

**DOCUMENTO PER LA 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**

*Documento per la consultazione*  
*Mercato di incidenza: gas naturale*  
*15 marzo 2013*

## **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione ha ad oggetto la revisione della componente QVD a copertura dei costi dell'attività di commercializzazione del servizio di vendita del gas naturale ai clienti che usufruiscono del servizio di tutela. Esso si inquadra nell'ambito della riforma delle condizioni economiche del servizio di tutela, già oggetto dei documenti per la consultazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) 13 novembre 2012, atto 471/2012/R/gas, recante Mercato del gas naturale, riforma delle condizioni economiche nel servizio di tutela – primi orientamenti (di seguito DCO 471/2012) e 14 febbraio 2013, atto 58/2013/R/gas recante Mercato del gas naturale, riforma delle condizioni economiche nel servizio di tutela - orientamenti finali (di seguito: DCO 58/2013).*

*Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità, a tutti i soggetti interessati, di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il 5 aprile 2013. Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare, ove possibile, tali documenti in formato elettronico.*

*I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione siano da considerare riservate.*

*È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In subordine, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.*

### **Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:**

**Autorità per l'energia elettrica e il gas**

**Direzione Mercati**

**Unità Mercati Retail**

**Piazza Cavour 5 – 20121 Milano**

**tel. 02.655.65.284/290**

**fax 02.655.65.265**

**e-mail: [mercati@autorita.energia.it](mailto:mercati@autorita.energia.it)**

**sito internet: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)**

## SOMMARIO

<b>1. INTRODUZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>2. CONTESTO NORMATIVO ED ELEMENTI DI CARATTERE GENERALE .....</b>	<b>5</b>
<b>3. MODALITÀ PER LA REVISIONE DELLA COMPONENTE QVD .....</b>	<b>8</b>
<b>4. LA NUOVA COMPONENTE QVD .....</b>	<b>14</b>

## 1. Introduzione

- 1.1 Il presente documento per la consultazione ha ad oggetto la revisione della componente QVD, definita dall’Autorità e applicata dai venditori ai clienti finali del servizio di tutela a copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio della vendita di gas naturale.
- 1.2 Esso si inquadra nell’ambito della riforma delle condizioni economiche applicate ai clienti finali che si avvalgono del servizio di tutela del gas naturale, già oggetto del DCO 471/2012 e del DCO 58/2013, con la quale l’Autorità sta mettendo in atto una riforma complessiva delle condizioni economiche del servizio di tutela, anche al fine di permettere un più corretto allineamento delle singole condizioni ai costi efficienti del servizio. In relazione alla determinazione delle condizioni economiche del servizio di tutela, con la sentenza del 20 aprile 2010, la Corte di Giustizia ha stabilito che le direttive europee di liberalizzazione del mercato del gas naturale non ostano al regime italiano di tutela, purché tale intervento soddisfi alcuni parametri definiti nella stessa decisione, tra i quali quello della proporzionalità dell’intervento. Al riguardo gli orientamenti illustrati nel presente documento per la consultazione sono finalizzati a rendere proporzionali ciascuna delle componenti delle condizioni economiche del servizio di tutela al costo efficiente del servizio erogato, in coerenza con l’evoluzione dell’assetto<sup>1</sup>.
- 1.3 Nello specifico, con i citati documenti per la consultazione l’Autorità ha proceduto ad illustrare i propri orientamenti circa la riforma delle condizioni economiche del servizio di tutela con particolare riferimento alle componenti a copertura del costo della materia prima e, per gli aspetti collegati, alle componenti a copertura dei costi dei servizi di trasporto e di stoccaggio e alle ulteriori componenti, al fine di trasmettere ai clienti finali il segnale relativo al costo del gas nel mercato all’ingrosso. Si rileva infatti come, a oggi, il costo di approvvigionamento del gas naturale sia sempre meno collegato ai contratti di lungo periodo, caratterizzati da clausole di tipo *take or pay* e da prezzi indicizzati alle quotazioni dei prodotti petroliferi, e sempre più determinato dai prezzi (al momento presente più bassi) risultanti nei mercati *spot* del gas naturale. Ciò dipende in primo luogo dall’evoluzione, sia in Italia che in Europa, del contesto di mercato all’ingrosso del gas che ha consentito che si sviluppasse anche in Italia una concorrenza ed un mercato all’ingrosso liquido, con prezzi “allineati” (al più al netto dei costi di trasporto) a quelli degli altri mercati europei. In particolare, negli ultimi anni il mercato europeo del gas è stato caratterizzato da significativi cambiamenti e si è assistito a un forte sviluppo dei mercati *spot* in Europa che hanno registrato condizioni di prezzo più favorevoli rispetto a quelle sottostanti ai tradizionali contratti di lungo termine, anche in considerazione di una serie di eventi di carattere congiunturale che hanno interessato sia il lato dell’offerta, sia il lato della domanda<sup>2</sup>.
- 1.4 In merito alla riforma il DCO 58/2013 ha proposto:
- a) una prima fase di attuazione, con riferimento al periodo compreso tra l’1 aprile e il 30 settembre 2013, in cui viene aumentato il peso dell’indice relativo ai prezzi del mercato *spot* nella formula vigente per la valorizzazione della componente relativa alla commercializzazione all’ingrosso del gas naturale;

---

<sup>1</sup> Per ulteriori considerazioni si veda §2.3.

<sup>2</sup> Per maggiori approfondimenti si veda il DCO 58/2013, in relazione al quale la data ultima per l’invio delle osservazioni è il 14 marzo 2013.

- b) una seconda fase di piena implementazione, a decorrere dall'1 ottobre 2013, in cui saranno completamente trasformate ed innovate le modalità di determinazione della componente relativa alla commercializzazione all'ingrosso e, coerentemente, delle altre componenti che concorrono a definire le condizioni economiche di tutela ai sensi del TIVG<sup>3</sup>.
- 1.5 Coerentemente, pertanto, l'Autorità intende anche rivedere il livello della componente QVD, al fine di permettere il perseguimento dell'equilibrio economico e finanziario di un operatore efficiente, tenendo in considerazione il riallineamento delle altre componenti. Il livello della componente QVD è funzione, tra l'altro, delle prestazioni, in termini di qualità, e degli obblighi previsti dalla regolazione vigente, anche in relazione ai processi legati alla gestione commerciale di ciascun cliente finale. Pertanto, in esito ad un processo, che l'Autorità intende avviare, di semplificazione della regolazione relativa al mercato *retail* e degli obblighi connessi, si potranno rivedere, al ribasso, i livelli proposti nel presente documento di consultazione. In particolare, l'Autorità intende valutare la possibile revisione della disciplina della qualità dei servizi di vendita al cliente finale, anche in ragione degli impatti in termini di sviluppo della concorrenza degli obblighi posti in capo ai venditori, mantenendo al contempo le necessarie tutele per i clienti finali e promuovendo altresì la loro partecipazione attiva e consapevole. Inoltre, l'Autorità, nel definire il livello della componente per ciascuna delle tipologie dei clienti definite ai sensi del comma 2.3 del TIVG ed aventi diritto al servizio di tutela<sup>4</sup>, intende tenere conto delle differenze tra le diverse tipologie anche in termini di vulnerabilità, ovvero del loro diverso livello di capacitazione nei confronti del mercato libero del gas naturale.
- 1.6 Per ragioni di coerenza rispetto al processo di riforma sopra richiamato, l'intervento oggetto del presente documento per la consultazione sarà allineato, in fatto di tempistiche, a quanto proposto per la seconda fase di completa implementazione della riforma delle condizioni economiche delineata nel DCO 58/2013, ovvero a partire dall'1 ottobre 2013.
- 1.7 In particolare, il presente documento per la consultazione è così strutturato:
- a) il capitolo 2 sintetizza il contesto normativo e di riferimento all'interno del quale si colloca la revisione della componente QVD;
  - b) il capitolo 3 sintetizza le principali analisi numeriche condotte, sulla base delle informazioni acquisite nell'ambito di una apposita richiesta dati;
  - c) il capitolo 4 reca le proposte dell'Autorità circa il livello e l'articolazione della componente QVD.

## **2. Contesto normativo ed elementi di carattere generale**

- 2.1 Ai fini dell'erogazione del servizio di vendita del gas naturale è attualmente previsto che tutti i venditori comprendano nelle proprie offerte ai clienti finali aventi diritto al servizio di tutela anche le condizioni economiche definite dall'Autorità ai sensi del TIVG. Al riguardo, il decreto legislativo n. 93/11 ha infatti confermato l'esigenza di

---

<sup>3</sup> Il TIVG è il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, approvato con la deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009 ARG/gas 64/09 come successivamente modificata e integrata.

<sup>4</sup> Sono i clienti domestici, i condomini con uso domestico e consumi annui non superiori a 200.000 Smc, i clienti titolati di punti di riconsegna per utenze relative a un'attività di servizio pubblico, i clienti non domestici – diversi da quelli precedenti – con consumi annui non superiori a 50.000Smc.

continuare a definire, transitoriamente, appositi strumenti di tutela di prezzo nei confronti dei clienti di piccole dimensioni, prevedendo che tali clienti comprendano, oltre che i clienti domestici, anche i clienti non domestici con consumi inferiori a 50.000 Smc/anno e i clienti finali titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico, ossia utenze nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge un'attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

- 2.2 In base all'assetto del servizio di tutela, quindi, a differenza di quanto avviene per il settore elettrico, tutti i venditori del mercato libero possono erogare il servizio di tutela, senza alcuna distinzione tra venditori storicamente presenti in un dato territorio e venditori nuovi entranti.
- 2.3 Nel determinare le condizioni economiche del servizio per i clienti vulnerabili sopra indicati, l'intervento effettuato dall'Autorità deve:
  - a) essere giustificato da un interesse economico generale;
  - b) essere bilanciato con l'esigenza di aprire il settore alla concorrenza;
  - c) rispettare il criterio di proporzionalità relativamente al contenuto dell'obbligo imposto, ai suoi destinatari e alla sua durata;
  - d) non creare discriminazioni fra gli operatori del settore.
- 2.4 Di conseguenza, la determinazione delle condizioni economiche del servizio di tutela, e quindi anche la determinazione della componente QVD oggetto del presente documento per la consultazione, viene effettuata in modo da riflettere i costi sostenuti da un venditore al dettaglio efficiente per servire i clienti che non scelgono condizioni di libero mercato, trasferendo al contempo al cliente finale il corretto segnale di prezzo relativo alle diverse fasi della filiera (approvvigionamento, commercializzazione al dettaglio, ecc). Inoltre, tale determinazione tiene conto del perseguimento dell'obiettivo di non alterare la concorrenza e non creare potenziali barriere alla scelta, da parte dei clienti, di venditori nel libero mercato, in modo da garantire parità di trattamento tra i clienti aventi le medesime caratteristiche. In tale ambito è altresì valutato il livello di capacitazione delle singole tipologie di clienti finali.
- 2.5 La componente QVD, a copertura dei costi di commercializzazione della vendita di gas naturale ai clienti finali che si avvalgono del servizio di tutela, è definita dal TIVG e attualmente la sua articolazione prevede l'applicazione di una quota fissa (€punto di riconsegna/anno), che rispecchia i costi di natura fissa (circa il 90% del totale) e di una quota variabile in relazione ai consumi del cliente finale (c€/mc), che riflette sostanzialmente i costi connessi agli obblighi di fatturazione previsti dalla regolazione vigente. Il TIVG prevede poi che la componente QVD sia aggiornata con cadenza biennale.
- 2.6 Rispetto alle tipologie di clienti finali in tutela, è prevista una differenziazione della quota fissa applicata ai clienti domestici rispetto a quella applicata ai clienti non domestici; questi ultimi includono i PDR relativi ai condomini per uso domestico con consumi fino a 200.000 Smc/anno, i PDR delle utenze relative ad attività di servizio pubblico, i PDR relativi a usi diversi dai precedenti con consumi fino a 50.000 Smc/anno.
- 2.7 Gli attuali valori della componente QVD, in vigore dall'1 gennaio 2012, sono indicati nella seguente Tabella 1.

**Tabella 1: Componente QVD attualmente in vigore**

<b>Tipologia di PDR di cui al comma 2.3 del TIVG</b>	<b>€/PDR/anno</b>	<b>c€/mc</b>
PDR nella titolarità di un cliente domestico	40,34	0,48
PDR relativo a un condominio con uso domestico, con consumi < 200.000 Smc/anno	55,40	0,48
PDR nella titolarità di un'utenza relativa a un'attività di servizio pubblico	55,40	0,48
PDR per usi diversi < 50.000 Smc/anno	55,40	0,48

- 2.8 In generale, l'attività di commercializzazione del gas naturale comprende le funzioni finalizzate alla consegna del gas naturale al cliente finale, nel rispetto delle condizioni previste dal contratto di vendita.
- 2.9 Con riferimento ai clienti di piccola dimensione, l'attività di commercializzazione è caratterizzata da:
- la rilevanza dei costi connessi alle attività di acquisizione del cliente;
  - l'importanza della presenza di una rete commerciale distribuita sul territorio, necessaria sia per la fase di acquisizione del cliente da parte di nuovi venditori, al fine della sottoscrizione dei contratti, sia per la fase di fidelizzazione e trattenimento, al fine di evitare la perdita del cliente e la sua acquisizione da parte di un altro venditore;
  - la necessità di predisporre strutture specifiche per l'assistenza e la gestione dei clienti, quali ad esempio i *call center*;
  - la necessità di dotarsi di adeguati sistemi informatici per la gestione delle informazioni, anche in considerazione della numerosità e della rilevanza delle medesime.
- 2.10 In particolare, sono poi identificabili, tra le altre, le seguenti sub-attività di commercializzazione: l'acquisizione del cliente finale, l'attivazione della fornitura, la gestione del contratto di vendita, la gestione del rapporto con l'impresa di distribuzione e l'impresa di trasporto, la gestione del rapporto con i fornitori grossisti a monte.
- 2.11 Con riferimento all'attività di acquisizione del cliente finale, essa comprende le spese di *marketing* e di pubblicità, nonché le spese relative alla necessità di predisporre canali commerciali per il contatto e la contrattualizzazione del cliente (*call center*, agenti, locali commerciali, ...). In linea di principio i costi connessi a tale attività dovrebbero risultare maggiori per venditori non già presenti sul mercato, o per venditori che servono un basso numero di clienti finali, tale per cui risulta particolarmente elevata l'incidenza dei costi fissi.

- 2.12 Rispetto alle sub-attività indicate, fino a oggi la fissazione della componente QVD è avvenuta tenendo conto dei soli costi sostenuti per l'erogazione del servizio di tutela ai clienti che non cambiano fornitore e, pertanto, non sono state tenute in considerazione le voci di costo caratteristiche di un venditore, in particolare un nuovo entrante, che acquisisce nuovi clienti (pur offrendo le condizioni economiche di tutela), tra le quali, appunto, le spese relative alle attività di acquisizione del cliente sopra richiamate.
- 2.13 Pertanto, con riferimento a tutte le tipologie di clienti finali di cui al comma 2.3 del TIVG, l'odierno livello della componente QVD non tiene conto delle differenze tra i diversi venditori presenti sul mercato.
- 2.14 Il livello della componente QVD è poi definito con una metodologia di riconoscimento dei costi relativi all'attività di commercializzazione analoga a quella utilizzata ai fini del calcolo della remunerazione degli esercenti la maggior tutela nel settore elettrico. In particolare, l'attuale quantificazione è stata effettuata a partire dai dati aggiornati trasmessi dai venditori ai sensi della normativa sull'*unbundling*, prevedendo il riconoscimento dei costi operativi attribuibili all'attività di vendita, come definiti al punto precedente, e di un'equa remunerazione del capitale investito netto (di seguito CIN).

### **3. Modalità per la revisione della componente QVD**

- 3.1 Come ricordato<sup>5</sup>, la revisione della componente QVD si inquadra all'interno del più ampio procedimento di riforma delle condizioni economiche del servizio di tutela del gas naturale. Inoltre, l'Autorità intende rivedere la componente QVD al fine di tenere meglio conto degli aspetti relativi alla morosità dei clienti finali. La necessità di garantire coerenza rispetto al citato procedimento di riforma giustifica il fatto che, in deroga a quanto previsto dal TIVG in tema di revisione biennale della componente QVD (§2.5), i valori della nuova componente saranno applicati già a partire dall'1 ottobre 2013.
- 3.2 Ai fini della revisione della componente QVD, l'Autorità intende:
- a) per quanto concerne i costi diversi dagli oneri per morosità, procedere, come in passato, a definire il livello della copertura a partire dai dati economici e patrimoniali dei venditori del servizio di tutela e a definire la remunerazione del CIN mediante l'utilizzo della metodologia del WACC<sup>6</sup> (si vedano i successivi § da 3.7 a 3.12);
  - b) per quanto concerne i costi connessi agli oneri per morosità, allineare la metodologia di riconoscimento dei costi a quanto fatto per il settore elettrico<sup>7</sup>, prendendo a riferimento i dati relativi al tasso di *unpaid ratio* (si vedano i successivi § da 3.13 a 3.30).
- 3.3 Per determinare la nuova quantificazione della componente QVD, la Direzione Mercati dell'Autorità ha predisposto un'apposita richiesta dati, indirizzata ai principali operatori del settore della vendita al dettaglio del gas naturale. In

---

<sup>5</sup> Si vedano i già richiamati DCO 471/2012 e DCO 58/2013.

<sup>6</sup> La metodologia del WACC (*Weighted Average Cost of Capital*) prevede la determinazione del tasso di remunerazione come media ponderata del tasso di rendimento sul capitale di rischio e di quello sul debito.

<sup>7</sup> Si veda la deliberazione 28 dicembre 2012, 583/2012/R/eel.

particolare in data 13 dicembre 2012 sono state richieste al campione di venditori<sup>8</sup>, tra l'altro, informazioni, nel prosieguo descritte, in merito a:

- a) le grandezze quantitative relative ai clienti finali e ai volumi serviti;
  - b) i dati economici e patrimoniali, per l'anno 2011, rilevanti ai fini della determinazione del livello dei costi relativi all'attività di commercializzazione al dettaglio, coerenti con i dati di *unbundling*;
  - c) il livello dell'*unpaid ratio*;
  - d) il livello del credito scaduto nei confronti dei clienti finali.
- 3.4 Le informazioni di cui alle lettere c) e d) del precedente §3.3 sono state richieste distinguendo tra clienti cui vengono applicate condizioni di libero mercato e clienti cui vengono applicate le condizioni economiche del servizio di tutela e differenziando altresì il dato per le diverse tipologie di clienti aventi diritto al servizio di tutela di cui al comma 2.3 del TIVG. Inoltre, ai venditori che operano in più di una regione è stato richiesto di fornire il dettaglio delle informazioni per ciascuna regione.
- 3.5 Le informazioni avrebbero dovuto essere inviate entro l'11 gennaio 2013, data successivamente prorogata al 21 gennaio 2013.
- 3.6 Rispetto ad un campione di 22 venditori, sono pervenute risposte da parte di 16 società di vendita. I dati analizzati, rispetto al mercato complessivo, rappresentano circa il 75% del totale dei punti di riconsegna serviti in tutela (71% in termini di volumi) e circa il 67% del totale dei punti di riconsegna cui vengono applicate le condizioni di libero mercato (55% in termini di volumi). Rispetto alle risposte pervenute, tuttavia, non tutti i 16 venditori hanno proceduto a fornire tutte le informazioni richieste (si veda ad esempio quanto indicato al §3.24).

#### ***Elementi emersi in relazione ai costi diversi dagli oneri per morosità***

- 3.7 In relazione ai dati richiesti ai sensi del §3.3, si segnala che alcuni operatori hanno evidenziato come i dati contabili contenuti nei conti annuali separati redatti ai sensi del TIU<sup>9</sup> non sono pienamente rappresentativi delle dinamiche dei costi funzionali alla gestione della clientela di piccola dimensione, a causa delle attuali modalità di contabilizzazione di tali costi nel comparto, previsto dalla suddetta deliberazione, "Clienti di piccole dimensioni, connessi alle reti di distribuzione e con consumi inferiori o pari a 200.000 Smc" dell'attività di vendita del gas naturale.
- 3.8 La limitata rappresentatività dei conti annuali separati redatti ai sensi del TIU per quanto attiene i suddetti costi è principalmente dovuta al fatto che l'attuale disciplina di separazione contabile non recepisce in pieno le evoluzioni più recenti relative al dettato normativo in tema di vendita di gas naturale e di erogazione del servizio di tutela. Al fine di superare tale impostazione e di permettere una migliore attribuzione dei costi ai diversi mercati (servizio di tutela e mercato libero) e ai diversi clienti aventi diritto al servizio di tutela, nell'ambito del documento per la consultazione 28 febbraio 2013, 82/2013/R/com, l'Autorità, nel rivedere il TIU, ha infatti proposto l'identificazione di due attività distinte, e dei loro relativi comparti:
- a) vendita di gas naturale ai clienti finali nel servizio di tutela;

---

<sup>8</sup> In particolare, il campione è costituito dai principali soggetti operanti sul mercato della vendita al dettaglio di gas naturale, sia a livello nazionale che a livello locale. Del campione fanno inoltre parte soggetti, identificabili quali nuovi entranti, che servono clienti esclusivamente a condizioni di mercato libero.

<sup>9</sup> Il TIU è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07.

- b) vendita di gas naturale ai clienti finali a condizioni di libero mercato.
- 3.9 Tuttavia, come detto, i dati attualmente a disposizione non recepiscono ancora tale nuova impostazione, tuttora in consultazione, pertanto, nell'ambito della richiesta dati, è stata data la possibilità ai singoli operatori di apportare rettifiche ai dati richiesti per avere una rappresentazione il più attendibile possibile dei costi relativi all'attività di commercializzazione per i clienti di piccola dimensione. Nell'ambito delle determinazioni di seguito proposte, sono state valutate prudenzialmente le rettifiche che gli operatori hanno fornito e sono state inoltre prese in considerazione anche ulteriori specifiche informazioni che alcuni operatori hanno inviato all'Autorità, in relazione alla determinazione dei costi di commercializzazione. In particolare tali specifiche informazioni hanno permesso di contenere l'impatto, nell'ambito della definizione della componente QVD, degli alti costi indiretti rilevati in base ai dati contabili inviati ai sensi del TIU.
- 3.10 L'analisi è stata condotta, come sopra accennato, sui dati relativi all'anno 2011 con l'obiettivo di individuare per ciascun operatore i costi sostenuti per l'erogazione del servizio ai soli clienti serviti alle condizioni economiche del servizio di tutela.
- 3.11 L'analisi dei dati ha mostrato, in generale, una forte variabilità dei valori che non risulta correlabile alle dimensioni dell'operatore; tale variabilità tra i venditori si riscontra sia nel valore (unitario) dei costi operativi che nel livello del CIN. Infine un altro dato per il quale si è riscontrata una sostenuta variabilità è l'incidenza percentuale dei costi indiretti, che oscilla tra il 26% e il 99% rispetto al totale dei costi rilevanti per l'attività di commercializzazione. L'alta incidenza dei costi indiretti potrebbe essere ascrivibile:
- a) da un lato, a quanto detto in precedenza circa la scarsa rappresentatività dei dati di *unbundling* segnalata dagli operatori in relazione ai costi di commercializzazione relativi alla vendita ai clienti di piccole dimensioni, in particolare, per quanto concerne i *driver* di imputazione delle funzioni operative condivise e per i servizi comuni previsti dal TIU;
- b) dall'altro, alle diverse forme organizzative interne dei venditori che potrebbero dare luogo a strutture di costo differenziate (si pensi a titolo di esempio al caso di società che esternalizzano determinate attività o si avvalgono di altre società appartenenti al loro stesso gruppo societario).
- 3.12 Infine si è proceduto ad effettuare una valutazione dei dati disponibili relativamente a venditori che servono prevalentemente clienti a condizioni di libero mercato al fine di procedere ad un confronto con quelli che possono essere identificati come nuovi entranti. La componente di commercializzazione costituisce infatti un riferimento per i soggetti operanti nel mercato libero. Anche per tali operatori dai dati a disposizione è emersa una forte incidenza dei costi operativi ed in particolare dei costi indiretti – che assumono valori prossimi all'estremo superiore della forbice indicata al punto precedente, indice probabilmente di un mercato ancora in evoluzione. Inoltre, rispetto a quanto avviene nel mercato di tutela si riscontra una maggiore incidenza dei costi di acquisizione della clientela.

***Elementi emersi in relazione ai costi connessi agli oneri per morosità***

- 3.13 Il riconoscimento degli oneri per morosità fino a oggi è stato definito come una percentuale rispetto al fatturato calcolata con riferimento alla voce di bilancio relativa alla svalutazione dei crediti. Come sopra ricordato, per il settore elettrico,

questa metodologia è stata oggi superata per cui l’Autorità intende procedere in maniera analoga per il gas naturale, allineando così i meccanismi nei due settori.

- 3.14 A tal fine sono stati raccolti i dati relativi all’*unpaid ratio*, vale a dire il tasso di mancato pagamento delle fatture da parte dei clienti finali all’interno di un dato periodo temporale.
- 3.15 Ai fini della definizione del livello di *unpaid ratio* da riconoscere, in linea di principio il periodo temporale da prendere a riferimento dovrebbe essere definito in considerazione del tempo all’interno del quale il venditore mette in atto le attività relative al recupero del credito e superato il quale i crediti presentano una stabilizzazione della probabilità di recupero intorno a livelli sufficientemente bassi.
- 3.16 Una volta definito il livello di *unpaid ratio*, il riconoscimento degli oneri per morosità avviene mediante l’applicazione della percentuale così determinata al livello del fatturato.
- 3.17 Nel seguito sono indicate le evidenze emerse dall’analisi dell’*unpaid ratio* a 24 mesi<sup>10</sup>. In particolare, a livello medio nazionale l’*unpaid ratio* per il servizio di tutela è risultato pari a 2,60%. Ciò implica che a distanza di 24 mesi dall’emissione, il 2,60% degli importi fatturati risulta non pagato. Rispetto al dato medio nazionale, la Tabella 2 riporta anche il livello dell’*unpaid ratio* differenziato per tipologia di cliente di cui al comma 2.3 del TIVG.

**Tabella 2: *unpaid ratio* per tipologia di cliente finale del servizio di tutela**

<b>Tipologia di PDR di cui al comma 2.3 del TIVG</b>	<b>Servizio di tutela</b>
<b>Medio Italia</b>	<b>2,60%</b>
Cliente domestico	2,09%
Condominio con uso domestico, con consumi < 200.000 Smc/anno	1,83%
Utenza relativa a un’attività di servizio pubblico	2,72%
Usi diversi < 50.000 Smc/anno	5,77%

- 3.18 Il livello di *unpaid ratio* per il mercato libero è risultato pari a 2,96%: la presenza di un *unpaid ratio* maggiore per il mercato libero rispetto al servizio di tutela è confermata anche con riferimento alle diverse tipologie di clienti finali, ad eccezione dei clienti finali con usi diversi e consumi fino a 50.000 Smc/anno.
- 3.19 In relazione al dato relativo ai clienti con usi diversi e con consumi fino a 50.000 Smc/anno serviti in tutela, si osserva che, rispetto ai dati ricevuti dai diversi operatori, questo dato è fortemente influenzato dalle informazioni trasmesse da un operatore di medio-grandi dimensioni. Al netto infatti di tale operatore, il livello di

<sup>10</sup> Sono state richieste informazioni anche in relazione all’*unpaid ratio* a 12 mesi, tuttavia in merito i dati ricevuti sono risultati scarsamente significativi, stante il basso numero di venditori (meno del 40% del campione) che hanno inviato tali informazioni, peraltro anche scarsamente dettagliate a livello territoriale (si veda anche §3.24)

*unpaid ratio* assume valori più contenuti, pari a circa 2,16%, maggiormente in linea con quanto riscontrato nel resto dell'analisi.

- 3.20 Inoltre, rispetto a quanto normalmente evidenziato dai venditori in merito alla presenza di maggiori livelli di morosità per quanto attiene la tipologia dei clienti titolari di punti di riconsegna relativi ad attività di servizio pubblico, i dati rilevati non sembrano evidenziare tale criticità, anche in ragione della necessità di affinare la rilevazione dei medesimi<sup>11</sup>.
- 3.21 Per quanto concerne le indicazioni desumibili dall'*unpaid ratio* si osserva come il suo livello rispecchi:
- a) da un lato, la qualità creditizia dei clienti finali, per cui tassi di *unpaid ratio* più alti indicherebbero la presenza di situazioni di sofferenza del credito con riferimento a certe tipologie di clienti finali;
  - b) dall'altro, il livello di efficienza dei venditori nello svolgimento delle attività di gestione e recupero del credito.
- 3.22 In merito a quanto sopra si rileva come i dati raccolti presentino differenze, anche di livello significativo, tra i diversi venditori che hanno risposto alla raccolta dati, lasciando presupporre pertanto l'esistenza di differenze in termini di efficienza nella gestione del credito, piuttosto che un'elevata differenza tra i clienti finali appartenenti a una medesima tipologia ma serviti da venditori diversi.
- 3.23 Rispetto ai dati a suo tempo raccolti per il mercato elettrico<sup>12</sup>, in cui l'*unpaid ratio* è risultato pari a livello medio nazionale a 1,18%, il tasso relativo al mercato del gas naturale risulta sensibilmente maggiore. In relazione alle considerazioni riportate al §3.22 circa l'efficienza dei venditori nell'ambito della gestione del credito, tale maggiore tasso potrebbe anche essere connesso alle maggiori difficoltà a procedere all'interruzione della fornitura del cliente nel caso di misuratori non accessibili<sup>13</sup>.
- 3.24 A livello di distinzione territoriale, la seguente Figura 1 illustra le differenze dell'*unpaid ratio* rilevate a livello regionale. In relazione ai dati illustrati si segnala che alcuni venditori, anche di dimensioni medio-grandi, non sono stati in grado di fornire informazioni distinte a livello territoriale. In particolare, rispetto alle informazioni inviate dai venditori, circa il 56% del fatturato non risulta distinto per livello territoriale. Le informazioni riportate si basano pertanto unicamente sui dati resi disponibili.

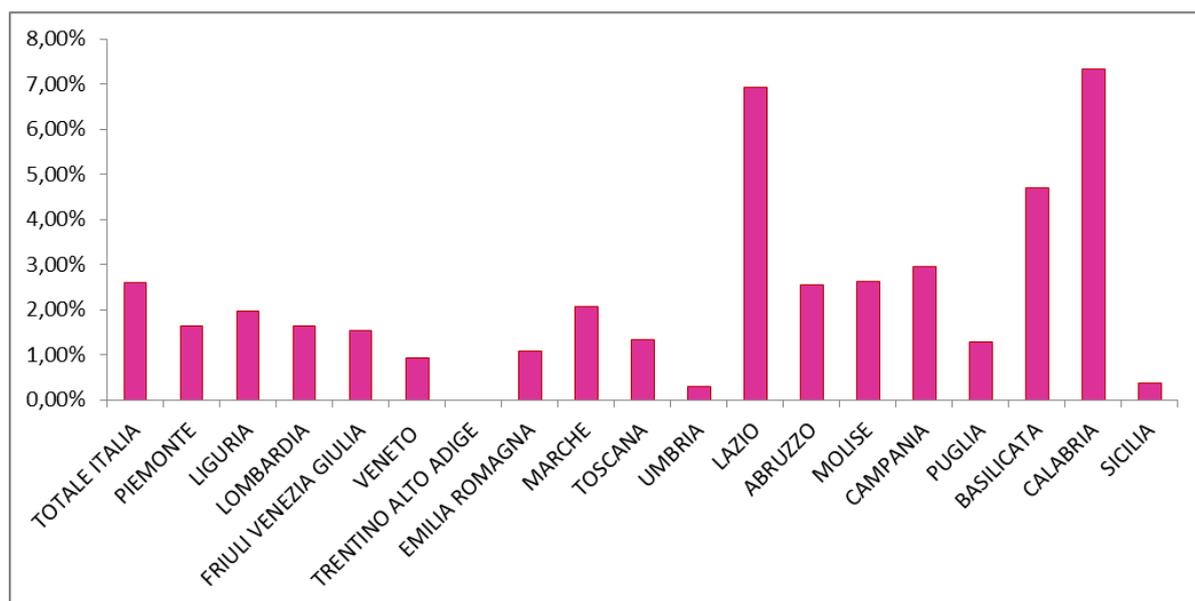
---

<sup>11</sup> Si consideri a tal fine che l'identificazione dei clienti appartenenti a tale tipologia ha avuto luogo solo a partire dal mese di giugno 2011, a seguito della deliberazione 9 giugno 2011 ARG/gas 71/11, che ha modificato il perimetro degli aventi diritto al servizio di tutela in base a quanto definito dal D.lgs 1 giugno 2011.

<sup>12</sup> Al riguardo si veda il documento per la consultazione 511/2012/R/eel.

<sup>13</sup> In relazione alle attività relative alla sospensione dei PDR su richiesta del venditore, si segnala che i dati raccolti fanno riferimento al fatturato relativo al periodo agosto 2009/luglio 2010 che risulta incassato a distanza di 24 mesi e che la disciplina di cui alla deliberazione 21 luglio 2011 ARG/gas 99/2011 risulta in applicazione dall'anno 2012.

**Figura 1: *unpaid ratio* medio regionale**



- 3.25 Rispetto ai dati indicati nella Figura 1, non sono pervenute informazioni circa i clienti serviti a condizioni economiche di tutela relative alla regione Valle d'Aosta; in merito ai dati del Trentino Alto Adige un solo operatore ha inviato informazioni, dalle quali il fatturato a 24 mesi risulta interamente incassato.
- 3.26 Sebbene, come si evince anche dalla Figura 1, in alcuni casi si riscontrino livelli medi regionali piuttosto elevati in alcune zone, nell'analizzare l'andamento regionale dell'*unpaid ratio* per singola tipologia di cliente, le differenze illustrate vengono meno in taluni casi per cui non sembra si possa evincere una netta differenziazione territoriale del fenomeno.
- 3.27 Sempre in materia di morosità sono stati anche richiesti dati relativi al credito in essere alla fine del mese di settembre 2012, non ancora dichiarato svalutato, relativo a fatture scadute (e non incassate) da più di 180 giorni (di seguito: credito scaduto), distinguendo per ciascuna tipologia di cliente di cui al comma 2.3 del TIVG e, per quanto attiene i clienti domestici, distinguendo il dettaglio dei clienti aventi diritto alla compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale (di seguito: bonus gas).
- 3.28 La seguente Tabella 3 riporta per ciascuna tipologia di cliente il peso percentuale della tipologia rispetto al totale dei clienti in tutela e il relativo peso del credito scaduto.
- 3.29 Rispetto ai dati di *unpaid ratio* a 24 mesi illustrati in precedenza i dati indicati nella Tabella 3 non risultano perfettamente comparabili; ciò potrebbe essere dovuto al fatto che:
- il riferimento al credito scaduto da 180 giorni sconta il fatto che, con tutta probabilità, le attività di recupero del medesimo sono ancora in corso;
  - il livello del credito scaduto potrebbe scontare le differenze della periodicità di fatturazione delle diverse tipologie di clienti finali.

**Tabella 3: credito scaduto**

<b>Tipologia di PDR di cui al comma 2.3 del TIVG</b>	<b>Quota credito scaduto rispetto al totale</b>	<b>Quota punti in tutela rispetto al totale</b>
<b>Totale Italia</b>		
Cliente domestico	55,76%	95,43%
Condominio con uso domestico, con consumi < 200.000 Smc/anno	6,75%	0,61%
Utenza relativa a un'attività di servizio pubblico	6,21%	0,33%
Usi diversi < 50.000 Smc/anno	31,28%	3,63%

- 3.30 In relazione ai clienti domestici, non si rilevano particolari differenze tra i clienti aventi o meno diritto al bonus gas: la seguente Tabella 4 indica il peso percentuale delle due categorie rispetto al totale dei clienti domestici in tutela e il relativo peso del credito scaduto.

**Tabella 4: credito scaduto per clienti domestici**

	<b>Quota credito scaduto rispetto al totale</b>	<b>Quota punti in tutela rispetto al totale</b>
Cliente domestico con bonus gas	2,50%	2,94%
Cliente domestico senza bonus gas	97,50%	97,06%

#### **4. La nuova componente QVD**

- 4.1 L'analisi dei dati, sia relativamente alla parte non inerente alla morosità che relativamente ai dati di morosità, non permette al momento di evidenziare un impatto significativo della dimensione dei diversi operatori sui loro costi. In linea teorica, ci si sarebbe attesi di riscontrare costi unitari minori per i soggetti di maggiori dimensioni già presenti sul mercato e aventi, pertanto, un portafoglio di clienti più numeroso su cui ripartire i costi fissi dell'attività di vendita. Tuttavia, anche in ragione di quanto sopra riportato relativamente alla non piena rappresentatività e alla forte variabilità riscontrata in alcuni dei dati analizzati, non è al momento possibile trovare conferma di tale attesa.
- 4.2 Pertanto, al momento non si ritiene possibile differenziare la componente QVD per operatori di diverse dimensioni o per operatori già presenti sul mercato rispetto a quelli di più recente entrata.
- 4.3 La scelta di non differenziare la componente QVD per venditore risulta peraltro in linea con quanto già stabilito con la deliberazione 29 dicembre 2011, ARG/gas 200/11, con la quale l'Autorità aveva a suo tempo deciso il mantenimento di un'unica componente QVD, anche in ragione delle difficoltà implementative di una

differenziazione che tenesse conto delle diversità tra venditori storici e venditori nuovi entranti, nonché dei possibili comportamenti opportunistici da parte dei primi.

- 4.4 Inoltre, essendo stata confermata la rilevanza dei costi fissi, l’Autorità intende mantenere un’articolazione, in linea con quella odierna, che preveda una prevalente incidenza della quota fissa (€/punto di riconsegna/anno) rispetto a quella della quota variabile (€/mc), pur tenuto conto delle differenze tra clienti finali di seguito illustrate. Peraltro, in considerazione della natura dei costi fissi relativi all’attività di commercializzazione, caratterizzata dal sostenimento di alcuni costi (quali ad esempio il sistema di fatturazione) anche indipendentemente dalla presenza del singolo cliente, la scelta di mantenere l’attuale articolazione potrebbe essere rivista in considerazione di ragioni di equità, con particolare riferimento ai clienti con bassi consumi.
- 4.5 Infine, l’Autorità intende mantenere il riconoscimento dei costi indifferenziato a livello territoriale, anche in ragione del fatto che i dati messi a disposizione dagli operatori presentano al riguardo elementi di contraddittorietà e non consentono di inferire in modo significativo l’esistenza di una rilevante differenziazione territoriale dei costi commerciali.
- 4.6 Con riferimento specifico alle determinazioni del livello dei costi riconosciuti diversi dalla morosità<sup>14</sup>, dai dati economici e patrimoniali trasmessi dagli operatori, in parziale continuità con quanto avviene oggi, sono state escluse, ai fini della determinazione delle componenti unitarie applicabili ai clienti domestici, le voci di costo relative ad attività tipiche dell’operatività in un contesto concorrenziale, quali ad esempio le spese per le attività di acquisizione del cliente, le spese di *marketing* e di pubblicità, mentre il riconoscimento di tali voci avrà luogo per quanto riguarda i clienti non domestici (per le ragioni di questa differente modalità di riconoscimento, si veda §4.15 e 4.16).
- 4.7 Al fine di ottenere i costi operativi diversi dalla morosità relativi all’attività di vendita al dettaglio, al livello dei costi come sopra individuato è stato sottratto l’ammontare dei ricavi diversi da quelli derivanti dalla vendita di gas naturale. Infine è stata determinata la percentuale di remunerazione del CIN, come risultante dai dati comunicati, sulla base della metodologia del WACC in continuità con quanto avviene oggi. In particolare il livello della remunerazione del CIN è stato posto pari a 7,8%, in linea con quanto previsto per il settore elettrico.
- 4.8 I costi riconosciuti diversi dalla morosità così individuati sono stati poi riproporzionati sulla base della percentuale di clienti serviti in tutela comunicati ai sensi del §3.3, lettera a).

- |  |
|--|
| <p>Q1. Si condivide il mantenimento di una componente QVD applicata ai clienti del servizio di tutela indifferenziata tra i diversi operatori? Giustificare la risposta.</p> <p>Q2. Si condivide il mantenimento di una componente QVD applicata ai clienti del servizio di tutela indifferenziata a livello territoriale? Giustificare la risposta.</p> <p>Q3. Si condividono le modalità illustrate per la determinazione del livello dei costi riconosciuti diversi dalla morosità?</p> |
|--|

---

<sup>14</sup> Tali costi non considerano quindi i costi connessi agli inadempimenti dei clienti finali, ovvero gli oneri relativi alla morosità, che sono oggetto di separata analisi, come descritto successivamente.

- 4.9 Per quanto riguarda il livello degli oneri connessi alla morosità, il livello dell'*unpaid ratio* da adottare per la determinazione del costo riconosciuto è stato definito:
- a) considerando, come già per il settore elettrico, l'*unpaid ratio* a 24 mesi, in quanto ritenuto un tempo congruo all'interno del quale il venditore mette in atto le politiche di recupero credito e trascorso il quale la probabilità di recuperare gli importi è considerata bassa e stabile;
  - b) escludendo quegli operatori che hanno presentato livelli di *unpaid ratio* particolarmente elevati rispetto alla totalità dei rispondenti.
- 4.10 In particolare, il fatto che, per una data tipologia di clienti finali, alcuni operatori presentassero *unpaid ratio* particolarmente alti porta a ipotizzare una minore efficienza della gestione creditizia da parte di questi venditori. Pare infatti meno probabile la sussistenza di elevate differenze in termini di rischio creditizio tra clienti appartenenti alla medesima tipologia, ma serviti da venditori diversi. Pertanto, la scelta di escludere tali venditori per la definizione del tasso riconosciuto si inquadra in un'ottica di stimolo all'efficientamento della gestione del credito.
- 4.11 Inoltre, in base all'analisi dei dati al momento disponibili, l'Autorità intende definire il livello di *unpaid ratio* in maniera indifferenziata tra le diverse tipologie di clienti finali, diversamente da quanto fatto per il settore elettrico.
- 4.12 Le scelte illustrate relative all'esclusione degli operatori che presentano livelli di *unpaid ratio* ritenuti particolarmente alti e alla mancata differenziazione territoriale e per tipologia di cliente finale della componente QVD sono altresì connesse a ragioni di prudenza, legate principalmente alla qualità dei dati ricevuti e alla necessità di poter disporre di dati di maggiore dettaglio prima di procedere a ulteriori differenziazioni, che hanno comportato la fissazione di un livello di *unpaid ratio* riconosciuto prudenzialmente più basso di quanto emerso dai dati illustrati nella Tabella 2.
- 4.13 Infine, l'Autorità intende rivedere con cadenza periodica il livello dell'*unpaid ratio* utilizzato per la determinazione della componente QVD con l'obiettivo da un lato, di tener conto dell'evoluzione del fenomeno della morosità e dall'altro, di incentivare politiche di gestione del credito efficienti. A tale fine dovrà essere identificato un intervallo di revisione ritenuto congruo per il perseguimento congiunto di entrambi gli obiettivi.
- 4.14 Con particolare riferimento al primo periodo di implementazione, invece, anche in considerazione della non piena rappresentatività di alcuni dati messi a disposizione dagli operatori, l'Autorità intende prevedere che in parziale deroga all'attuale previsione di revisione biennale delle componenti QVD la componente a copertura degli oneri per morosità sia rivista annualmente<sup>15</sup>. Al fine di permettere la revisione periodica del riconoscimento degli oneri per morosità saranno infatti previsti specifici obblighi informativi in capo a un campione selezionato di venditori in modo tale da avere a disposizione i dati relativi all'*unpaid ratio* anche con il dettaglio territoriale a oggi non sempre presente.

<p>Q4. Si condivide l'adozione della metodologia dell'<i>unpaid ratio</i>? Giustificare la risposta.</p>
--

---

<sup>15</sup> Eventuali aggiornamenti della componente QVD potranno essere fatti prima dello scadere dei due anni anche per tenere conto delle possibili modifiche della regolazione in tema di semplificazione degli obblighi di qualità e di procedure del mercato *retail*.

- Q5. Si condivide di escludere dal calcolo della componente QVD gli operatori con livelli di *unpaid ratio* ritenuti non efficienti?
- Q6. Si condivide la scelta di utilizzare il tasso di *unpaid ratio* a 24 mesi?
- Q7. Si condivide la scelta di utilizzare il tasso di *unpaid ratio* indifferenziato per tipologia di cliente finale?
- Q8. Si condivide la proposta di revisione periodica del livello dell'*unpaid ratio* anche al fine di incentivare una gestione sempre più efficiente del credito?
- Q9. Quale si ritiene essere un intervallo di revisione congruo?

- 4.15 Per quanto concerne il livello della componente QVD applicata ai clienti finali, l'Autorità intende confermare l'applicazione di una componente differenziata tra clienti non domestici e domestici.
- 4.16 In dettaglio la componente QVD sarà ancora articolata in una quota fissa (€punto di riconsegna/anno) e in una quota variabile (c€mc). Tuttavia l'Autorità intende tenere conto delle differenze, anche in termini di diverso livello di capacitazione dei clienti finali.
- 4.17 A tal fine l'Autorità intende definire la componente QVD applicata ai clienti non domestici in modo da tenere conto della loro maggiore capacitazione nei confronti del mercato libero. Tale obiettivo si traduce nella definizione di una quota fissa di maggiore entità che permetta di tenere conto anche dei costi di acquisizione del venditore nel mercato libero.
- 4.18 La seguente Tabella 5 riporta una forchetta dei livelli della componente QVD proposti in applicazione dall'1 ottobre 2013.

**Tabella 5: componente QVD in vigore dall'1 ottobre 2013**

<b>Tipologia di PDR di cui al comma 2.3 del TIVG</b>	<b>€PDR/anno</b>	<b>c€mc</b>
PDR nella titolarità di un cliente domestico	54,00 – 56,00	0,48
PDR relativo a un condominio con uso domestico, con consumi < 200.000 Smc/anno	80,25 – 82,75	0,48
PDR nella titolarità di un'utenza relativa a un'attività di servizio pubblico	80,25 – 82,75	0,48
PDR per usi diversi < 50.000 Smc/anno	80,25 – 82,75	0,48

- 4.19 Rispetto ai valori della componente QVD indicati, l'Autorità intende mantenere invariati i livelli della componente UG2, aggiuntiva della tariffa obbligatoria di distribuzione e misura. Tale componente era stata istituita a partire da luglio 2009, al fine di contenere la spesa dei clienti finali caratterizzati da bassi volumi, in concomitanza con la ridefinizione della componente QVD che aveva comportato un significativo incremento della quota fissa applicata. A tal fine quindi, la componente UG2 applicata a tutti i clienti finali aventi diritto al servizio di tutela è definita in quota fissa (€punto di riconsegna/anno) ed assume valori negativi (attualmente è pari a -27,01 €punto di riconsegna/anno).

- Q10. Si condivide il mantenimento dell'articolazione e della differenziazione per tipologia della componente QVD in linea con quanto avviene oggi?
- Q11. Si condivide il mantenimento del peso rilevante della quota fissa rispetto alla quota variabile? Se no quale articolazione dovrebbe essere effettuata? Per quali tipologie di clienti?
- Q12. Si condivide che la quota fissa della componente QVD sia definita in maniera tale da tenere conto del diverso livello di capacitazione dei clienti non domestici rispetto ai clienti domestici?
- Q13. Si condividono i livelli proposti nella Tabella 5?
- Q14. Si condivide la proposta di non rivedere la componente UG2?
- Q15. Si condividono le tempistiche per l'adozione dei nuovi livelli della componente QVD (1 ottobre 2013)?