

# Mercato libero? Sì, ma con garanzie per il consumatore



A TU PER TU CON  
CARLO DE MASI  
Presidente Adiconsum

Carlo De Masi - Presidente Adiconsum

di Ilaria Proietti

**E: Il prossimo anno si realizzerà il mercato libero dell'energia. Cosa ne pensa?**

**CDM:** Il mercato è già libero dal 2009, ma è significativo che 17 milioni di famiglie e 3 milioni di piccole e medie imprese utilizzino ancora contratti a maggior tutela. Evidentemente sussistono forti resistenze e abbiamo il dovere di interrogarci sul perché. Una transizione di tali proporzioni andava - e va - governata, mentre questi dati dicono che non ci si è creduto o badato abbastanza. E del resto chi è passato al mercato libero non ha affatto risparmiato, anzi.

**E: Ma cosa spinge i consumatori a non assecondare questo processo?**

**CDM:** Principalmente la diffidenza: non si lascia un fornitore storico, che ha dimostrato affidabilità nel tempo, per un futuro incerto. Naturalmente pesa anche un altro tipo di incertezza, ossia quella legata alla conferma o meno della scadenza del 2019 da parte del nuovo governo.

**E: Pensate ad una nuova proroga?**

**CDM:** Questo percorso va monitorato con attenzione: francamente siamo ancora all'anno zero in termini di garanzie di sistema. Nel caso in cui non dovessero essere realizzate le condizioni di sicurezza richieste, non possiamo escludere la richiesta di un'ulteriore proroga.

**E: Cosa è mancato finora?**

**CDM:** Innanzitutto un'attività informativa e formativa istituzionale che veda coinvolte le aziende e le associazioni dei consumatori. Poi è mancata una selezione seria: ad oggi si sono qualificate circa 1.000 agenzie per la vendita di energia, a fronte di una decina appena di operatori, ad esempio, emersi dal processo di liberalizzazione che ha interessato il settore della telefonia. In questa giungla è facile che il consumatore incorra in situazioni incresciose, come peraltro già accaduto con il fallimento di alcuni di questi soggetti. Per questo chiediamo che vengano fornite dalle imprese di vendita, fidejussioni bancarie o polizze assicurative adeguate al volume di affari e alla fetta di mercato man mano acquisito. Insomma il primo step è quello di scongiurare che il consumatore sia penalizzato o peggio raggirato. Poi in un secondo momento si porrà la questione di come scegliere l'offerta migliore. Ma il 2019 è domani e siamo ancora indietro.

**E: Quali modifiche occorrono dal lato istituzionale?**

**CDM:** Riteniamo che vada riposizionato il ruolo dell'Acquirente Unico a cui deve rimanere affidata la tenuta del Sistema Informativo Integrato, oltre alla gestione di terzietà dell'eventuale contenzioso, nonché la garanzia di fornitura per le famiglie in povertà energetica. Sono circa 5,5 milioni le famiglie in povertà energetica, ossia non in grado di pagare le bollette. Finora è stata contrastata dallo Stato, attraverso bonus sociali, il cui accesso è troppo farraginoso e va semplificato per renderli più accessibili. Oltre a questo, come Adiconsum, abbiamo proposto un Fondo sociale finanziato con le giacenze di fine anno della bolletta elettrica (spesso utilizzate per altri settori), arrotondamenti dei centesimi in bolletta e una forma di energia sospesa (chi può paga qualcosa per chi è in difficoltà).

**E: E poi cos'altro serve?**

**CDM:** I problemi vanno evitati a monte e dobbiamo lavorare in questa direzione: gli operatori devono essere più affidabili e trasparenti e il cittadino deve essere il primo stakeholder delle aziende. Ma l'Italia, sia per legislazione che per mentalità, non ha ancora raggiunto uno standard di livello europeo in termini di tutela dei consumatori. E in questo senso va pure rivisto il nostro mondo, con una riforma delle associazioni dei consumatori, perché non tutte puntano a prevenire i conflitti, ma a cavalcarlo. E tutto questo in uno scenario in cui accanto alle truffe, si moltiplicano le segnalazioni che sempre più spesso riguardano le difficoltà di avere rapporti di qualità con le aziende: mi riferisco ai disservizi dei call center, ai numeri a pagamento, più in generale a tutto quello che dovrebbe riguardare la cura del cliente.

**E: Ma secondo Adiconsum la fine del mercato tutelato porterà risparmi per le famiglie?**

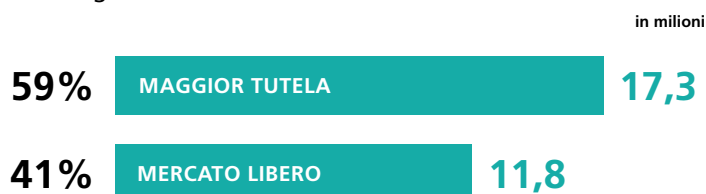
**CDM:** Il principio generale delle liberalizzazioni e il loro fine ultimo dovrebbe essere il minor prezzo dei servizi. Ma se è vero che il mercato dell'energia è molto contendibile, i margini di diminuzione delle bollette sono assai esigui perché sulla struttura tariffaria pesano una serie di voci, come le accise, su cui gli operatori non possono incidere. Se le offerte diventeranno allettanti, è perché si tenterà nel contempo di propinare servizi aggiuntivi che però potrebbero risultare non utili per i consumatori: per questo chiediamo che le forniture siano svincolate da questi prodotti.

**E: Si tratta di una visione assai pessimistica...**

**CDM:** In questo settore è in corso una vera rivoluzione, dovuta alla nuova Strategia Energetica Nazionale, all'installazione dei contatori di nuova generazione (c.d.elettronici) al fatto che il consumatore è sempre più produttore e, quindi, venditore di energia. Tutto questo sta avvenendo in un quadro profondamente mutato, rispetto ai modelli di consumo precedenti: le aziende sono sempre più aggressive e i clienti tendenzialmente più spregiudicati rispetto al passato. Ebbene, nonostante questi cambiamenti epocali, non siamo ancora in grado di assicurare una tutela degna di questo nome rispetto al tema della custodia dei dati. Il Garante della Privacy deve assolutamente impedire alle aziende di cedere i dati dei consumatori che oggi vengono chiamati persino al cellulare: si tratta di pratiche commerciali scorrette e lesive della privacy degli utenti che confermano l'esistenza di un vero e proprio business dei dati profilati.

**Il mercato dell'energia**

Le famiglie



Fonte: Relazione annuale 2017 dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente