

DELIBERAZIONE 22 DICEMBRE 2020

584/2020/R/EEL

PRIME DISPOSIZIONI IN TEMA DI INIZIATIVE INFORMATIVE PER I CLIENTI DEL SERVIZIO A TUTELE GRADUALI

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1139^a riunione del 22 dicembre 2020

VISTI:

- le Direttive del Parlamento Europeo e del Consiglio 13 luglio 2009, 2009/72/CE e 2009/73/CE;
- la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 5 luglio 2019, 2019/944 (di seguito: Direttiva elettrica);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/1995);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 (di seguito: decreto-legge 35/2005);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73 (di seguito: decreto-legge 73/2007);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, (di seguito: decreto legislativo 93/2011);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, ed in particolare articolo 1 dal comma 60 (di seguito: legge 124/2017 o legge concorrenza);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- la legge 21 settembre 2018, n. 108;
- la legge 30 dicembre 2018, n. 145;
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 (di seguito: D.L. milleproroghe) convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8;
- la deliberazione dell' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM (di seguito: deliberazione 501/2014/R/COM), e, in particolare, l'Allegato A "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o gas distribuito a mezzo di reti urbane", come successivamente modificati e integrati (di seguito: Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 4 novembre 2016, 633/2016/R/EEL;
- la deliberazione dell' Autorità 25 maggio 2017, 375/2017/R/COM;
- la deliberazione dell' Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/COM (di seguito: deliberazione 555/2017/R/COM);
- la deliberazione dell' Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/COM;

- la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2017, 746/2017/R/COM (di seguito: deliberazione 746/2017/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 16 novembre 2017, 751/2017/E/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 16 novembre 2017, 762/2017/I/EEL;
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 901/2017/E/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 15 febbraio 2018, 89/2018/R/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 19 febbraio 2019, 59/2019/R/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 5 marzo 2019, 85/2019/R/COM;
- deliberazione dell’Autorità 21 maggio 2019, 197/2019/R/COM (di seguito: deliberazione 197/2019/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 25 giugno 2019, 270/2019/R/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2016, 396/2019/R/EEL (di seguito: deliberazione 396/2019/R/EEL);
- la deliberazione dell’Autorità 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 24 novembre 2020, 491/2020/R/EEL (di seguito: deliberazione 491/2020/R/eel);
- il parere dell’Autorità 24 novembre 2020, 497/2020/I/eel, relativo allo schema di decreto prime modalità per favorire l’ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero dell’energia elettrica e del gas;
- il Quadro strategico dell’Autorità per il triennio 2019-2021, approvato con deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/1995 attribuisce all’Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera h)), ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo “la massima trasparenza in merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali” (articolo 2, comma 12, lettera l);
- la legge 124/17 (come da ultimo modificata dal D.L. milleproroghe) ha previsto che il superamento della c.d. tutela di prezzo sia fissato rispettivamente all’1 gennaio 2021 per le piccole imprese (diverse dalle microimprese) e all’1 gennaio 2022 per le microimprese e per i clienti domestici, con ciò prorogando il previgente termine (dell’1 luglio 2020);
- nel dettaglio, in tema di superamento della c.d. tutela di prezzo, la medesima legge intesta all’Autorità e al MiSE specifici adempimenti propedeutici a tali scadenze affidando:
 - a) all’Autorità il duplice compito di: (i) stabilire per le microimprese e i clienti domestici il livello di potenza contrattualmente impegnata quale criterio identificativo in aggiunta a quelli già allo scopo individuati dalla Direttiva elettrica; (ii) adottare disposizioni per assicurare, dalle date di rimozione della

- tutela di prezzo, un “*servizio a tutele graduali per i clienti finali senza fornitore di energia elettrica*” (precedentemente denominato da tale legge “*servizio di salvaguardia*”), nonché specifiche misure per prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi e alterazioni delle condizioni di fornitura a tutela di tali clienti;
- b) al MiSE di: (i) adottare, sentite l’Autorità e l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, con riferimento a entrambi i comparti di energia elettrica e gas naturale, un decreto per definire le modalità ed i criteri per l’ingresso consapevole nel mercato dei clienti finali, tenendo conto della necessità di concorrenza, pluralità di fornitori e di offerte nel libero mercato; (ii) definire, su proposta dell’Autorità e sentita l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, le condizioni, i criteri, le modalità, i requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità, per l’iscrizione, la permanenza e l’esclusione dei soggetti iscritti all’elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali (c.d. elenco venditori di elettricità);
 - la legge 124/2017 prevede, altresì, per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale, ulteriori interventi funzionali al superamento della c.d. tutela di prezzo; tra questi rientrano gli interventi finalizzati a permettere una adeguata informativa ai clienti finali in relazione al superamento delle tutele di prezzo e al funzionamento del mercato libero, stabilendo in particolare:
 - a) a decorrere dal 1° gennaio 2018, l’invio ai clienti finali di energia elettrica riforniti in maggior tutela di adeguata informativa da parte di ciascun fornitore in relazione al superamento delle tutele di prezzo, secondo le modalità definite dall’Autorità;
 - b) un rafforzamento delle funzioni dell’Autorità, con specifico riferimento alla pubblicizzazione e alla diffusione delle informazioni in merito alla piena apertura del mercato e alle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei settori oggetti di regolazione, mediante la facoltà attribuita all’Autorità medesima di avvalersi per tali finalità anche della società Acquirente unico S.p.A (di seguito: Acquirente Unico).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- relativamente alla rimozione della c.d. tutela di prezzo, con la deliberazione 491/2020/R/EEL l’Autorità ha dato attuazione alle sopra richiamate disposizioni della legge 124/2017, stabilendo il livello di potenza contrattualmente impegnata identificativo delle microimprese e adottando le disposizioni per assicurare il servizio a tutele graduali ai clienti senza fornitore alla data di rimozione della c.d. tutela di prezzo, prevedendo parimenti opportune misure per prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi e alterazioni delle condizioni di fornitura di tali clienti;
- nel dettaglio nella deliberazione 491/2020/R/EEL vengono definite, da un lato, la regolazione del servizio a tutele graduali e, dall’altro, le modalità di assegnazione dello stesso a partire dall’1 gennaio 2021, stabilendo che l’identificazione dei soggetti che erogano il servizio avvenga attraverso procedure concorsuali, nel c.d. *periodo di assegnazione a regime* e prevedendo al contempo che il suddetto periodo sia preceduto da un periodo transitorio, di durata di sei mesi a decorrere da gennaio

2021 (cd. *assegnazione provvisoria*), in cui la fornitura sia erogata dagli attuali esercenti la maggior tutela;

- relativamente invece agli interventi finalizzati a permettere una adeguata informativa ai clienti finali in relazione al superamento delle tutele di prezzo e al funzionamento del mercato libero, con la deliberazione 746/2017/R/com e successivamente con la deliberazione 197/2019/R/com, l’Autorità ha previsto una specifica informativa generalizzata riguardante il funzionamento del mercato che i venditori, che erogano i servizi di tutela di prezzo, devono inserire in bolletta e riportare fino al superamento delle tutele di prezzo secondo un testo pubblicato dall’Autorità a cadenza semestrale;
- la citata deliberazione 746/2017/R/com ha definito altresì che i medesimi venditori devono pubblicare sulla *home page* del proprio sito internet il *link* alla sezione “Evoluzione mercati al dettaglio” del sito dell’Autorità dedicata al superamento delle tutele di prezzo, nonché indirizzare il cliente finale, all’atto della richiesta telefonica di informazione in merito al proprio contratto con riferimento al superamento della tutela di prezzo, al sito dell’Autorità e al *call center* dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, fornendo gli specifici riferimenti.

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- la rimozione della c.d. tutela di prezzo comporta che, a partire dall’1 gennaio 2021, le piccole imprese connesse in bassa tensione nonché le microimprese titolari di almeno un punto con potenza superiore a 15 kW (livello indicato nella deliberazione 491/2020/R/EEL per l’identificazione delle microimprese aventi diritto al servizio di maggior tutela), laddove non abbiano sottoscritto un’offerta del mercato libero, passeranno automaticamente dal servizio di maggior tutela al servizio a tutele gradualità;
- nel dettaglio i clienti per cui si attiva il servizio a tutele gradualità dall’1 gennaio 2021 saranno serviti:
 - a) per il periodo di *assegnazione provvisoria* dall’ercente la maggior tutela che già serve il cliente, con condizioni contrattuali analoghe a quelle delle offerte PLACET di cui alla deliberazione 555/2017/R/COM e con l’applicazione di condizioni economiche analoghe a quelle del servizio di maggior tutela che, per la parte della spesa per la materia energia, continuerà a riflettere le variazioni del prezzo dell’energia elettrica nel mercato all’ingrosso ma sarà basato sui valori consuntivi del prezzo unico nazionale (PUN);
 - b) per il periodo di *assegnazione a regime*, dall’ercente selezionato attraverso specifiche procedure concorsuali nell’area territoriale in cui è servito il cliente, con condizioni contrattuali allineate alle offerte PLACET di cui alla deliberazione 555/2017/R/COM e con l’applicazione di condizioni economiche che, per la parte relativa alla spesa per la materia energia continueranno ad essere basate sui valori consuntivi del PUN, come nell’*assegnazione provvisoria*, ma che saranno fissate in base agli esiti di aggiudicazione della gara, pur mantenendo l’unicità nazionale dell’applicazione del prezzo;

- il servizio di tutele gradualì sopra descritto è un servizio di ultima istanza, finalizzato quindi a garantire la continuità della fornitura ai clienti senza un contratto a condizioni di libero mercato che, a partire dalla sopra richiamata data, non avranno più diritto ad accedere al servizio di maggior tutela; ciò comporta che tale servizio dovrebbe avere natura transitoria ed essere finalizzato a servire i clienti per il tempo necessario a scegliere l'offerta nel mercato libero adatta alle proprie esigenze.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nell'ambito del procedimento che ha portato alla predisposizione della deliberazione 491/2020/R/EEL, è emersa l'esigenza da parte di tutti i partecipanti al processo di consultazione di una efficace campagna informativa a più ampio respiro a favore dei clienti finali affinché questi possano comprendere adeguatamente come affrontare il mercato libero e avere piena consapevolezza della natura del nuovo servizio a tutele gradualì, delle sue caratteristiche e delle modalità per uscirne;
- inoltre, con specifico riferimento agli obblighi informativi verso i singoli clienti finali, alcuni operatori hanno sollecitato un intervento di regolamentazione, da parte dell'Autorità, delle modalità di comunicazione tra clienti finali ed esercenti la maggior tutela durante il periodo di *assegnazione provvisoria* (ad esempio ricorrendo allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente per l'invio delle comunicazioni e per rispondere alle richieste di informazioni dei clienti);
- rispetto alle suddette osservazioni pervenute, nell'ambito della deliberazione 491/2020/R/EEL:
 - a) è stata rinviata a successivo provvedimento la valutazione circa l'opportunità di definire obblighi informativi verso i clienti finali da parte degli esercenti il servizio a tutele gradualì, compresi gli esercenti la maggior tutela nel periodo di *assegnazione provvisoria*, finalizzati a comprendere adeguatamente come affrontare il mercato e avere piena consapevolezza della natura del nuovo servizio a tutele gradualì, delle sue caratteristiche e delle modalità per uscirne;
 - b) è stato previsto uno specifico obbligo di comunicazione da parte dell'esercente, in caso di attivazione del servizio, stabilendo altresì che gli esercenti a regime siano tenuti a effettuare la suddetta comunicazione anche poco prima della propria effettiva operatività; si tratta, in questo caso, di una comunicazione specifica sui dati identificativi dell'esercente, le sue modalità di identificazione e sulle caratteristiche di erogazione del servizio, finalizzato ad un primo contatto con il cliente cui viene transitoriamente erogato il servizio medesimo.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'Autorità, nell'ambito delle funzioni di regolazione attribuitele dalla legge istitutiva, studia l'evoluzione del settore e dei singoli servizi, pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenza dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte dei clienti finali;

- nell'ambito delle suddette attività di studio e diffusione della conoscenza, è stata svolta una indagine demoscopica ad hoc rivolta alle piccole imprese servite in maggior tutela e interessate all'attivazione del servizio a tutele gradualità, finalizzata a rilevare la loro percezione nei confronti del mercato libero e del superamento della tutela di prezzo e ciò anche al fine di meglio individuare gli strumenti informativi più efficaci per rendere tali soggetti consapevoli dell'evoluzione del mercato e nel contempo dei propri diritti;
- dall'analisi dei risultati dell'indagine demoscopica, emerge la necessità di una informazione mirata relativamente alle disposizioni della legge 124/2017 e dei provvedimenti della deliberazione 491/2020/R/EEL: solo il 38% degli intervistati si è detto sufficientemente informato sulle differenze tra mercato libero e servizio di maggior tutela mentre il 47% ha affermato di non sapere che la tutela di prezzo cesserà di esistere; inoltre, il 38% degli intervistati non ha contezza dell'evoluzione contrattuale al momento del superamento della tutela di prezzo qualora nessuna scelta di un contratto del mercato fosse stata ancora presa;
- l'informativa in bolletta è uno strumento che presenta numerosi vantaggi, legati in particolare alla quasi totale assenza di costi per il sistema, a una notevole flessibilità, in ragione della possibilità di modificare facilmente il contenuto dell'informazione, e alla sua diffusione capillare;
- tale iniziativa informativa si inserisce e si coordina con le diverse e ulteriori azioni di comunicazione aventi la medesima finalità realizzate dai diversi soggetti istituzionali.

RITENUTO CHE SIA OPPORTUNO:

- alla luce degli sviluppi normativi e regolatori successivi all'emanazione delle deliberazioni 746/2017/R/COM e 197/2019/R/COM nonché delle evidenze sopra richiamate, al fine di incrementare il grado di informazione dei clienti finali sulla rimozione della tutela di prezzo, sulle caratteristiche del servizio a tutele gradualità e sulle opportunità del mercato libero, disporre nuove e ulteriori azioni finalizzate a rendere maggiormente partecipi dell'evoluzione dei mercati energetici i clienti forniti nei regimi di tutela e interessati dal servizio a tutele gradualità a partire dall'1 gennaio 2021;
- prevedere un'azione di comunicazione mirata alle piccole imprese, che veicoli un contenuto informativo di facile comprensione e, al contempo, esaustivo, nonché caratterizzato da omogeneità di contenuti e neutralità in azione sinergica con le associazioni rappresentative delle imprese medesime che rappresentano, per la peculiare *expertise*, un punto di riferimento sul territorio per molte delle imprese interessate;
- che il materiale informativo predisposto in attuazione di quanto indicato al precedente punto debba, da un lato, fornire riferimenti utili sul servizio a tutele gradualità, con particolare riferimento alle principali condizioni di erogazione e all'identificazione degli esercenti a regime e, dall'altro lato, stimolare una scelta consapevole del cliente sul mercato libero, anche sottolineando l'esistenza di

- strumenti di tutela, evidenziando i diritti del cliente nel mercato libero e degli strumenti che favoriscono la scelta, quali il Portale Offerte e il Portale Consumi;
- che l’Autorità nell’ambito della sezione del proprio sito Web dedicata alle informazioni sul libero mercato e alle fasi che accompagneranno i clienti finali al superamento delle tutele di prezzo, predisponga una parte specifica per il servizio a tutele gradualità;
 - relativamente alla definizione degli obblighi informativi verso i clienti finali da parte degli esercenti il servizio a tutele gradualità e con particolare riferimento agli esercenti la maggior tutela nel periodo di *assegnazione provvisoria* privilegiare interventi che abbiano un impatto minimo sui costi dei medesimi soggetti e che, al contempo, garantiscano la massima coerenza informativa e neutralità tra i venditori;
 - conseguentemente, prevedere che gli esercenti la maggior tutela, relativamente ai clienti del servizio a tutele gradualità per il periodo di *assegnazione provvisoria* siano tenuti a:
 - a) riportare, ai sensi dell’articolo 10, comma 10.3, della deliberazione 501/2014/R/com, nella fattura sintetica, una breve comunicazione finalizzata ad indirizzare il cliente finale alla pagina dedicata del sito dell’Autorità contenente lo specifico materiale informativo in argomento;
 - b) indirizzare il cliente finale, all’atto della richiesta telefonica, di informazione in merito al proprio contratto del servizio a tutele gradualità e/o sulle opportunità del mercato libero al sito *web* dedicato dell’Autorità e al *call center* dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, fornendo gli specifici riferimenti;
 - rinviare a successivo provvedimento la definizione di eventuali specifici obblighi informativi a carico degli esercenti del servizio a tutele gradualità a regime, anche alla luce dell’evoluzione dell’azione comunicativa integrata

DELIBERA

1. di prevedere che gli attuali esercenti la maggior tutela, con riferimento ai soli clienti finali forniti nel servizio a tutele gradualità per il periodo di *assegnazione provvisoria*, siano tenuti a:
 - a) riportare, ai sensi dell’articolo 10, comma 3, dell’Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/COM, nella fattura sintetica, il seguente testo in carattere ***“Gentile Cliente, dall’1 gennaio 2021, con la fine del Servizio di Maggior Tutela per le piccole imprese, la Sua fornitura di energia elettrica è passata automaticamente al Servizio a Tutele Graduali in attesa che scelga il Suo fornitore nel mercato libero. Le informazioni sulle caratteristiche e la durata di tale servizio e su come scegliere la fornitura nel mercato libero che meglio si adatta alle Sue esigenze, sono disponibili sul sito dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) www.arera.it/finetutela o chiamando il numero verde 800 166654.”***
 - b) indirizzare il cliente finale, all’atto della richiesta telefonica di informazione in merito al proprio contratto del servizio a tutele gradualità e/o sulle opportunità del

- mercato libero al sito web dell’Autorità e al numero verde dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, fornendo gli specifici riferimenti;
2. di trasmettere, per opportuna informazione, la presente deliberazione al Ministro dello Sviluppo Economico;
 3. di trasmettere la presente deliberazione ad Acquirente Unico S.p.A., per i seguiti di competenza;
 4. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

22 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini