



## Audizione di Acquirente Unico

nell'ambito dell'esame, in sede referente, del disegno di legge di conversione del decreto 9 dicembre 2023, n. 181, recante disposizioni urgenti per la sicurezza energetica del Paese, la promozione del ricorso alle fonti rinnovabili di energia, il sostegno alle imprese a forte consumo di energia e in materia di ricostruzione nei territori colpiti dagli eccezionali eventi alluvionali verificatisi a partire dal 1° maggio 2023

*20 dicembre 2023*

Amministratore Delegato

Prof. R. Giuseppe Moles

Signor Presidente, Onorevoli Deputati,

innanzitutto, ringrazio le Commissioni per aver invitato Acquirente Unico ad esprimere il proprio contributo su un provvedimento di rilevante importanza, volto a favorire lo sviluppo e l'efficienza dei mercati.

Il Decreto-Legge in esame denota l'impegno del Governo su temi di elevato impatto per il Paese: la sicurezza energetica, la promozione delle fonti rinnovabili, il sostegno alle imprese e – quello che per Acquirente Unico è di notevole rilevanza – **l'attenzione al consumatore e la tutela delle famiglie più vulnerabili.**

Mi soffermerò sul ruolo di Acquirente Unico, società partecipata del gruppo GSE che, su indirizzo del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, assicura una serie di servizi pubblici essenziali per la tutela del consumatore e per il funzionamento dei mercati di energia elettrica e gas.

Nel corso degli anni, Acquirente Unico ha saputo garantire, sia con lo Sportello per il Consumatore sia con il Servizio Conciliazione, il necessario sostegno agli utenti per muoversi più agevolmente all'interno del mercato energetico.

Ad Acquirente Unico è stata inoltre affidata la gestione del Portale Offerte e del Portale Consumi, altri due strumenti fondamentali per accompagnare il cittadino nelle proprie scelte.

Solo grazie alla conoscenza dettagliata dei propri consumi, l'utente può valutare l'offerta più adatta alle sue esigenze, diventando un soggetto sempre più capace di valutare l'impatto ambientale e la sostenibilità delle proprie decisioni.

Un'attenzione nei confronti delle persone, non solo in quanto consumatori, che ha portato Acquirente Unico a svolgere anche un ruolo attivo, sin dal 2017, nel progetto di contrasto alla povertà energetica "ASSIST", finanziato dalla Commissione europea, con risultati tali da spingere diverse realtà ad applicarne le metodologie.

In più, nell'azione di contrasto alla povertà energetica e per supportare le famiglie più in difficoltà, il Legislatore ha previsto il supporto tecnico di Acquirente all'interno dell'Osservatorio Nazionale della Povertà Energetica, un luogo di confronto nato per affrontare in modo unitario un fenomeno che ha serie ricadute economiche e sociali.

Proprio grazie all'esperienza maturata, Acquirente Unico ritiene di poter svolgere un ruolo significativo in scenari futuri

Acquirente Unico, mediante l'attività di acquisto dell'energia elettrica per la maggior tutela e mediante i servizi offerti dallo Sportello per il consumatore, ha accompagnato quindi i consumatori in ogni tappa del processo di liberalizzazione; è stato un percorso lungo, durato oltre vent'anni, che oggi vede il compimento di quell'ultimo tratto: il passaggio di milioni di famiglie nel mercato libero.

E' il passaggio più delicato che richiede la messa in campo di tutte le forze e il potenziamento di tutti gli strumenti che favoriscono il dispiegamento di un'efficiente dinamica competitiva.

In quest'ottica, il Decreto-Legge in esame ha il pregio di introdurre un tassello fondamentale per la buona riuscita dell'intero processo: **campagne informative specifiche per i clienti domestici.**

Campagne di comunicazione che appaiono quanto mai opportune in questo momento storico.

Il successo del definitivo passaggio di tutte le famiglie al mercato libero, infatti, dipenderà dalla consapevolezza da parte del cliente della modalità di funzionamento del mercato elettrico nonché dalla sua capacità di scegliere le offerte che maggiormente rispondono ai propri consumi: un cliente attivo e informato costituisce un incentivo per il miglioramento continuo dell'offerta, generando così un meccanismo virtuoso di mercato.

A tal fine la campagna di comunicazione deve mettere a disposizione tutte le informazioni che consentano al cliente finale di scegliere con consapevolezza avvalendosi anche degli strumenti già disponibili quale il Portale Consumi, che mette a disposizione di tutti i cittadini, in modo semplice e gratuito, i dati relativi alle proprie forniture di energia elettrica e gas, comprese le misure di consumo generate dai contatori "intelligenti"; strumento, questo, che sarà ulteriormente pubblicizzato,

congiuntamente al Portale Offerte, al fin di rendere le informazioni in esso presenti sempre più fruibili e di utilizzo immediato e sicuro.

Tali strumenti renderanno edotto il consumatore emancipandolo dall'esclusiva azione del *marketing* e tutelandolo dal telemarketing selvaggio.

Inoltre una delle attività gestite dallo Sportello per il consumatore è il **servizio di contact center** che fornisce ai cittadini supporto e assistenza sulle tematiche di natura energetica; nel 2023 in **42.200** casi sono state fornite informazioni sul **superamento tutele di prezzo** nei settori energetici (o su richiesta specifica o nel corso di una conversazione su tematiche connesse); dal 1 gennaio al 30 novembre 2023 circa l'80% delle chiamate ricevute avevano ad oggetto informazioni sulla regolazione e sui diritti dei consumatori.

I numeri sopra descritti sono indicativi sia dell'esigenza dei consumatori di avere informazioni sul funzionamento del mercato sia dell'importante ruolo che Acquirente Unico svolge nel fornire supporto per consentire al consumatore di orientarsi nel mercato libero.

Il Decreto-Legge inoltre affida ad Acquirente Unico, stante l'esperienza acquisita negli anni con l'approvvigionamento della maggior tutela, l'attività di **monitoraggio** delle condizioni di fornitura ai clienti domestici che potrà fornire elementi utili per valutare la corretta applicazione delle condizioni del servizio da parte degli aggiudicatari delle gare relative alle Tutele gradualità.

Con tale attività sarà possibile individuare eventuali distorsioni cui potranno seguire azioni di *enforcement* da parte delle Autorità competenti.

Con il Decreto-Legge, il Governo ha anche concretizzato il costante interesse che riserva alle famiglie più svantaggiate continuando ad assicurare ai cosiddetti ***clienti vulnerabili*** una fornitura di tutela, in continuità con l'attuale maggior tutela.

La fornitura di tutela che introduce, in modo accorto, il Decreto-Legge, risponde al duplice obiettivo di **garantire al consumatore vulnerabile** da un lato l'efficienza dei mercati all'ingrosso e dall'altro la calmierazione rispetto alla volatilità tipica dei prezzi spot; obiettivi che possono essere perseguiti tramite l'operato di una società pubblica, caratterizzata da terzietà e trasparenza, come Acquirente Unico, che, anche in questa occasione, rinnova la sua massima disponibilità nel mettersi al servizio delle Istituzioni e nell'accompagnare i consumatori in questa fase cruciale.

In conclusione

Innanzitutto la delicatezza del passaggio dal Servizio di maggior tutela (SMT), per 4,5 milioni di consumatori, al Mercato a tutele gradualmente (STG) pone obiettivi rilevanti per la campagna di comunicazione, in quanto le informazioni da fornire e gli obiettivi della campagna di comunicazione sono molteplici.

Si tratta infatti di sensibilizzare chi, pur avendo da molti anni (2007) la possibilità di passare da un servizio pubblico a un servizio privato, non lo ha ancora fatto; la maggior tutela è di fatto un gruppo d'acquisto automatico ma non

obbligatorio; in più, non va trascurato che rimarranno ancora circa 4,5 milioni di clienti **“vulnerabili”**, vale a dire clienti che, per le loro caratteristiche, hanno bisogno di una particolare tutela; dovrà essere incoraggiata, con ogni strumento disponibile, la possibilità di effettuare comparazioni fondate su dati affidabili e condizioni trasparenti.

In tal senso appare necessario valorizzare le potenzialità del Portale delle Offerte e di quello dei Consumi gestiti da AU; infine andrà dedicata una linea comunicativa specificamente indirizzata ai clienti vulnerabili.

Acquirente Unico è pronto a cogliere le sfide assegnate dal Decreto - Legge, fornendo pieno supporto al Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica, nella realizzazione di campagne mirate, di facile comprensione, attraverso i canali più idonei a giungere alla pluralità delle famiglie, nonché a mettere a disposizione la sua esperienza maturata in questi anni nel mercato tutelato sia nell’ambito dell’attività di monitoraggio sia per l’approvvigionamento dei clienti vulnerabili.

Ovviamente da parte di Acquirente Unico, si rinnova la collaborazione e la piena disponibilità a fornire ulteriori elementi utili al legislatore per la disamina del tema in questione.