



AU: per un consumatore attivo nel mercato

Alla diffusione del termine “liberalizzazione” non corrisponde una altrettanto larga comprensione del suo valore. Non mi riferisco, chiaramente, al dare il giusto significato alla parola, ma al fatto che i consumatori, cioè una parte molto larga del sistema energetico italiano, non conoscono approfonditamente i meccanismi di questo mercato e, anzi, rischiano di non riuscire ad apprezzarne - e di conseguenza sfruttarne - il valore. Oggi, forse, è proprio questo l’ostacolo che bisogna superare. Per il bene del mercato e di chi lo anima.

Liberalizzazione vuol dire mercato, competizione, sviluppo, capacità di cambiare, consapevolezza che si possono percorrere nuove strade. Il rischio, oggi, è che la crisi economica, che ha sicuramente messo a dura prova i sistemi di molti paesi, induca riflessi di chiusura, di conservazione. Il problema è che, oggi meno che mai, ci possiamo permettere riflessi conservativi.

Esaminiamola, allora, questa crisi, nei suoi intrecci con la liberalizzazione, per come ha potuto osservarla un operatore come Acquirente Unico, il cui punto di vista è peculiarmente a cavallo tra il pubblico e il privato.

Dal 2010 i consumi elettrici si sono ridotti del 3,6%, a fronte di una produzione industriale contrattasi nello stesso periodo (*secondo l’indice destagionalizzato*) del 10% circa. Dai 330 TWh del 2010 si è passati ai 318 del 2013. Osservati

nell'ottica di chi fornisce una parte consistente della piccola e micro impresa, questi dati risultano degli indicatori estremamente sensibili. Sin da quando osservavamo le proiezioni di inizio anno (e i tendenziali di prezzo) sul mercato elettrico eravamo colpiti da un calo dei consumi che sembrava proiettato subito sul 4%. Il consolidato del primo trimestre registrò poi un calo del 3,7% circa. Riportammo questi dati nel corso di un'audizione parlamentare sulla SEN, quando diffondemmo anche il dato finale 2013 relativo al saldo tra aperture e chiusure di punti di prelievo delle Micro e piccole imprese servite dalla Maggior Tutela, osservando che per la prima volta da molti anni esso era stato negativo. Le chiusure di contratti avevano raggiunto circa quota 400.000: circa 50.000 in più rispetto alle nuove attivazioni. Ebbene, l'andamento negativo del PIL dei mesi successivi ha purtroppo confermato l'attendibilità di questo indicatore.

Spesso si dice che è necessario trasformare le crisi in opportunità. Ebbene, oggi questa non è più una bella frase buona per i convegni, ma un imperativo per un paese che voglia sopravvivere come economia industriale evoluta, con ciò che ne consegue in termini di diritti e benessere e civiltà.

Negli ultimi mesi, Acquirente Unico ha promosso convegni, incontri e seminari, momenti di confronto e di discussione dove chi è parte integrante di questo mondo dell'energia ha potuto mettere sul tavolo, anche se con tesi divergenti, opinioni e riflessioni con le quali trovare nuove soluzioni per far fronte alle molte criticità che tutti conosciamo.

Abbiamo presentato studi, con la collaborazione di esperti del settore, proprio con il fine di animare il dibattito su questi argomenti, dando "la parola" ai dati.

Siamo arrivati a porre noi stessi la questione dell'eventuale opportunità di andare "oltre la Maggior tutela".

Il nostro intento, quindi, è sempre quello di mettere a disposizione dei decisori pubblici nuove e ulteriori informazioni, utili a orientare le scelte che impattano su famiglie e piccolissime imprese, per aumentare la sana concorrenzialità all'interno del mercato.

Ebbene io credo che non ci sia niente che possa muoversi in questo nostro settore – e muoversi, intendo, in senso positivo - se non ci convinciamo tutti che è la domanda, la domanda attiva, a dover svolgere un ruolo di primo piano.

Qualcuno degli operatori presenti in sala starà pensando tra sé: "lo sappiamo benissimo". È certamente così, ma a volte si ha la sensazione che il problema principale delle aziende sia quello di convincere il consumatore a cambiare fornitore. Per carità, indovinare la giusta scelta di marketing è indispensabile, ma temo che dobbiamo tutti convincerci che il problema è ben più complesso di questo. Dobbiamo finalmente dare al consumatore un buon motivo per occuparsi di oggetti così indifferenziati e poco affascinanti quali l'energia elettrica o il gas. Dei quale non vuol sapere niente, a patto che la luce si accenda quando preme l'interruttore e la caldaia parta quando apre il rubinetto dell'acqua calda.

Acquirente Unico, ha commissionato uno studio, trasmesso naturalmente anche all'Autorità, che ha esaminato i comportamenti socio culturali del consumatore e il suo approccio verso il mercato. Ci interessava capire quale fosse la percezione del "valore dell'energia" e la conoscenza delle dinamiche di mercato. Il risultato è abbastanza sconcertante. Il 40.3% degli intervistati risponde che il mercato elettrico, inteso proprio come interesse all'effettivo cambio di fornitore "Non

rientra nelle mie priorità”. Perché no? Lo si capisce abbastanza bene da altre risposte: “Penso che gli operatori siano tutti uguali”, 7.5%; “Non sono abbastanza informato”, 12.2%; “Il risparmio non mi sembra tale da giustificare il passaggio”, 10.4%. Solo il 12,9% non è interessato a muoversi sul mercato perché “soddisfatto dell’attuale fornitore”.

Ma il dato forse più sorprendente è che per il consumatore il driver di prezzo non sembra essere, nella realtà dei fatti, la principale leva di scelta; in effetti, è maggiormente propenso al cambiamento il consumatore più attento alle novità, alle offerte a valore aggiunto, più dinamico socialmente e sensibile alle tematiche dell’energia.

Come dobbiamo considerare questi elementi? Come Acquirente Unico potremmo ricavarne principalmente un conforto: lo strumento che a suo tempo il legislatore ha immaginato per garantire al consumatore il “*diritto alla fornitura di una qualità specifica a prezzi ragionevoli*”, come recita la direttiva, è servito allo scopo originario. Infatti, il prezzo del mercato tutelato, frutto delle dinamiche di mercato, è risultato essere una idea vincente a livello continentale. Come evidenziato da altri due studi da noi presentati, questo tipo di azione svolta da AU non solo non è distorsiva del mercato, ma nemmeno costituisce l’espressione di un “ingabbiamento” del mercato stesso. La contendibilità del cliente, infatti, se è costretta da qualcosa, lo è per via della incisività degli interventi parafiscali. In quasi tutta Europa i prezzi della componente energia sono in calo, ma i consumatori non ne beneficiano, per via dei crescenti oneri fiscali e parafiscali che si scaricano in bolletta. L’effetto della scelta di finanziare politiche sociali ed ambientali attraverso le tariffe, che i Governi hanno ritenuto di compiere un po’ ovunque in Europa, risulta molto più vincolante rispetto alla

presenza di una regolazione che ancora indica il prezzo che il consumatore domestico dovrà pagare di tre mesi in tre mesi. Il caso estremo è quello della Germania dove non c'è alcun tipo di tutela di prezzo, ma la "parte regolata" del prezzo pagato dal consumatore arriva al 65%, mentre in Italia, pur in presenza di un prezzo formalmente regolato, per via dell'intervento che l'Autorità ancora fa trimestralmente, l'incidenza della regolazione sul prezzo realmente pagato dal consumatore arriva a circa il 50%. La quota energia, insomma, i cittadini italiani la pagano a prezzo di mercato! E quindi, dati del Trovaprezzi dell'Autorità alla mano, il mercato tutelato non solo NON costituisce un fattore distorsivo, bensì è un benchmark che consente un'efficace politica di offerta.

Eppure io dico che non possiamo accontentarci di questo. Anche rispetto al mercato tutelato. Proposte, nei nostri convegni, ne sono venute. Dall'idea di introdurre prodotti diversificati, alla separazione di alcune delle attività, al cambio del nome. Sarebbe interessante che qualche istituto di ricerca provasse, magari, a sviluppare qualcuna di quelle suggestioni.

Quello che però certamente ci dice la ricerca di Episteme che ho citato poco fa è che quello che stanno aspettando molti consumatori è un tipo di offerta diverso, centrato più sul servizio connesso all'energia che all'energia in sé. Nel prossimo futuro, lo dico senza timore di essere smentito, la fornitura di energia elettrica non costituirà più il principale oggetto commerciale del settore dell'energia elettrica. Vi anticipo, anzi, che, nello sviluppare gli studi che ho già citato, faremo anche qualche primo "carotaggio" sui desiderata dei consumatori. Ne parleremo nei prossimi mesi.

Forse oggi, pur in presenza di margini ristretti, un business pur vecchio di cent'anni riesce ancora a garantire una redditività che le imprese trovano soddisfacente. Ma dobbiamo sapere che da questa crisi non usciremo con un ritorno al passato. I consumi torneranno a crescere, lo speriamo. Ma tornare ai consumi energetici del 2007 passerà per un cambio significativo di paradigma, sia in termini di consumi che di offerta. Di questa nuova tendenza si trovano già i primi indizi nei temi e nei toni delle campagne pubblicitarie dei grandi operatori ai consumatori finali. E qualche operatore sta già iniziando a proporre servizi connessi all'energia, più ancora che l'energia stessa.

Perché i servizi al consumatore si possano sviluppare in maniera significativa, però, occorre che la struttura stessa del settore energetico, i sistemi informativi, la normativa, la regolazione, assumano una configurazione adeguata. Consentano cioè il dispiegarsi di una concorrenza evoluta e, contemporaneamente, avvicinino il consumatore, nella sua interlocuzione, agli operatori e i decisori del settore.

Per questo, anche il ruolo di Acquirente Unico si sta evolvendo, trasformandosi in una sorta di holding di servizi.

Non solo tutela di prezzo e informazione, infatti, ma la gestione di strumenti al servizio del consumatore che ne aumentino la centralità nel mercato. E questi strumenti si traducono praticamente nel Sistema Informativo Integrato, lo Sportello per il consumatore di energia e il Servizio di Conciliazione.

Per quanto riguarda il primo, cioè con l'introduzione del SII, si è voluto fare un passo importante verso l'effettiva centralità della domanda. Infatti fornisce al mercato – lato offerta come lato domanda - uno strumento di trasparenza e di

ottimizzazione dei consumi. Il suo scopo centrale è quello di rendere sempre certo, tracciato, certificato ed opponibile a terzi “chi fa cosa, quando”. E a proposito di “quando” mi piace sottolineare che stiamo seguendo senza sbavature le tempistiche previste dall’Autorità per l’introduzione dei vari servizi: da domani gestiremo esisti di attivazioni, disattivazioni, cessazioni ecc sui singoli punti di prelievo nel settore elettrico. Entro il 31 ottobre accrediteremo tutte le imprese di trasporto e distribuzione del gas. Entro il 31 dicembre tutte le imprese di vendita del gas. Entro il 31 dicembre riceveremo dai distributori le anagrafiche di tutti i 22 milioni di clienti gas italiani, che verranno aggiornati mensilmente. Entro giugno 2015 implementeremo il sistema di voltura per il settore elettrico, ma già da gennaio 2015 sarà partita la sperimentazione per la gestione delle misure orarie, sempre nel settore elettrico.

Con un convegno mirato, abbiamo voluto evidenziare che questo strumento può costituire una *best practice* applicabile a tutti i settori. L’esperienza del SII, infatti, dimostra che è possibile impostare il tema dell’interoperabilità fra le PA dando certezza dei risultati, tempi di attuazione e costi.

Alla luce di questa esperienza, è emerso che il tema dell’innovazione per migliorare la qualità dei processi è centrale, in un periodo segnato dalla crisi economica.

Come anche evidenziato dal Ministro Madia all’ultimo Forum PA, c’è la necessità di un’assoluta trasparenza dei dati e delle informazioni, per garantire la massima accessibilità ai cittadini.

In molti settori, gli attuali modelli organizzativi e tecnologici non consentono l’integrazione dei processi fra strutture diverse e quindi non garantiscono la

standardizzazione, la qualità delle informazioni e il monitoraggio trasparente delle stesse.

Per questo, visto proprio l'impegno in questi anni di AU sul campo e vista l'esperienza maturata e i risultati ottenuti, in un futuro non troppo lontano, non è da escludere una sinergia del SII con lo Sportello, che potrà portare risultati rilevanti nella risoluzione delle criticità esistenti, in tempo reale e con una percentuale sempre più alta di successo, con indubbi risvolti positivi per il consumatore.

Come vedete, molti sono gli argomenti messi sul tavolo dei quali si potrebbe ancora dibattere, e molti altri ne proporremo a breve.

Infatti come alcuni di voi sapranno, proprio quest'anno Acquirente Unico ha festeggiato il decennale di attività e colgo l'occasione per darvi questa anteprima. Per segnare quest'importante ricorrenza, abbiamo deciso di fare un volume. Non un manuale celebrativo su ciò che è stato fatto ma un libro che vuole essere, come per tutte le altre attività, uno strumento e in particolare un cannocchiale, per guardare a quale potrà essere il futuro, tanto dell'Acquirente Unico in particolare che dell'assetto energetico italiano in generale. Diversi punti di vista che, con il coordinamento scientifico del professor Clò, presenteranno una visione d'insieme, per una più corretta e approfondita lettura di quanto è accaduto e per riflettere su come il settore potrà evolvere. Un volume, quindi, che non solo racconti i 10 anni di Acquirente Unico, ma che sia anche uno stimolo per offrire spunti di riflessione per le prossime occasioni d'incontro.