investimenti nel settore idrico. Sapete che il settore idrico è un settore che ha tradizionalmente una necessità di investimenti molto forte per superare alcune caratteristiche patologiche, come quella delle perdite significative. Nel corso del 2020 sono stati raccolti dati per la valutazione degli obiettivi di qualità tecnica degli anni 2018 e 2019 e gli elementi che emergono sono di prima soddisfazione perché, pur permanendo alcune differenze importanti a livello di singole aree territoriali, si osserva una lieve ma stabile crescita del nu-

mero dei gestori per i quali è svolta periodicamente dagli enti di governo dell’ambito una ricognizione dei dati infrastrutturali di qualità, con una copertura di circa l’80 per cento della popolazione e una prima inversione di tendenza in relazione alle *performance* del settore. Un settore che è sempre stato caratterizzato da alcune caratteristiche, ad esempio le perdite molto elevate, comincia a vedere una prima inversione. Tanto per citare appunto il dato delle perdite – che è quello su cui molto spesso si focalizza in primis l’attenzione – da una perdita media del 41,2% si evidenzia l’avvio di un primo – seppur lieve – miglioramento rispetto al 2016 in cui eravamo al 43,7%. Può sembrare un numero piccolo, ma se tenete conto che è costruito sulla media nazionale, è un importante segnale di inversione di tendenza in funzione degli investimenti che sono stati effettuati.

Lasciatemi infine fare qualche considerazione sulla qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Sapete che, come ho cercato di ricordare, si tratta del servizio che più recentemente è stato assegnato alla regolazione. In attuazione delle disposizioni della legge n. 205 del 2017 l’Autorità ha ritenuto prioritario, contestualmente all’adozione del nuovo metodo tariffario per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, individuare gli elementi informativi minimi da rendere disponibili attraverso i siti internet dei gestori, i documenti di riscossione e le comunicazioni individuali agli utenti relative alle variazioni di rilievo nella gestione. Con una delibera molto recente di questo gennaio, inoltre, è stato adottato il Testo unico per la regolazione della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani, prevedendo, dal primo gennaio 2023, per dare ovviamente tempo agli operatori di adeguarsi, l’introduzione di un set di obblighi di servizio minimo valido per tutte le gestioni riguardanti i principali profili di qualità contrattuale e tecnica, affiancati alla previsione di standard generali di qualità, differenziati per quattro schemi regolatori, individuati dall’ente territorialmente competente, in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni. Si

tratta cioè di una regolazione che cerca — come sempre si è cercato di fare, soprattutto nel settore dei rifiuti, che è caratterizzato da una grande variabilità di soggetti e di situazioni — di intercettare le differenze, consapevoli che il miglioramento dipende anche dal punto di partenza della gestione.

Scusatemi se accelero, ma il tempo fugge. Veniamo rapidamente ai temi di qualità commerciale e contrattuale del servizio indennizzi ai clienti e utenti, a pagina 42 per chi sta seguendo la nota. Prima dell'entrata in vigore della regolazione della qualità commerciale — affrontiamo il tema in maniera un po' complessiva — il settore dei servizi di pubblica utilità di interesse dell'Autorità presentava una scarsa diffusione delle carte dei servizi e più in generale degli standard di qualità del servizio. Nelle carte dei servizi gli standard erano definiti dagli operatori su base volontaria e in generale erano caratterizzati da una significativa disomogeneità. L'Autorità, fin dalla sua costituzione, si è posta l'obiettivo di applicare i meccanismi di tutela degli utenti secondo gli strumenti della legge n. 481 del 1995, con standard specifici e generali di qualità del servizio per tutte le prestazioni più rilevanti, richieste dai clienti finali o utenti del servizio idrico, e indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici. Progressivamente gli standard di qualità commerciale e contrattuale hanno interessato tutti i settori regolati: l'elettricità fin dall'anno 2000, il gas dal 2001, il servizio idrico nel 2016, il telecalore dal 2019 e, come detto, da pochi giorni, anche la qualità nel settore dei rifiuti. Val la pena di richiamare in sintesi che gli indennizzi automatici, che spesso caratterizzano le deviazioni dalla idealità dell'applicazione della regolazione, hanno portato nel 2020 a 4,18 milioni di euro di indennizzi automatici nel settore elettrico — sono a pagina 43 — 1,3 milioni per la vendita di energia, 0,7 per il settore del gas, 1,4 milioni per i servizi idrici, e una cifra molto bassa per il telecalore. Nelle tabelle che accompagnano le pagine 44 e 45 si trovano dettagli sulla tipologia di servizi per cui vi è una regolazione della qualità e rispetto a cui

scattano gli indennizzi automatici, ma naturalmente non li vediamo nel dettaglio. Vale la pena di segnalare che un'analoga attenzione riguarda la qualità dei servizi telefonici — perché molto spesso il servizio telefonico è la modalità con cui l'operatore comunica con il cliente o con l'utente. Esistono quindi una serie di parametri e di indicatori che qualificano la qualità del servizio telefonico e la tempestività con cui vengono fornite le risposte.

Chiuderei con il sistema di tutele per la risoluzione alternativa delle controversie, che è un tema rilevante nella tutela dei consumatori. Il sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e degli utenti finali dei settori regolati è caratterizzato da una struttura multilivello con due macro-aree, una di informazione assistenza e poi quella di vera risoluzione delle problematiche o delle controversie. Il primo livello è presidiato soprattutto dal *Contact center* e dallo *Sportello per il consumatore di energia ambiente*, ricordato in premessa. Nella seconda dimensione vi è il livello del reclamo all'operatore o al gestore con obblighi stabiliti dalla regolazione dell'Autorità in tema di risposta, nel rispetto di contenuti minimi, secondo tempistiche predefinite e con la previsione di indennizzi automatici in caso di violazione degli standard specifici; con il secondo livello, attivabile in caso di mancata soluzione della problematica con il reclamo di primo livello, si avvia una vera e propria procedura conciliativa. Quindi vi è un obbligo di conciliazione a cui il consumatore può accedere prima di intraprendere la eventuale strada giudiziale. Il sistema di tutele trova applicazione nei settori energetici dal 1° gennaio 2017 e secondo gradualità per gli altri settori regolati, tenendo conto della specificità di ciascuno di essi. Poiché appunto ogni settore ha sue caratteristiche particolari, nelle pagine 49 e seguenti trovate una tabella in cui abbiamo cercato di riassumere le specificità di ogni singolo settore. La tabella comparativa crediamo dia più evidenza rispetto a una descrizione di dettaglio. Trovate anche qualche numero, pagina 51 e seguenti, numeri

peraltro che potete rinvenire anche nella relazione annuale al Parlamento e al Governo. Nel 2020 ci sono state 480 mila chiamate al call center, 18 mila domande a servizio di conciliazione e le richieste di attivazione di procedure speciali risolutive sono state circa 10 mila nei settori elettrico e gas.

Infine, c'è la parte dedicata alle sanzioni e agli impegni. La legge istitutiva n. 481 del 1995 riconosce e attribuisce a quest'Autorità il potere di irrogare sanzioni amministrative e pecuniarie in caso di inosservanza dei propri provvedimenti, in caso di mancata o non corretta risposta degli esercenti alle richieste di informazioni, o a quelle connesse all'effettuazione dei controlli, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri. Inoltre, come previsto dai successivi interventi, l'Autorità può esercitare il proprio potere anche nei casi di violazioni di disposizioni normative primarie o in caso di inosservanza delle prescrizioni e degli obblighi previsti dalle disposizioni di alcuni regolamenti e direttive comunitarie, oltre che in caso di mancato rispetto delle disposizioni giuridicamente vincolanti della Agenzia per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia (l'ACER). Quindi l'attività sanzionatoria dell'Autorità che si concreta nell'accertamento di infrazioni e dell'eventuale irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie – di importi compresi tra un minimo di 2.500 euro a un massimo pari al 10 per cento del fatturato del soggetto sanzionato – riveste ovviamente un ruolo centrale a garanzia del rispetto della regolazione e della legislazione rilevante in materia. Ad oggi l'Autorità ha gestito oltre mille procedimenti sanzionatori che hanno interessato quattro macro aree relative a tutti i settori di competenza. Molte hanno riguardato la violazione dei mercati *retail* e dunque dei diritti dei consumatori nei settori energetici, nonché la violazione dei diritti degli utenti, in particolare del servizio idrico integrato.

Credo interessante segnalare la destinazione dei proventi delle sanzioni irrogate dall'Autorità. L'ammontare rinveniente dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Au-

torità è destinato *ex lege* a un Fondo, istituito presso il Ministero dello Sviluppo economico, per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas, e del servizio idrico integrato, approvati dal Ministero su proposta di questa Autorità. Tralascio i dettagli degli importi che sono dell'ordine dei 2,5 milioni di euro per anno, segnalo solo che in base al tenore letterale della norma di riferimento – il decreto-legge n. 35 del 2005 convertito con la legge n. 80 del 2005 – l'utilizzo del Fondo sanzioni è oggi circoscritto al finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato e quindi non include quei settori del ciclo dei rifiuti e del tele-calore anch'essi soggetti alla regolazione di questa Autorità. Si segnala pertanto l'opportunità di una modifica del testo normativo, sostituendo la formulazione attuale con «*progetti a vantaggio dei consumatori dei servizi regolati dell'Autorità*», cosa che consentirebbe evidentemente di finanziare progetti mirati su aspetti peculiari di servizi ad oggi esclusi.

L'ultimo punto rilevante è quello dei *bonus* sociali. I *bonus* sociali sono meccanismi di compensazione della spesa per le forniture di energia elettrica e di gas naturale e del servizio idrico integrato. Li ho ricordati all'inizio e sono stati significativamente incrementati in questo trimestre per venire incontro alla «*spike*» di prezzo dell'energia. Sono stati introdotti nell'ordinamento nazionale a partire dall'anno 2008. Sin dalla loro prima introduzione, la definizione di modalità applicative dei *bonus* è stata demandata all'Autorità e fino al 2020 incluso l'accesso all'agevolazione avveniva a seguito di presentazione di un'apposita istanza da parte dei nuclei familiari interessati ai comuni o ai CAF. Con il decreto-legge n. 124 del 2019, a partire dal primo gennaio del 2021, i *bonus* sociali per disagio economico sono riconosciuti invece automaticamente agli aventi diritto. La sola richiesta di un ISEE per qualunque motivo fa scattare un meccanismo – su cui adesso non ci soffermiamo a meno che non ci sia un interesse specifico – per cui l'INPS comunica la eleggibilità dell'utente a essere

destinatario di un *bonus* energia o idrico che poi gli viene automaticamente riconosciuto. È rimasto invece a domanda l'accesso al *bonus* elettrico per disagio fisico, che è riconosciuto a coloro che hanno apparecchiature medicali salvavita da cui dipende la sopravvivenza. È ancora su richiesta perché evidentemente è difficile intercettare in automatico questa situazione. Come previsto dalla normativa istitutiva hanno accesso al *bonus* per disagio economico i nuclei familiari con indicatore ISEE sotto la soglia di 8.265 euro per la generalità delle famiglie e di 20.000 euro per le famiglie con oltre quattro figli a carico, le cosiddette famiglie numerose. Il *bonus* consiste in una riduzione indicativamente pari al 30% della spesa al lordo delle imposte sostenute dall'utente medio. Per il *bonus* sociale e gas invece la riduzione della spesa dell'utente tipo, al netto delle imposte, è pari indicativamente al 15%. Questi valori vengono aggiornati normalmente all'inizio dell'anno. Al fine di minimizzare il disagio economico di questo primo trimestre 2022, come dicevo prima, la legge di bilancio ha previsto un rafforzamento del *bonus* elettrico e gas e l'Autorità ha rinviato l'adeguamento ordinario dei *bonus* energetici ai trimestri successivi, sterilizzando gli aumenti del primo trimestre del 2022, attraverso il riconoscimento di un *bonus* integrativo aggiuntivo per l'intero primo trimestre 2022. Naturalmente gli oneri connessi all'erogazione dell'agevolazione agli aventi diritto e alla gestione complessiva del meccanismo sono raccolti attraverso le bollette a carico di tutti i clienti-utenti dei rispettivi servizi, ovviamente con l'esclusione dei clienti-utenti destinatari delle agevolazioni. Tali risorse alimentano specifici conti istituiti presso la CSEA. Questo potrebbe essere uno dei temi su cui focalizzare l'attenzione ossia il trasferimento alla fiscalità generale della copertura, almeno parziale, degli oneri generali di sistema. Come dicevo, la relazione è chiusa da un capitoletto dettagliato sugli oneri generali di sistema che credo interessante per avere una visione analitica di quanto ad oggi la componente di oneri generali di sistema pesi in bolletta.

Mi rendo conto che è stata una panoramica molto veloce, però ci tenevamo a portare tutte le informazioni, anche con qualche livello di dettaglio, per permettervi di apprezzare quanto il lavoro che ARERA svolge nel campo della tutela dei consumatori nelle diverse accezioni sia estremamente ampio, pervasivo, complesso e strutturato. Sono naturalmente a disposizione per qualunque approfondimento, scusandomi della velocità con cui ho cercato di presentare i diversi argomenti.

PRESIDENTE. Grazie presidente Besseghini. Mi pare che abbiamo toccato diversi aspetti assai rilevanti. Do la parola all'onorevole Prestipino.

PATRIZIA PRESTIPINO. Grazie presidente della veloce ma esaustiva relazione. Volevo chiedere, anche a nome di tutti i colleghi, se è possibile averne la copia digitale, perché così riusciremo facilmente anche a inoltrarla a chi fosse interessato.

Immagino, presidente, quanto saranno state bollenti le linee in questo periodo di caro-bolletta, *L'hashtag* caro-bollette è uno tra i più di tendenza su Twitter. Immagino quindi che sia un periodo caldo da ogni punto di vista. Se ne è parlato nel decreto-sostegni *ter*, anche oggi ne abbiamo parlato nel gruppo del Partito Democratico.

La mia domanda è un po' più specifica su un tema anch'esso urgente e scottante, che è quello della tutela dell'ambiente e della transizione ecologica. Abbiamo visto come nel decreto sostegni *ter* siano stati introdotti, oltre che contributi a supporto dei settori duramente colpiti dalla pandemia, anche quelli mirati a contenere l'aumento dei prezzi nel settore elettrico. L'articolo 16 di questo decreto introduce un meccanismo di compensazione a due vie sul prezzo dell'energia elettrica prodotta da impianti alimentati a fonti rinnovabili, cioè con un duplice obiettivo: recuperare eventuali extraprofiti ottenuti dai produttori di energia elettrica nel corso del 2022 e compensare gli impianti che producono con una redditività inferiore. Qui vengo al punto. Una tassa sugli extraprofiti derivanti dalla vendita di energie rinnovabili, lasciando al

contempo inalterati i profitti degli operatori titolari di impianti a fonte fossile, ha però delle conseguenze. In primis si determina una distorsione del mercato e si riversa interamente sugli operatori delle energie rinnovabili il costo dell'aumento dei prezzi dell'energia. Inoltre queste misure potrebbero scoraggiare gli investitori ovvero potrebbero mettere a rischio il raggiungimento degli obiettivi «*fit for fifty-five*», rallentando il processo di transizione energetica in Italia e in Europa. Data la vostra delibera 35 del 31 gennaio attuativa del decreto-sostegni *ter*, le chiedo un parere su questa questione e se non sia il caso di apportare correttivi al fine di garantire nel medio e nel lungo periodo costi energetici stabili e concorrenziali, introducendo anche nuovi e diversi interventi strutturali rivolti all'efficientamento energetico.

PRESIDENTE. La parola alla vicepresidente Alemanno.

MARIA SOAVE ALEMANNO. Anch'io ringrazio il presidente Besseghini per la relazione che è stata molto puntuale. Mi riservo di leggere in modo più approfondito anche il contributo corposo che ci ha lasciato. Intendo porre alcune domande, ma la prego di correggermi se non ho informazioni corrette. Al momento non mi risulta ancora attuato l'articolo 33-*ter* del decreto-legge n. 77 del 2021, approvato dalla Camera dei deputati con un emendamento del gruppo che rappresento, che dispone, su proposta di ARERA, con decreto del MEF e del MITE, che siano rideterminate le modalità di riscossione degli oneri generali di sistema, prevedendo che le partite finanziarie relative agli oneri possano essere destinate alla Cassa per i servizi energetici e ambientali, senza entrare nella disponibilità dei venditori. Chiedo dunque, qualora la mia informazione non sia corretta, di conoscere lo stato dell'arte di questa applicazione ed eventualmente quanto pensa che possa costare ai cittadini la morosità nel 2021 proprio relativa a questi oneri generali di sistema riscossi dai venditori e non versati al sistema.

Inoltre, da una prima lettura del rapporto di monitoraggio sul mercato *retail*,

trasmesso al Parlamento proprio giorni fa, analizzando alcuni dei grafici contenuti, emerge ancora una differenza tra il costo medio dell'energia del servizio di tutela e quella offerta dal mercato libero. La differenza, che lo scorso anno si attestava intorno al 57 per cento, nel 2021 si riduce a circa il 20 per cento a vantaggio della tutela. Chiedo quindi se potesse fornirmi dati relativi a questi grafici in modo da poter comprendere meglio quanto sia eventualmente ancora conveniente la tutela rispetto al mercato libero.

Ancora sarebbe utile poter raccogliere il dato rispetto alla spesa effettivamente sostenuta dal cliente domestico tipo nel 2021 sia nella tutela sia nel mercato libero.

Da ultimo — e mi scuso per le tante domande ma il tema è veramente molto importante — le chiedo se pensa che i clienti del mercato libero che hanno sottoscritto contratti *flat* abbiano compensato nel 2021 la spesa extra sostenuta negli anni precedenti, rispetto al costo della tutela.

PRESIDENTE. Do la parola all'onorevole Lombardo.

ANTONIO LOMBARDO. Ringrazio anch'io il presidente Besseghini per la sua presenza, per la relazione e per la disponibilità. Anch'io come la collega che mi ha preceduto volevo fare un *focus* sugli oneri generali di sistema che affrontate nelle ultime pagine della relazione, e mi scuso in anticipo perché avrò probabilmente qualche domanda in più. Cercherò di essere il più rapido possibile.

Premesso che gli oneri generali di sistema prima o poi dovranno essere reintegrati nella bolletta, altrimenti i finanziamenti alle fonti rinnovabili non potranno più sussistere, nella vostra delibera 3 novembre del 2021 scrivete che CSEA prevede che la liquidità complessiva dei conti di gestione si esaurirà verso la metà dell'anno 2022, diventando negativa nella seconda metà del medesimo anno e il governo, come accennava lei stesso, ha sospeso il pagamento degli oneri di sistema per il primo trimestre 2022.

Parto da una domanda più generale. Che qualificazione giuridica in senso stretto

viene data agli oneri di sistema? Cosa sono gli oneri di sistema? Voi qui li definite come un componente della bolletta, ma sono una tassa o hanno natura parafiscale? Mi interessa dunque sapere la loro natura giuridica in senso stretto. Circa il loro ammontare avete già dato una risposta relativamente al 2020, le chiedo dunque il loro ammontare per l'anno appena trascorso, il 2021, e per il 2022 e il 2023. Vorrei cioè sapere se esista in generale una previsione degli oneri di sistema, tenuto conto che le delibere di ARERA molto spesso producono effetti finanziari in anni successivi, quindi le chiedo quali oneri di sistema pagheremo tra qualche anno.

Viene sommariamente citata, sempre all'interno della parte della relazione sugli oneri di sistema, una ordinanza delle Sezioni Unite della Cassazione che conferma una sentenza del Consiglio di Stato. Tra le conclusioni, si dice che nessuna norma attribuisce ad ARERA la potestà di traslare in capo ai venditori l'obbligazione gravante sui clienti finali. I venditori dunque, in base proprio a questa pronuncia, continueranno a esporre gli oneri di sistema nelle bollette?

Inoltre, in base a quale norma o principio giuridico ARERA può deliberare che i debiti di una società fallita o comunque in via di fallimento possano essere scaricate su tutti i consumatori? Ciò viene anche citato a grandi linee nella vostra relazione.

Se le entrate di ARERA sono determinate in base a una percentuale del fatturato delle aziende regolate, a quanto ammonta in percentuale del vostro bilancio alla contribuzione che viene fornita dal gruppo ENEL?

Concludo con un'ultima domanda e mi scuso ancora per la lunghezza. Se il consumatore non paga gli oneri generali di sistema ma solo il prezzo dell'energia, cosa succede? Viene staccata la corrente?

PRESIDENTE. Do la parola all'onorevole Zanella, collegata da remoto.

FEDERICA ZANELLA. Mi scuso perché non ho sotto mano le tabelle non essendoci ancora arrivate in formato elettronico. Rin-

grazie per la relazione esaustiva. Sugli oneri generali di sistema molto è stato detto e credo che vada anche a incidere sulla tematica del caro-bollette. Intendo porre due domande velocissime e relative alla ADR, ovvero alla risoluzione delle controversie, per conoscere qualche dato in più, ma non tanto in termini di denaro. Non interessa cioè sapere quanti soldi sono stati corrisposti in termini di indennizzi o di storni bollette, ma soprattutto quali siano percentuali di successo delle risoluzioni.

In merito al potere di erogazione delle sanzioni è interessante il fatto che l'ammontare dei proventi venga riutilizzato. Abbiamo recepito con piacere anche i suggerimenti normativi. I procedimenti sanzionatori derivano sempre da denunce ovvero attivate controlli specifici sulle aziende e su altre realtà in termini di energia e acqua? Avete qualche altro suggerimento normativo da fornirci, anche per migliorare le percentuali di risoluzione delle controversie. Ho sempre seguito quelle delle telecomunicazioni e la percentuale di risoluzione è molto alta, però in quel caso c'è l'obbligo di adire la ADR nelle controversie e quindi le procedure di conciliazione prima di adire il giudice ordinario. Non so come funzioni per l'energia. Mi chiedo se magari non possa essere proficuo stabilirne l'obbligatorietà anche nel vostro settore, qualora non esista già.

PRESIDENTE. Non essendovi altre domande dei colleghi, ne aggiungerei un paio io. Intanto una riflessione. Oggi l'annuncio da parte del Presidente del Consiglio di un intervento di ampio impatto sul settore dell'energia credo che abbia in parte contribuito a rasserenare una grossa parte degli operatori e dei consumatori su un tema che necessariamente va affrontato e va affrontato con una sua strutturale. Ci auguriamo che a questo annuncio faccia seguito un intervento efficace e, se è possibile, strutturale.

Per quanto riguarda le questioni di nostra competenza, una delle domande che mi pongo sugli oneri di sistema, al netto delle ipotesi che sono state ventilate in diverse occasioni di una fiscalizzazione almeno parziale degli stessi, è la possibilità di

capire se alcune risorse del Piano nazionale di ripresa e resilienza possano essere utilizzate a copertura di investimenti, per lo smantellamento delle centrali nucleari ad esempio, di alcune delle voci che invece in questo momento sono inserite tra gli oneri di sistema, per quanto riguarda la riduzione di questi oneri in maniera efficace anche in termini di riverbero sui prezzi delle bollette.

Circa la questione dell'acquisto dell'energia da parte di Acquirente unico sul mercato *spot*, un acquisto a termine può contribuire a una stabilizzazione di questi prezzi? Credo che dovrebbe essere una delle cose da valutare, ma sarebbe interessante avere una opinione da parte dell'Autorità regolatrice. Per chi non sceglie le tutele gradualità c'è una volatilità del prezzo, perché anche per questi lotti di utenza l'acquisto è sul mercato *spot*, per cui anche lì c'è una volatilità del prezzo suscettibile di un rischio di aumenti.

Circa la campagna di comunicazione sugli strumenti informativi e il poco conosciuto Portale offerte, credo che forse serva una proiezione di impegno maggiore. Non so se come legislatori possiamo essere utili. C'è tutta una quantità di questioni aperte in relazione al *bonus* rifiuti – il collega Lombardo poneva la questione della natura giuridica degli oneri di sistema – ma anche la natura giuridica della TaRi credo debba essere chiarita.

Aggiungo due questioni che mi stanno a cuore. Una riguarda una norma che ho presentato insieme ad altri colleghi, penso al collega Crippa e al collega Becattini che è stato relatore del progetto ovvero quella sul tetto dei due anni per i conguagli, per la prescrizione. C'è la necessità di dare un'informazione – già è stato fatto molto – il più possibile lineare, specie agli utenti più deboli. Ciò riguarda anche, in generale, la quantità di informazioni che vengono messe sul mercato in forma digitale e che rischiano di non arrivare agli utenti più deboli e agli utenti anziani. La seconda riguarda la questione delle zone colpite dal terremoto su cui so che ARERA sta facendo verifiche importanti attraverso lo Sportello del consumatore. Anche lì è fon-

damentale che la situazione non si aggravi «piovendo sul bagnato» per cui occorre che si verifichi che effettivamente la bollettazione corrisponda a consumi effettivi e non presunti.

Forse può essere di interesse, e credo di dirlo a nome di tutta la Commissione, avere dati statistici sui tipi di comportamenti scorretti a danno dei consumatori che registrate, anche attraverso i numerosi interventi che operate insieme ad AGCM. Penso ad esempio a tutte le persone che girano per le scale dei nostri palazzi e a vendere contratti energetici, magari a persone anziane, formulando ipotesi piuttosto distanti dalla verità o comunque inducendoli in errore. Proteggere questi consumatori e promuovere una cultura del consumo responsabile credo sia fondamentale da tutti i punti di vista.

Se siete d'accordo, con tutta la quantità di domande di cui il presidente Besseghini e i collaboratori hanno preso buona nota, le chiedo se c'è qualcosa su cui lei intenda darci una risposta immediata e di insieme ora, altrimenti possiamo aggiornarci per una seconda seduta in cui lei sia disponibile a portarci risposte complete. Nel frattempo è stato trasmesso via mail a tutti i componenti il documento che ci ha fatto pervenire ARERA, in modo che ciascuno possa formarsi una opinione più articolata.

STEFANO BESSEGHINI, *presidente dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente*. Farei torto a qualcuno nello scegliere una risposta da dare subito. Sono tutti punti che meritano una risposta precisa, soprattutto quelli dove ci sono molti elementi giuridici di inquadramento. Piuttosto che una risposta approssimativa, magari corretta nella sostanza ma non nella forma, preferisco dare una risposta puntuale. Raccolgo solamente le preoccupazioni che stanno sotto a questo tipo di considerazioni, in particolare per quanto riguarda il mondo degli oneri generali di sistema, un tema che è emerso in più di più di un'occasione. Intanto, giova dire che nel 2021 gli oneri generali di sistema sono stati coperti, ancorché annullati per il consumatore finale, dalle destinazioni che lo Stato ha straordinariamente definito per tali co-

erture. È naturalmente necessario procedere a una riattivazione, qualora venissero meno queste coperture. Esiste una stima di questi oneri sia ovviamente nell'anno sia prospettica ed è una stima che per qualche parte beneficia indirettamente di un costo molto elevato dell'energia, perché questo costo molto elevato dell'energia va a sconto, in alcune tipologie di incentivi che vengono erogati, dell'incentivo che viene dato. È quindi un settore che, come immaginate, presidiamo con grande attenzione e su questo daremo sicuramente indicazioni molto circostanziate, così come sulle altre. Molte sono richieste legate a numeri. Credo che in parte siano già contenute nella relazione e probabilmente la velocità con cui l'ho

illustrata non li ha messi nella giusta evidenza, ma le richiamiamo specificatamente. Penso che la cosa migliore sia che costruiamo un piccolo documento con le domande e le relative risposte che procederò a illustrare.

PRESIDENTE. Ringrazio il presidente Besseghini e i componenti degli uffici dell'Autorità.

Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 20.20.

*Licenziato per la stampa
il 24 marzo 2022*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

