

**SEGNALAZIONE**

**308/2023/I/EEL**

**SEGNALAZIONE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER  
ENERGIA RETI E AMBIENTE AL PARLAMENTO E AL GOVERNO  
IN MERITO ALL'APPROVAZIONE DELL'ARTICOLO 36 TER  
DELLA LEGGE 3 LUGLIO 2023, N. 85, RECANTE "MISURE  
URGENTI PER L'INCLUSIONE SOCIALE E L'ACCESSO AL MONDO  
DEL LAVORO"**

Segnalazione a Parlamento e Governo ai sensi dell'articolo 2, comma 6, della legge  
14 novembre 1995, n. 481

6 luglio 2023

## 1. Premessa

L’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, nell’esercizio dei propri poteri di segnalazione (*ex* articolo 2, comma 6, della legge 14 novembre 1995, n. 481), intende porre all’attenzione del Parlamento e del Governo le rilevanti criticità legate all’approvazione dell’articolo 36 *ter* della legge 3 luglio 2023, n. 85, recante “*Misure urgenti per l’inclusione sociale e l’accesso al mondo del lavoro*”. Detto articolo prevede che, al fine di salvaguardare il personale impiegato nei *contact center* per la gestione di attività connesse con il servizio di maggior tutela elettrico – servizio in fase di progressiva rimozione - sia inserito l’istituto della clausola sociale all’interno degli schemi delle procedure competitive per il passaggio dal mercato tutelato al mercato dei servizi a tutele graduali. Tale clausola sociale prevede che, in caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di *call center*, il rapporto di lavoro continui con l’appaltatore subentrante, in aderenza anche a quanto previsto dai contratti collettivi di lavoro.

Come noto, la legge 4 agosto 2017, n. 124, legge annuale per il mercato e la concorrenza, come da ultimo novellata dal decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176, convertito dalla legge 13 gennaio 2023, n. 6, ha stabilito la progressiva rimozione dei regimi di tutela di prezzo secondo tempistiche distinte rispettivamente per le piccole e le microimprese del settore elettrico e per i clienti domestici di entrambi i comparti di energia elettrica e di gas naturale non serviti nel mercato libero (articolo 1, commi 59 e 60). In base alle scadenze definite dal Legislatore nell’ambito di tale percorso graduale, il servizio di maggior tutela di energia elettrica è cessato, dapprima, a partire dal 1 gennaio 2021, per le piccole imprese connesse in bassa tensione<sup>1</sup>, nonché per le microimprese titolari di almeno un punto di prelievo connesso in bassa tensione con potenza contrattualmente impegnata eccedente 15 kW e, dal 1 gennaio 2023, per tutte le altre microimprese.

Con riferimento ai clienti domestici, riguardo al settore elettrico, il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152, convertito dalla legge 29 dicembre 2021, n. 233, prevede come termine il 10 gennaio 2024. Entro quella scadenza dovrà essere attivato un servizio di ultima istanza, detto a tutele graduali (STG), volto ad assicurare la fornitura a quei clienti che a tale data non avessero ancora scelto un fornitore nel libero mercato. La norma

---

<sup>1</sup> Ai sensi dell’articolo 2 della direttiva (UE) 2019/944 sono piccole imprese le imprese con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 10 milioni di euro.

prevede, inoltre, che gli esercenti del nuovo servizio a tutele graduali siano selezionati attraverso procedure competitive. Nelle more della conclusione di tale processo e fino a quando i clienti non saranno trasferiti al servizio a tutele graduali, questi continueranno a essere riforniti in maggior tutela secondo gli indirizzi definiti con decreto del Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza energetica<sup>2</sup> (articolo 16-ter, commi 1 e 2).

Nell’ambito del percorso appena illustrato, la citata legge n. 124/17 ha intestato, tra l’altro:

- all’Autorità il compito di 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 [che attualmente hanno diritto al servizio di maggior tutela], nonché specifiche misure per prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi e alterazioni delle condizioni di fornitura a tutela di tali clienti”*;
- al Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza energetica, già Ministero dello Sviluppo economico, il compito di adottare, con riferimento a entrambi i settori dell’energia elettrica e del 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”* (articolo 1, comma 60-bis).

Il recente decreto ministeriale del 17 maggio 2023, che reca le misure per l’ingresso consapevole dei clienti domestici nel mercato libero, dispone *“alla luce della concentrazione dell’offerta riscontrata nel servizio di vendita dell’energia elettrica e della elevata numerosità di clienti domestici ancora serviti in maggior tutela, al fine di garantire condizioni concorrenziali e pluralità di offerte, [la necessità di] introdurre meccanismi di gradualità nella transizione al mercato libero”*. A tale fine, detto decreto dispone entro il 10 gennaio 2024:

- la conclusione delle procedure concorsuali per il servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili (articolo 2, comma 1);
- che l’Autorità assicuri che il superamento del vigente regime di maggior tutela avvenga in conformità alle disposizioni del diritto eurounitario per i clienti vulnerabili (articolo 1, comma 3).

Da ultimo, il 29 giugno 2023, il Parlamento ha approvato, in via definitiva, il disegno di legge *“Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 4 maggio 2023, n. 48,*

---

<sup>2</sup>Cfr. decreto-legge 11 novembre 2022, n. 173.

*recante misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro*”, che contiene l’articolo 36 *ter*, che prevede che “[...] all’interno degli schemi delle procedure competitive di cui al decreto ministeriale di attuazione dell’articolo 1, comma 60-bis, della legge 4 agosto 2017 n. 124, è applicato, nel passaggio dal mercato tutelato al mercato servizi a tutele graduali (STG) e successivamente al mercato libero, l’obbligo dell’utilizzo dell’istituto della clausola sociale in applicazione di quanto previsto dall’articolo 1, comma 10, della legge 28 gennaio 2016, n. 11, e nel rispetto delle previsioni del contratto collettivo nazionale di lavoro del personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni”.

## **2. Impatto dell’articolo 36 *ter* sulle procedure per l’assegnazione del servizio a tutele graduali**

Dal quadro normativo descritto in premessa emerge come, entro il mese di gennaio 2024, debbano concludersi le procedure concorsuali per l’assegnazione del servizio a tutele graduali destinato ai clienti domestici non vulnerabili.

Coerentemente con tale scadenza temporale, l’Autorità ha pubblicato, l’8 maggio scorso, il documento per la consultazione 212/2023/R/eel con il quale sono stati illustrati gli orientamenti riguardanti la regolazione di tale servizio e le relative modalità di assegnazione, attraverso procedure concorsuali per aree territoriali.

In esito al procedimento consultivo, ormai in fase conclusiva, l’Autorità dovrà adottare il provvedimento finale non oltre la fine del mese di luglio 2023, per permettere l’ordinato svolgimento di tutte le attività prodromiche all’esecuzione delle procedure concorsuali, tra cui, a titolo esemplificativo, la predisposizione, da parte di Acquirente unico (in qualità di gestore delle procedure) del Regolamento di gara, l’acquisizione delle istanze di partecipazione, la verifica del rispetto dei requisiti di partecipazione da parte degli istanti, la messa a disposizione dei partecipanti delle informazioni pre-gara e l’effettivo svolgimento dell’asta, cui fa seguito l’attuazione di una serie di adempimenti<sup>3</sup> da parte degli aggiudicatari delle aree, ai fini dell’assegnazione definitiva del servizio. Dall’efficiente e trasparente gestione di questi processi e dei complessi flussi di dati ed anagrafiche ad essi correlati dipenderà, tra l’altro, la capacità di assicurare alle famiglie un’adeguata qualità del servizio, sia economica sia contrattuale. Ad oggi circa 5 milioni di clienti non vulnerabili sono ancora serviti nell’ambito del servizio di maggior tutela.

---

<sup>3</sup> Per esempio, il versamento di apposite garanzie fideiussorie per ogni area assegnata.

Questa mole rilevante di clienti dovrà essere presa in carico dai nuovi esercenti, con tutti i conseguenti connessi adempimenti amministrativi.

Al riguardo, vale evidenziare che si sono da poco concluse le raccolte dei dati attinenti alla morosità dei clienti serviti in maggior tutela e alle modalità di ricezione della bolletta e di pagamento della stessa presso gli esercenti la maggior tutela, affinché le informazioni pre-gara possano essere messe a disposizione dei partecipanti alle aste due mesi prima dell'esecuzione delle stesse.

Considerato quanto sopra, l'approvazione dell'articolo 36 *ter*, che introduce la clausola di salvaguardia occupazionale dei dipendenti impiegati nei *contact center* degli esercenti la maggior tutela, a ridosso del completamento dell'attività regolatoria funzionale all'esecuzione delle prossime procedure concorsuali entro la fine dell'anno, rende necessaria un'attività di approfondimento e di attuazione non compatibile con l'anzidetta scadenza del 10 gennaio 2024 per l'identificazione degli esercenti il servizio a tutele graduali e il successivo avvio del servizio.

Sorvolando sugli adempimenti puntuali che l'attuazione dell'articolo in analisi comporta e che sono oggetto di uno specifico approfondimento in corso, l'Autorità segnala fin d'ora che, per consentire ai partecipanti alle prossime procedure concorsuali di formulare la propria offerta economica, è necessario che siano messe a loro disposizione una serie di informazioni sul personale coinvolto dalla clausola sociale prevista dall'articolo in questione; informazioni che dovrebbero essere acquisite presso tutti gli attuali esercenti la maggior tutela che risultano ad oggi più di un centinaio. Il dettaglio di tali informazioni dovrà essere definito in coerenza con quanto avviene nelle gare di appalto, che prevedono tale clausola, al fine di indicare gli elementi rilevanti per la formulazione dell'offerta.

Al riguardo, si evidenzia che l'attività di acquisizione delle predette informazioni presso un numero così rilevante di operatori esige tempi congrui per permettere, da un lato, agli esercenti la maggior tutela di raccogliere e trasmettere tutti i dati richiesti e, dall'altro, ai partecipanti alle gare, di analizzarli in modo da formulare le proprie offerte economiche anche in base al piano di assorbimento del personale soggetto alla clausola sociale.

Tali attività appaiono del tutto incompatibili con le tempistiche attualmente previste per l'esecuzione delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele graduali. Basti pensare alla complessa attività di raccolta dei dati pre-gara presso gli esercenti la maggior tutela che sono cominciate fin dallo scorso marzo.

Pur comprendendo le necessità che hanno portato all'adozione del testo normativo in analisi, **l'Autorità intende segnalare come la previsione della clausola sociale nell'ambito delle prossime procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili, da un lato, non risulti**

**compatibile con il rispetto del termine di gennaio 2024 per la conclusione di tali procedure, in considerazione delle tempistiche associate alle attività necessarie per darvi puntuale e corretta attuazione e, dall'altro, crei potenziali complessità applicative e procedurali che potrebbero ridurre la partecipazione alle predette gare, a detrimento degli esiti concorrenziali delle stesse.**