

## **GRUPPO DI LAVORO NAZIONALE ENERGIA**

### **Nuovi strumenti a tutela dei clienti nei mercati dell'energia elettrica e del gas**

**Coordinatore: Luciano Rezzuto**

#### **Premessa**

In seguito alle liberalizzazioni introdotte dall'Unione europea in Italia, tutti i consumatori hanno acquisito il diritto di scegliere liberamente il fornitore di energia. Da destinatari passivi di un servizio, i cittadini sono diventati protagonisti attivi sul mercato: hanno il potere di cambiare fornitore se individuano opportunità per condizioni migliori di servizio; così, con la liberalizzazione, le aziende che producono o vendono energia elettrica e gas naturale sono in concorrenza tra loro.

Una vivace e corretta competizione promuove quella adeguata abbondanza di offerte e di offerenti che assicura ai consumatori una vera libertà di scelta, tesa a cogliere ogni possibile beneficio in termini di economicità e qualità di servizi o forniture.

Affinché il consumatore possa sfruttare al meglio le opportunità che si presentano in questo nuovo contesto, è necessario assicurare un'informazione completa e trasparente, per garantirgli la piena consapevolezza delle tutele previste e la possibilità di orientarsi facilmente tra le varie disposizioni, individuando le risposte più adatte alle proprie esigenze.

Le opportunità della liberalizzazione del Mercato energetico sono state fin dai primi anni colte dal Sistema Confederale mediante la realizzazione di una **Rete degli Sportelli Energia e Consorzi Energia**

Dall'analisi della mappatura degli Sportelli Energia, risulta che nel 2010 il **43% delle sedi territoriali ha avviato uno sportello/ufficio che affronta la partita energetica.**

Nell'ambito del Gruppo di Lavoro Energia, con i responsabili della rete degli sportelli, dei consorzi e i colleghi interessati alla materia, si affronterà il tema dei diritti e della tutela dei consumatori non domestici di tali mercati.

## **PROGRAMMA**

### **Prima Parte 9.30 - 13.30**

⇒ **Dr.ssa Katia Gallo**  
(Direzione Consumatori dell'Autorità per l'Energia Elettrica e Gas)  
**"Diritti e Tutele del consumatore non Domestico"**

1. Standard di qualità
2. Richieste di informazioni
3. Rettifiche di fatturazione
4. Rettifica di doppia fatturazione
5. Qualità e obblighi di trasparenza dei call center
6. Reclami e procedure di presentazione
7. Breve analisi dello Sportello del Consumatore

### **Seconda Parte 14.30 - 17.30**

⇒ **Analisi Sportelli Confederali**

1. Risultati mappatura dei servizi energetici del Sistema Confederale
2. Protocollo Di Intesa Sulla Conciliazione Paritetica Tra Enel S.P.A. E in Materia Di Erogazione Di Energia Elettrica E Di Gas analisi Dei Servizi Proposti Durante Il Gruppo Energia Della Convention 2009
3. Discussione e Dibattito su quali servizi avviare o potenziare nel corso del 2010



**CONVENTION SERVIZI 2010**  
Centro Congressi Salsomaggiore Terme (PR)

## **GRUPPO DI LAVORO NAZIONALE PROMOZIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE**

**Conoscenze, pratiche e strumentazioni in tema di promozione e internazionalizzazione: la creazione di una cultura di sistema**

***Coordinatore: Paolo Galbiati***

### **Premessa**

La globalizzazione dei mercati impone ed offre a tutte le imprese l'obiettivo di oltrepassare i confini del proprio territorio, tanto regionale quanto nazionale, per affrontare la concorrenza a livello internazionale.

Anche le aziende artigiane si confrontano con la competizione dei paesi emergenti, motivate e preparate ad affrontare sia i mercati nazionali che internazionali.

In quest'ottica si colloca il progetto della Confartigianato nazionale "Piattaforma per un nuovo modello di servizio di accompagnamento alle imprese artigiane sui mercati internazionali", finalizzato a creare una cultura di sistema in tema di promozione e internazionalizzazione fornendo gli strumenti per soddisfare le esigenze peculiari delle imprese artigiane nell'approccio ai mercati esteri.

Il progetto, che risponde alle istanze emerse nella Convention di Nova Yardinia in Puglia lo scorso anno, si propone di assicurare alle imprese che esprimono fabbisogni nei loro percorsi di internazionalizzazione, delle risposte immediate, attraverso un programma di accompagnamento sui principali mercati esteri, da realizzarsi con il supporto di una rete dedicata di nodi qualificati e interconnessi da una metodologia condivisa.

Riveste un'importanza fondamentale nell'ambito del progetto il percorso formativo per i funzionari di Sistema della Confartigianato sull'assistenza alle imprese in tema di promozione e internazionalizzazione.

Ma l'obiettivo primario del progetto, che ne rappresenta il vero valore aggiunto, è la sistematizzazione delle conoscenze, pratiche e strumentazioni e la creazione di una cultura di sistema omogenea su tutto il territorio nazionale, da nord a sud della penisola.

All'origine di questo ambizioso obiettivo si colloca la nascita e lo sviluppo di una comunità di pratica che racchiude tutte le professionalità del sistema Confartigianato attive nel settore promozione e internazionalizzazione, coinvolgendole in un processo di condivisione delle conoscenze, procedure e buone pratiche.

Nell'ambito del Gruppo Promozione e internazionalizzazione, con i responsabili di settore e i colleghi interessati alla materia e con il supporto di una docente esperta di innovazione e knowledge management, si affronteranno le modalità di sviluppo di una comunità professionale con esempi e dimostrazioni pratiche di metodologie e strumenti.

## **PROGRAMMA**

### **Prima Parte 9.30 - 13.30**

- Presentazione del progetto "Piattaforma per un nuovo modello di servizio di accompagnamento alle imprese artigiane sui mercati esteri"
- Il ruolo strategico della condivisione delle conoscenze (knowledge sharing) nell'assistenza alle imprese

### **Seconda Parte 14.30 - 17.30**

- Lo sviluppo della Comunità professionale: problemi, buone pratiche, soluzioni e strumenti



**CONVENTION SERVIZI 2010**  
Centro Congressi Salsomaggiore Terme (PR)

## **RETI E SERVIZI PER L'INNOVAZIONE**

**Coordinatore: Pietro Francesco De Lotto**

### **Premessa**

Oggi tutti gli esperti evidenziano la necessità che le imprese promuovano alcune attività in grado di garantire una maggiore massa critica rispetto al mercato e una maggiore competitività: aggregazioni interaziendali e innovazione nei processi produttivi e nei prodotti sono valutate come presupposti imprescindibili per il riposizionamento delle imprese.

Il gruppo di lavoro "RETI E SERVIZI PER L'INNOVAZIONE" esaminerà, quindi, le potenzialità che potranno derivare, sia per le imprese socie che per le strutture associative di Confartigianato, dall'arricchimento dell'offerta di servizi che sono basati sui processi di aggregazione imprenditoriale e sull'innovazione introdotta dalle imprese nei processi produttivi aziendali.

Per fare ciò, ovviamente, occorrerà capire quali forme di aggregazione e di innovazione sono adatte alla micro e piccola impresa sulla base dei fabbisogni espressi dalla base associativa ed in relazione alle esperienze del sistema associativo rappresentate da tutti i partecipanti al gruppo di lavoro.

Il gruppo di lavoro focalizzerà, in particolare, l'attenzione sulle forme di aggregazione imprenditoriale più diffuse all'interno del circuito associativo valutandone potenzialità e limiti e presentando casi concreti di attività svolte.

L'obiettivo del gruppo di lavoro sarà, pertanto, quello di comprendere come si possa favorire un processo virtuoso di miglioramento continuo dell'offerta dei servizi associativi esistenti arricchendola con nuove attività finalizzate ad aiutare le imprese ad essere più competitive sul mercato.

### Parole chiave del gruppo di lavoro:

- 1. Imprese e competitività**
- 2. Innovazione**
- 3. Reti di imprese**
- 4. Servizi Associativi**

## **PROGRAMMA**

### Prima Parte 9.30 – 13.30

1. Introduzione generale
2. Condivisione degli obiettivi della giornata
3. L'aggregazione imprenditoriale
4. L'esperienza di Confartigianato
5. Il contratto di rete
6. I fabbisogni degli imprenditori

### Seconda Parte 14.30 -17.30

1. L'esperienza dei vari livelli associativi (provinciale, regionale, nazionale)
2. Casi concreti di aggregazione imprenditoriale
3. Attività degli uffici territoriali in tema di aggregazione imprenditoriale e innovazione
4. Discussione generale sulle tematiche del gruppo
5. Il miglioramento continuo dei servizi esistenti



**CONVENTION SERVIZI 2010**  
Centro Congressi Salsomaggiore Terme (PR)

## **GRUPPO DI LAVORO NAZIONALE CREDITO**

***Coordinatore: Mauro Colombo***

### **Premessa**

Il Governatore Mario Draghi, nel corso dell'ultima assemblea annuale dell'ABI, ha ricordato come le banche siano determinanti nel rendere la crisi meno profonda e duratura, e come queste debbano conciliare l'obiettivo dell'equilibrio economico e patrimoniale con il necessario sostegno finanziario alle imprese.

Queste affermazioni si collocano in un quadro economico che da diversi anni appare critico del nostro Paese, in particolar modo per ciò che riguarda i rapporti tra imprese e mondo bancario.

In ciò che segue vogliamo richiamare brevemente alcuni elementi di contesto che hanno caratterizzato i rapporti tra banche e imprese, in maniera particolare negli ultimi tempi, a seguito della profonda crisi economica, ma che trovano la loro origine a partire da diversi anni. Vogliamo in verità fornire qualche spunto utile alla riflessione su un tema così importante per la nostra economia, in modo da tenerlo sullo sfondo alle considerazioni che faremo nel nostro gruppo di lavoro.

Un primo aspetto è costituito dal processo di consolidamento e di concentrazione che ha riguardato il mondo bancario a partire dagli anni Novanta. Gli eventi di quegli anni hanno contribuito ad allontanare i centri decisionali delle strutture creditizie dal territorio e dalle piccole imprese che ne fanno parte.

Gli effetti più vistosi di questi fenomeni che hanno interessato il sistema bancario si sono tradotti in una drastica riduzione del numero di imprese affidate (soprattutto al Sud), in particolare di quelle di dimensioni minori, per loro natura in grado di produrre un flusso informativo più eterogeneo e impalpabile rispetto alla clientela medio-grande.

Un secondo elemento emerge con chiarezza anche dalle analisi effettuate da Banca d'Italia (vedi Bollettino Economico n. 59 del 15 gennaio 2010). Nella parte in cui vengono riportate le recenti dinamiche comparate dei prestiti bancari alle imprese non finanziarie, distinte in due classi dimensionali (imprese con meno di 20 addetti e imprese con 20 addetti e oltre), emerge con evidenza come dal 2006, ossia in concomitanza di un avvio di fatto dei criteri di Basilea 2, si sia verificata una rilevante discontinuità strutturale nelle serie storiche a confronto, riassumibile con due semplici considerazioni.

Nel periodo ante-Basilea2, la dinamica dei prestiti bancari alle imprese domestiche non registra significative differenze fra le due classi dimensionali.

Nel periodo post-avvio di Basilea2, le due dinamiche si sono differenziate notevolmente, a tutto vantaggio delle medie e grandi imprese, le quali hanno potuto beneficiare di una maggiore attenzione da parte delle banche finanziatrici. Ciò ha consentito loro di giungere a ridosso della crisi con eccezionali volumi di fido accordato, mentre le imprese piccole, hanno dovuto affrontare la più grande crisi degli ultimi 80 anni partendo da normali livelli di fido.

Altri elementi di contesto attengono al perdurare delle tensioni nell'offerta di credito delle banche italiane verso le imprese, che potrebbero proseguire nei prossimi mesi, pur in una fase di ripresa ciclica dell'economia. In presenza dell'effetto di emersione, nei bilanci delle imprese affidate, della recessione, che provocherà nei prossimi mesi un deterioramento del merito di credito stimato dalle banche, laddove queste non riuscissero ad introdurre degli adeguati correttivi nella loro valutazione del merito di credito stesso.

Il ritmo di espansione dei crediti alle imprese degli ultimi due anni è stato sostenuto fino a metà 2008 (+12%) per poi rallentare rapidamente e diventare negativo a partire dal maggio 2009. L'aumento degli impieghi per le imprese è, attualmente, negativo per il 5,8% annuo.

Ciò ha comportato l'emergere di rilevanti tensioni dal lato dell'offerta probabilmente per un atteggiamento eccessivamente prudente delle Banche, rispetto all'aumento della rischiosità complessiva del portafoglio.

## PROGRAMMA

La minore disponibilità di credito ha avuto un impatto certamente non trascurabile sull'economia reale. Probabilmente è stato l'effetto di maggiore impatto assieme all'allungamento dei termini di pagamento. Si stima che ad essa sia riconducibile circa un quinto dell'attività produttiva nel 2009. In pratica, su cinque punti di pil perduti lo scorso anno, un punto si potrebbe attribuire al minor credito offerto dalle banche, effetto certamente mitigato dal ruolo svolto in questo periodo dalle "garanzie" (che sono state in vero "ammortizzatore" delle tensioni generate dalle difficoltà di accesso al credito) e dai Confidi, oltre che dall'intervento di una politica creditizia che ha previsto l'estensione delle garanzie pubbliche sui finanziamenti bancari per le Pmi.

Ciò sarebbe spiegato dalle debolezze strutturali del sistema finanziario italiano incentrato sulle banche e privo di mercati obbligazionari e azionari sviluppati, non in grado di fornire al sistema produttivo risorse alternative al credito bancario. Per citare solo un dato, nel 2009 hanno emesso obbligazioni sul mercato dei capitali solo 14 imprese italiane (5 nel 2008) contro circa 400 negli Stati Uniti, 50 nel Regno Unito e 150 nel resto dell'area euro.

Un sistema finanziario così incentrato sul sistema bancario, non aiuta a uscire presto dalla crisi economica. Anzi, proprio le caratteristiche strutturali del sistema finanziario italiano, incentrato sul ruolo delle banche, privo di mercati obbligazionari e azionari sviluppati, di fatto incapace di fornire al sistema produttivo risorse alternative al credito bancario, hanno amplificato i potenziali effetti negativi della crisi sull'economia reale più che altrove, perché da noi basta un modesto effetto di stretta per comprimere in modo non marginale gli investimenti e l'attività produttiva.

A queste considerazioni vogliamo aggiungere solo un'altra, che riguarderà da vicino le nostre imprese nei prossimi anni. Stiamo parlando del processo di revisione dell'Accordo di Basilea che le autorità di regolazione internazionali stanno mettendo a punto al fine di ripristinare condizioni di equilibrio nel mercato del credito e consentire l'esercizio della funzione creditizia secondo criteri di maggiore sostenibilità.

La cosiddetta Basilea 3, che potrebbe prendere il via dal 2012, costituisce un argomento su cui, allo stato attuale, non si è fatta ancora la necessaria chiarezza e che sta destando perplessità nel mondo delle imprese, preoccupate dalla evenienza di una ulteriore complicazione dei rapporti con il mondo bancario.

### Prima Parte 9.30 – 13.30

#### ⇒ **Rapporti Banche/Imprese**

- Report su protocolli tra Confederazioni e Banche (Unicredit, Intesa, Federasse, Popolari)
- Commissione Massimo Scoperto (report su attività svolta, interventi istituzionali, interventi antitrust e banca d'Italia)

#### ⇒ **Le imprese verso Basilea 3**

- analisi delle prospettive possibili e esame delle criticità

#### ⇒ **Focus sui Confidi**

- Testimonianze Confidi "107"
- Situazione Confidi "106"
- Anticipazioni sulla proposta di modifica del Titolo V del Testo Unico Bancario. Interventi Confartigianato, Fedart e Assoconfidi

### Seconda Parte 14.30 -17.30

#### ⇒ **Artigiancassa**

- analisi dei fattori di successo e delle criticità del nuovo piano industriale

#### ⇒ **Esame della proposta di riordino e riforma degli incentivi**

#### ⇒ **Prospettive di servizio sulle tematiche del credito**