



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Spett.le **Autorità per l'energia elettrica e il gas**
Direzione Mercati
Piazza Cavour 5
20121 Milano

Milano, 5 Aprile 2013

Osservazioni alla Consultazione 106/2013/R/gas “Mercato del gas naturale. Riforma delle condizioni economiche nel servizio di tutela. Revisione della componente QVD a copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio”

Condividiamo certamente la proposta di prevedere un aumento della componente QVD volto a garantire un adeguato riconoscimento tariffario dei costi sostenuti dai venditori al dettaglio nell'attività di commercializzazione del gas naturale, con particolare riferimento agli oneri gestionali indotti dal problema della morosità che – come anche da parte nostra evidenziato anche nell'ambito di precedenti consultazioni - sta purtroppo assumendo nell'attuale contesto economico profili sempre più preoccupanti;

Parimenti più che condivisibile è l'intento di avviare una semplificazione della regolazione relativa al mercato retail e degli obblighi connessi. Si tratta di un percorso a nostro avviso urgente, e che dovrebbe esser intrapreso appena possibile secondo tre direttrici prioritarie, che prevedano in particolare un concreto snellimento:

- dei vincoli imposti in materia di layout delle bollette, come noto oggi invece rigidamente disciplinato dalla Delibera 202/09, al fine di consentire ai fornitori di individuare e proporre un formato più consono alle esigenze della propria clientela;
- degli obblighi imposti dal Codice di Condotta Commerciale in fase precontrattuale e contrattuale (ad esempio con la semplificazione dei contenuti informativi “minimi”, oggi di fatto invece di estremo dettaglio, da comunicarsi al cliente in caso di sottoscrizione telefonica del contratto);
- degli standard previsti nell'ambito del Testo Integrato della Qualità della vendita (ad esempio nella frequenza e nelle tempistiche di invio delle bollette al cliente, frequenza e tempistiche che potrebbero esser più opportunamente oggetto di una scelta commerciale del fornitore).

Nel merito siamo quindi ovviamente come sempre disponibili sin da subito ad un possibile confronto operativo sul tema.

Sebbene si apprezzi il riconoscimento degli oneri relativi all'attuale preoccupante morosità dei clienti finali in QVD, si ritiene tuttavia che i livelli di adeguamento QVD proposti non siano



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

sufficienti a coprire completamente i rischi ed i costi connessi al crescente fenomeno. Gli strumenti regolatori a disposizione degli operatori (Servizio di Default, FUI, ecc) atti ad arginare il problema non hanno purtroppo di fatto prodotto ancora risultati tangibili, per cui i risultati fin qui ottenuti in termini di contenimento del fenomeno (*unpaid ratio*) sono stati possibili grazie agli strumenti messi in campo dai singoli esercenti la vendita che ne hanno sostenuto gli onerosi costi operativi. Pertanto è necessario che tali costi siano adeguatamente riconosciuti nella QVD: dall'analisi riportata dall'AEEG non è chiaro se e come questi costi siano stati valutati e quantificati.

Non condividiamo inoltre la scelta di non prendere in considerazione, per quanto concerne il segmento domestico, le voci di costo tipiche dell'attività di un contesto concorrenziale, quali ad esempio le spese per l'attività di acquisizione del cliente, le spese di marketing e di pubblicità. Così come riteniamo limitativo correlare il riconoscimento dei costi di acquisizione all'effettivo tasso di switch. Con l'obiettivo di aprire il mercato l'operatore, infatti, sostiene i costi legati all'attività di acquisizione del cliente finale (agenzie, teleselling, ecc...) indipendentemente dall'effettivo switch del cliente. Il mancato riconoscimento dei costi di acquisizione per i clienti domestici avrà dunque la conseguenza di disincentivare le società di vendita, con effetti negativi sull'apertura del mercato domestico.

La mancata contabilizzazione dei costi di acquisizione del cliente nel segmento domestico costituirebbe una vera e propria ulteriore barriera tariffaria allo sviluppo della concorrenza in tale segmento, come noto già oggi molto meno concorrenziale di altri. Per l'operatore nuovo entrante infatti i riferimenti tariffari determinati dall'Autorità per il mercato tutelato costituiscono un benchmark di riferimento obbligato per le proprie politiche di prezzo: se le tariffe non coprono i costi di acquisizione non vi sarà quindi concreta possibilità per i nuovi entranti di accedere effettivamente a tale segmento di vendita;

Riteniamo quindi in conclusione che un aggiornamento della componente QVD sia necessario e che la sua quantificazione vada attentamente valutata, nonché periodicamente aggiornata per valutare l'evoluzione del fenomeno morosità, in modo da remunerare equamente i costi effettivi sostenuti dagli esercenti la vendita. La QVD nel prossimo futuro rappresenterà la principale componente di redditività diretta degli operatori, base di partenza per la crescita di un mercato.

Restando comunque come sempre a disposizione per qualsiasi chiarimento, nonché possibile futura occasione di confronto in merito, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.

Paolo Ghislandi