

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
75/2016/R/EEL**

**RIFORMA DELLE TUTELE DI PREZZO NEL MERCATO *RETAIL*  
DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE:  
TUTELA SIMILE AL MERCATO LIBERO DI ENERGIA  
ELETTRICA**

**PER CLIENTI FINALI DOMESTICI E PICCOLE IMPRESE**

***Documento per la consultazione  
Mercato di incidenza: energia elettrica  
25 febbraio 2016***

## **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione si inquadra nel procedimento avviato dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico con la deliberazione 4 giugno 2015, 271/2015/R/com, per la definizione del percorso di riforma dei meccanismi di tutela di prezzo per le forniture di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici e alle piccole imprese e fa seguito al documento per la consultazione 6 agosto 2015, 421/2015/R/eel. Il procedimento è sottoposto all'AIR (analisi di impatto regolatorio) per gli aspetti di maggior rilievo quanto all'impatto sulla clientela finale.*

*La definizione del percorso per la progressiva riforma delle forme di tutela di prezzo è già stata inquadrata dall'Autorità nell'obiettivo strategico OS10 - Aumento della concorrenza nel mercato, a sua volta parte della linea strategica "Più concorrenza nei mercati retail, anche grazie ad una domanda più consapevole ed attiva" contenuta nel Quadro Strategico per il quadriennio 2015-2018, approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A.*

*Tale percorso di riforma si prefigge anche l'obiettivo di mantenere una stretta coerenza con le disposizioni del DdL Concorrenza (AS 2085, artt. 26-34, attualmente all'esame del Senato, dopo l'approvazione in prima lettura alla Camera, anzi ne risulta conformato in ragione dell'evoluzione del testo del DdL e rappresenta, nelle intenzioni dell'Autorità, un necessario accompagnamento dei clienti finali nello stato futuro del mercato retail in cui le tutele di prezzo saranno completamente rimosse. Un primo esempio di detta conformazione della riforma dell'Autorità al testo evolutivo del DdL in parola è l'unificazione per clienti domestici e non, operata nel presente documento per la consultazione, del meccanismo di Tutela SIMILE originariamente delineato nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel, laddove era stato inizialmente concepito dall'Autorità per una prima fase applicativa per le sole piccole imprese e successivamente per i clienti domestici.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti **entro e non oltre il 30 marzo 2016.***

*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 il gas ed il sistema idrico  
Direzione Mercati**

**Piazza Cavour 5 – 20121 Milano  
tel. 02.655.65.351/608  
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>5</b>
<b>2. ELEMENTI DI CONTESTO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBIETTIVO GENERALE, LINEE DI INTERVENTO E OBIETTIVI SPECIFICI</b> .....	<b>8</b>
<b>IPOTESI DI INTERVENTO DEL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE</b> <b>421/2015/R/EEL</b> .....	<b>10</b>
<b>ULTERIORI INTERVENTI NEL MERCATO <i>RETAIL</i></b> .....	<b>12</b>
<b>3. IL MERCATO RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA</b> .....	<b>14</b>
<b>4. SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA RIFORMATO</b> .....	<b>19</b>
<b>5. LA TUTELA SIMILE</b> .....	<b>30</b>
<b>APPENDICE 1: SUPERAMENTO DELLE TUTELE DI PREZZO E</b> <b>COLLECTIVE SWITCHING: ALCUNE ESPERIENZE EUROPEE</b> .....	<b>46</b>
<b>APPENDICE 2: SINTESI DELLE OSSERVAZIONI AL DOCUMENTO PER LA</b> <b>CONSULTAZIONE 421/2015/R/EEL.</b> .....	<b>54</b>

## 1. Introduzione

- 1.1 Il presente documento per la consultazione si inquadra nel procedimento avviato dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) con deliberazione 4 giugno 2015, 271/2015/R/com per la definizione del percorso di riforma dei meccanismi di tutela di prezzo per le forniture di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici e alle piccole imprese e fa seguito al documento per la consultazione 6 agosto 2015, 421/2015/R/eel (di seguito: documento per la consultazione 421/2015/R/eel) per quanto attiene al mercato elettrico *retail*. Il procedimento è sottoposto all’AIR (analisi di impatto regolatorio) per gli aspetti di maggior rilievo quanto all’impatto sulla clientela finale.
- 1.2 La definizione del percorso per la progressiva revisione delle forme di tutela di prezzo è già stata inquadrata dall’Autorità nell’obiettivo strategico OS10 - Aumento della concorrenza nel mercato, a sua volta parte della linea strategica “Più concorrenza nei mercati *retail*, anche grazie ad una domanda più consapevole ed attiva” contenuta nel Quadro Strategico per il quadriennio 2015-2018, approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A.
- 1.3 Nell’ambito del presente documento per la consultazione sono delineati gli ulteriori orientamenti dell’Autorità in relazione al solo settore dell’energia elettrica relativamente al percorso di superamento dell’attuale servizio di Maggior tutela<sup>1</sup>. Tali orientamenti sono definiti in coerenza a quanto già espresso nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel. L’Autorità ritiene che la riforma debba promuovere (a) un percorso di uscita volontaria dei clienti finali dalle attuali tutele di prezzo, che faccia leva sulla capacità di scelta di questi ultimi, attraverso una fase transitoria di accompagnamento e, contestualmente, (b) l’evoluzione del servizio di Maggior tutela verso un vero “servizio di ultima istanza”, volto alla garanzia della continuità del servizio per tutti i clienti transitoriamente sprovvisti di un fornitore sul mercato libero, anche chiamato “servizio universale”, secondo la tassonomia europea derivata dalla Direttiva 2009/72/CE. Nell’ambito di tale percorso di riforma dovrà essere altresì effettuata una apposita valutazione in merito alla tutela dei clienti vulnerabili, tenendo conto delle loro specificità e degli indirizzi in materia sociale del Governo.

<sup>1</sup> Il servizio di Maggior tutela, le cui modalità di erogazione e condizioni sono definite dall’Autorità, è stato istituito dalla legge 3 agosto 2007, n. 125.

- 1.4 Rispetto agli orientamenti presentati nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel, diversamente da quanto inizialmente prospettato, l’Autorità intende includere nell’ambito di intervento anche i clienti domestici. Tale esigenza deriva, oltre che da alcune osservazioni pervenute nell’ambito della consultazione del documento per la consultazione 421/2015/R/eel, anche dalla graduale maturazione di questo segmento di mercato, sebbene mostri diverse gradazioni tra le diverse tipologie di clienti finali. Tale tendenza evolutiva trova riscontro nei recenti progetti di riforma legislativa del disegno stesso dei mercati *retail*, in particolare nel disegno di legge recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza – AS 2085” (di seguito: DdL concorrenza). Il disegno di legge, come noto, prospetta interventi normativi volti a porre fine alle forniture con la c.d. tutela di prezzo prevista nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale col decreto legge 73/07 (e confermata dal decreto legislativo 93/11). L’*iter* di approvazione del citato DdL non è al momento ancora giunto al termine, ma pare ormai ragionevole confidare nel fatto che, qualora fossero verificati i requisiti definiti dall’attuale norma, il servizio di Maggior tutela del mercato elettrico potrebbe cessare a far data dall’1 gennaio 2018 anche per i clienti domestici.
- 1.5 Anche la riforma delle tutele di prezzo previste nel Quadro Strategico dell’Autorità dovrà trovare conseguente accelerazione nell’arco del biennio 2016-2017.
- 1.6 Riguardo alle misure prospettate nel presente documento, il 2016 si configurerà come anno di costruzione dei presupposti oggettivi per la gestione efficiente della transizione verso il superamento delle tutele di prezzo al 2018. In tale ambito si evidenzia come l’Autorità stia già intervenendo al fine di migliorare l’efficienza e l’efficacia dei processi commerciali che coinvolgono clienti e venditori e dei flussi informativi inerenti, tra l’altro, i dati di misura e della fatturazione<sup>2</sup>. Inoltre, nel corso dell’anno saranno definiti e implementati gli ulteriori interventi necessari al compimento, a decorrere dall’1 gennaio 2017, di quanto prospettato nel presente documento per la consultazione con riferimento al servizio di Maggior tutela e alla *Tutela SIMILE*, strumento di preparazione e di accompagnamento del cliente finale al mercato libero.
- 1.7 Parallelamente all’implementazione degli orientamenti di seguito descritti, nel corso dell’anno 2017, dovrà essere tenuta in considerazione la previsione del DdL concorrenza che, come detto, sopprime il servizio di Maggior tutela all’1 gennaio 2018.

<sup>2</sup> Per una descrizione puntuale degli interventi si rimanda al successivo capitolo 2.

- 1.8 Il percorso di attuazione di tali previsioni dovrà necessariamente essere definito a valle della finalizzazione della norma primaria. A tale proposito è comunque utile ricordare che, ad oggi, il servizio di Maggior tutela, disegnato e disciplinato dall’Autorità da luglio 2007, è organizzato in modo da offrire ai clienti finali che vi possono accedere (a) l’assicurazione della continuità del servizio al singolo cliente finale, (b) una tutela di prezzo di fornitura che viene definito sulla base dei costi effettivi di un portafoglio di contratti di mercato gestito da Acquirente unico e con l’obiettivo di assicurarne la proporzionalità, come sancito dalla Corte di giustizia europea. La stessa Corte di giustizia individua altresì come temporanea la funzione di cui alla lettera (b) che è destinata a scomparire non appena le condizioni del mercato stesso lo rendano possibile.
- 1.9 È essenziale quindi che la data dell’1 gennaio 2018, la soppressione della Maggior tutela, consista esclusivamente nella cessazione della tutela di prezzo (1.8, sub (b)), e non nella cancellazione del diritto dei clienti di vedersi assicurata la continuità del servizio (1.8, sub (a)). Infatti, in disparte ogni considerazione sull’effettiva legittimità di una scelta che rimuova la tutela di continuità, in ogni caso, se una tale ipotesi di verificasse, si realizzerebbe un passaggio di tutta la clientela verso il mercato libero in un solo giorno, ciò comportando uno *switching* automatico di milioni di clienti domestici e non domestici e problemi insormontabili soprattutto per i fornitori del mercato libero. Inoltre, un tale *switching* automatico richiederebbe comunque che tutti questi clienti abbiano preventivamente trovato un proprio fornitore sul libero mercato.
- 1.10 Rispetto ad un assetto, che dovrà necessariamente tenere conto di quanto sopra, occorre quindi prevedere, una volta mantenuta all’1 gennaio 2018 per tutti i clienti passivi l’assicurazione della continuità del servizio, che nel corso di tale anno abbia luogo la definizione di ulteriori strumenti di “movimentazione” di tali clienti che possono essere messi in campo nei successivi mesi del 2018.
- 1.11 Ai fini del completamento del quadro regolatorio relativo all’anno 2017, il presente documento per la consultazione è così strutturato:
- a) il capitolo 2 riporta gli obiettivi generali e specifici dell’intervento dell’Autorità e richiama sinteticamente gli orientamenti del documento per la consultazione 421/2015/R/eel;
  - b) il capitolo 3 riporta una descrizione quantitativa del mercato *retail* dell’energia elettrica, sulla base delle più recenti informazioni a disposizione dell’Autorità;

- c) il capitolo 4 illustra gli ulteriori orientamenti dell’Autorità con riferimento all’evoluzione del servizio di Maggior tutela;
- d) il capitolo 5 riporta gli orientamenti relativi all’implementazione del regime 2017 di accompagnamento denominato *Tutela SIMILE*<sup>3</sup>.

Infine in Appendice sono riportati un breve riscontro di alcune esperienze europee in relazione al mercato *retail*, al completo superamento dei servizi di tutela e al *collective switching* nonché un documento di sintesi delle osservazioni al documento per la consultazione 421/2015/R/eel.

## 2. Elementi di contesto

### **OBIETTIVO GENERALE, LINEE DI INTERVENTO E OBIETTIVI SPECIFICI**

- 2.1 Nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel l’Autorità ha illustrato i primi orientamenti in relazione all’evoluzione del mercato *retail* dell’energia elettrica indicando altresì l’obiettivo generale e gli obiettivi specifici da perseguire nell’ambito del procedimento di riforma delle tutele di prezzo.
- 2.2 In particolare, nella riforma delle tutele di prezzo l’Autorità persegue l’**obiettivo generale** di sviluppo di un mercato efficiente della vendita di energia elettrica al dettaglio, con il consolidamento della fornitura del mercato libero quale unica modalità normale di approvvigionamento anche per i clienti di piccola dimensione (clienti domestici e piccole imprese). Nell’ambito di tale obiettivo generale, sono state individuate due principali linee di intervento.
- 2.3 La prima linea di intervento è costituita dalla riforma del servizio di Maggior tutela, al fine di renderlo via via più coerente con il ruolo di servizio universale che esso è destinato ad assumere con l’affermazione del mercato quale unica normale modalità di approvvigionamento di energia elettrica per la generalità dei clienti, anche quelli di piccole dimensioni. Ciò richiede di rivalutare tra l’altro le modalità di determinazione delle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela riformato, in particolare per quanto riguarda i corrispettivi a copertura dei costi di approvvigionamento - attualmente determinati dall’Autorità al termine di ciascun trimestre per il trimestre successivo e dunque necessariamente basati su stime circa i costi di approvvigionamento dell’Acquirente unico, inclusivi delle eventuali coperture contro la volatilità dei prezzi all’ingrosso dell’energia

<sup>3</sup> Tutela SIMile ad una fornitura del Mercato Italiano Libero di Energia elettrica.

elettrica<sup>4</sup> - e dei costi di commercializzazione – per i quali è ragionevole attendersi che man mano che il servizio di Maggior tutela evolve, configurandosi sempre più come servizio universale utilizzato sempre più da un numero limitato di clienti, i valori unitari per cliente aumentino rispetto a quelli attuali, allontanandosi dalle condizioni di prezzo a cui i clienti hanno normalmente accesso approvvigionandosi sul mercato libero. Questa evoluzione corrisponde e risponde pienamente al principio di ragionevolezza dei prezzi nel servizio universale sancito dalla Direttiva 2009/72/CE, principio che, come chiarito anche dalla Corte di Giustizia, deve trovare concreta applicazione nel diritto nazionale alla luce del criterio di proporzionalità, ossia in coerenza con l’effettiva evoluzione della situazione di fatto che caratterizza il mercato di riferimento (cfr. precedente paragrafo 1.4).

- 2.4 La seconda linea di intervento è finalizzata a supportare la maturazione del mercato *retail* nel segmento dei clienti di piccola dimensione, facilitando l’accesso di tale clientela al mercato attraverso un’evoluzione dei meccanismi di tutela “guidata e vigilata” dall’Autorità, con il superamento dell’attuale alternanza tra servizio di Maggior tutela e mercato libero.
- 2.5 Rispetto alle linee di intervento sopra richiamate, il documento per la consultazione 421/2015/R/eel ha individuato i seguenti **obiettivi specifici**, che le misure da adottare devono permettere di raggiungere:
- a) riduzione progressiva dell’attuale servizio di Maggior tutela al ruolo di servizio universale;
  - b) innovazione dei meccanismi transitori di tutela di prezzo per i piccoli consumatori prima della loro soppressione;
  - c) promozione della concorrenza tra i fornitori nel mercato libero;
  - d) capacitazione dei consumatori;
  - e) gradualità della transizione.
- 2.6 Tali obiettivi specifici, rispetto ai quali è stata condotta la valutazione delle ipotesi di intervento del documento per la consultazione 421/2015/R/eel, risultano confermati.

<sup>4</sup> La suddetta definizione *ex ante* dei corrispettivi richiede altresì che siano previste specifiche modalità di recupero della differenza tra i costi di approvvigionamento stimati e quelli effettivamente sostenuti.

**IPOTESI DI INTERVENTO DEL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
421/2015/R/EEL**

- 2.7 In dettaglio, il documento per la consultazione 421/2015/R/eel, con riferimento alla prima linea di intervento relativa al servizio di Maggior tutela riformato, ha illustrato la possibilità di modificare le attuali condizioni di erogazione del servizio (opzione 1) in particolare prevedendo la modifica:
- a) delle modalità di determinazione delle condizioni economiche, al fine di aumentare la selettività nell'allocazione dei costi ai clienti finali;
  - b) delle condizioni contrattuali con particolare riferimento alla disciplina del recesso, al fine di minimizzare il periodo che intercorre tra la scelta di un nuovo fornitore da parte del cliente finale e l'effettiva cessazione del contratto per il servizio di Maggior tutela.
- 2.8 In particolare, con tale documento l'Autorità ha prospettato che la modifica delle attuali condizioni economiche per il servizio di Maggior tutela, con particolare riferimento ai costi di approvvigionamento, fosse indirizzata al passaggio dalla determinazione *ex ante* delle condizioni economiche a una determinazione *ex post*, basata, per quanto possibile, sui costi effettivi del servizio.
- 2.9 Quanto illustrato nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel ha in linea di principio trovato opinione favorevole tra gli intervenuti. Tuttavia, per poter procedere alla fatturazione *ex post* del servizio di Maggior tutela riformato sono state segnalate alcune difficoltà in relazione ai tempi tecnici necessari per l'adeguamento dei sistemi di fatturazione e per le modifiche strutturali e gestionali che l'intervento richiederebbe. Questa criticità risulterebbe amplificata qualora i prezzi *ex post* venissero utilizzati anche per la determinazione dei corrispettivi per i clienti domestici e deve pertanto essere opportunamente presa in considerazione.
- 2.10 Pertanto, nell'estendere l'ambito di intervento anche ai clienti domestici, l'Autorità intende confermare la propria intenzione di rivedere le modalità di determinazione delle condizioni economiche per il servizio di Maggior tutela, al fine tra l'altro di promuovere una migliore allocazione dei costi, ma al contempo reputa opportuno considerare modalità di intervento che possano minimizzare l'impatto sui sistemi di fatturazione a fronte della numerosità dei clienti finali ancora oggi serviti in Maggior tutela.
- 2.11 Con riferimento alla seconda linea di intervento, vale a dire in tema di maturazione e accompagnamento verso il mercato libero, l'Autorità ha prospettato

nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel l'introduzione di uno strumento "ponte" atto a favorire la transizione verso un assetto di mercato pienamente funzionante anche per i clienti di piccola dimensione, chiamato *Tutela SIMILE*, la cui configurazione deve risultare la più vicina possibile ad una fornitura presente nel mercato libero.

2.12 In particolare, nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel è stato indicato, come opzione 2, un intervento che prevede, oltre alle misure previste nell'opzione 1, l'introduzione del regime di *Tutela SIMILE*, volto ad assicurare la gradualità degli effetti della riforma delle condizioni di erogazione del servizio di Maggiore tutela. Nel suddetto regime i clienti hanno accesso ad una fornitura di energia elettrica offerta da fornitori del mercato libero individuati in base a specifica procedura, con struttura di prezzo (non livelli) e condizioni contrattuali vigilate dall'Autorità. Nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel, l'opzione 2 è considerata in due varianti:

a) opzione 2A: con adesione volontaria dei clienti alla *Tutela SIMILE*; di questa opzione sono presentate due possibili modalità di attuazione:

- scenario 2A.1: con scelta del fornitore della *Tutela SIMILE* da parte del cliente secondo i canali di vendita già operanti nel mercato (soluzione decentralizzata);
- scenario 2A.2: con scelta del fornitore della *Tutela SIMILE* mediante una gestione centralizzata dei processi di attivazione e cessazione della *Tutela SIMILE* erogata dai diversi fornitori nel mercato libero (soluzione centralizzata);

b) opzione 2B: con adesione automatica del cliente alla *Tutela SIMILE* ad uno dei fornitori selezionati secondo criteri concorrenziali definiti dall'Autorità.

2.13 Sulla base delle risposte al documento per la consultazione 421/2015/R/eel – sintetizzate nell'Allegato 2 e pubblicate sul sito dell'Autorità – e sulla base della valutazione AIR condotta nell'ambito del richiamato documento per la consultazione, l'Autorità conferma, quale opzione preferita, l'opzione 2A.2.

2.14 Come anche riconosciuto da molti dei soggetti intervenuti in consultazione, al fine di contribuire alla capacitazione e all'aumento della fiducia nel mercato da parte del cliente finale, la volontarietà della partecipazione alla *Tutela SIMILE* (2A) riveste un ruolo essenziale nel processo di riforma. Per quanto concerne la scelta di una soluzione centralizzata (2A.2), dalla consultazione emergono indicazioni di come essa possa risultare utile nella misura in cui sia accompagnata da adeguate misure informative di supporto in grado di promuovere l'effettiva partecipazione

dei clienti finali. Inoltre, a parere dei partecipanti alla consultazione, tale soluzione permetterebbe anche di abbattere il costo di acquisizione del cliente finale, favorendo quindi la possibilità di competere per la determinazione del prezzo di *Tutela SIMILE*. Infine, essa renderebbe più semplice la verifica in ogni momento del numero di clienti serviti da ciascun fornitore.

- 2.15 L'intervento di *Tutela SIMILE* prospettato non si pone in contrasto con le previsioni del DdL concorrenza che prevedono la cessazione dei regimi di tutela all'1 gennaio 2018 in quanto, come di seguito evidenziato, la possibilità di accedervi da parte del cliente finale cesserà alla medesima data.
- 2.16 L'intervento per definire la *Tutela SIMILE*, secondo l'adesione volontaria dei clienti e la gestione centralizzata (opzione 2A.2) dovrà tuttavia tenere in debita considerazione sia gli aspetti risultanti dalla consultazione sia la modifica dell'ambito di intervento determinata dall'inclusione dei clienti domestici.

#### **ULTERIORI INTERVENTI NEL MERCATO *RETAIL***

- 2.17 Parallelamente alla riforma prospettata nel presente documento per la consultazione e in maniera coordinata con la medesima, l'Autorità sta attuando una serie di interventi volti a migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi commerciali che coinvolgono clienti e venditori e dei flussi informativi inerenti i dati di misura e della fatturazione. Tali interventi, unitamente al processo di riforma oggetto della presente consultazione, devono poi trovare necessario coordinamento con l'evoluzione di medio periodo del mercato *retail*, verso una concorrenza piena ed efficace e tenendo conto delle potenzialità create dallo sviluppo tecnologico, anche attraverso la definizione delle funzionalità dei misuratori di seconda generazione di cui si sta finalizzando a breve la decisione dell'Autorità sulle specifiche funzionali di cui al decreto legislativo n. 102/2014.
- 2.18 I suddetti interventi sono stati descritti nel BOX 1 del documento per la consultazione 421/2015/R/eel, cui si rimanda per maggiori dettagli. Rispetto a quanto ivi riportato si segnalano gli sviluppi nel frattempo intervenuti.

#### ***Sviluppo del SII***

- 2.19 Con la deliberazione 487/2015/R/eel è stata attribuita al SII, e non più all'impresa distributrice, la responsabilità di esecuzione dello *switching*, sia in caso di cambio di fornitore, sia in caso di attivazione dei servizi di ultima istanza, e sono state ridotte a tre settimane le tempistiche di *switching*, per cui la richiesta di *switching* avente decorrenza il primo giorno del mese potrà essere formulata fino al giorno 10 del mese precedente. Inoltre è stato definito un unico processo, indifferenziato

per tempistiche di esecuzione, per i casi in cui l'utente del dispacciamento richiedente lo *switching* manifesti la volontà di avvalersi o meno del cosiddetto “*switching con riserva*”. La piena operatività di tali misure è prevista all'1 luglio 2016.

- 2.20 Con la deliberazione 628/2015/R/eel è stato ampliato il contenuto informativo del Registro Centrale Ufficiale (RCU) del SII, apportando una sostanziale revisione alle modalità di aggiornamento dei dati in esso censiti e uniformando il contenuto dei dati associati a ciascun punto di prelievo. L'ampliamento del contenuto informativo del RCU è volto a semplificare gli scambi informativi funzionali alla risoluzione del contratto, alla messa a disposizione dei dati funzionali all'inizio della fornitura e all'attivazione dei servizi di Maggior tutela e salvaguardia gestiti nei processi di voltura e *switching* nell'ambito del SII. A livello più generale, l'individuazione dei nuovi dati nel RCU è coordinata con il processo di riforma qui prospettato al fine di garantire coerenza e facilitare l'attuazione della riforma stessa.

#### ***Interventi sulla fatturazione***

- 2.21 In relazione alle modalità di fatturazione, l'Autorità è prossima all'adozione di un provvedimento che disciplina le tempistiche per l'emissione della fattura di chiusura, emessa a seguito del termine del rapporto contrattuale tra cliente e venditore, indicando altresì quali sono i dati da utilizzare per la sua emissione. Rimarrà invece aperto il procedimento con riferimento ad altri aspetti della c.d. fatturazione di periodo, per la quale l'Autorità intende effettuare una ulteriore consultazione.

#### ***Altri interventi a supporto del mercato***

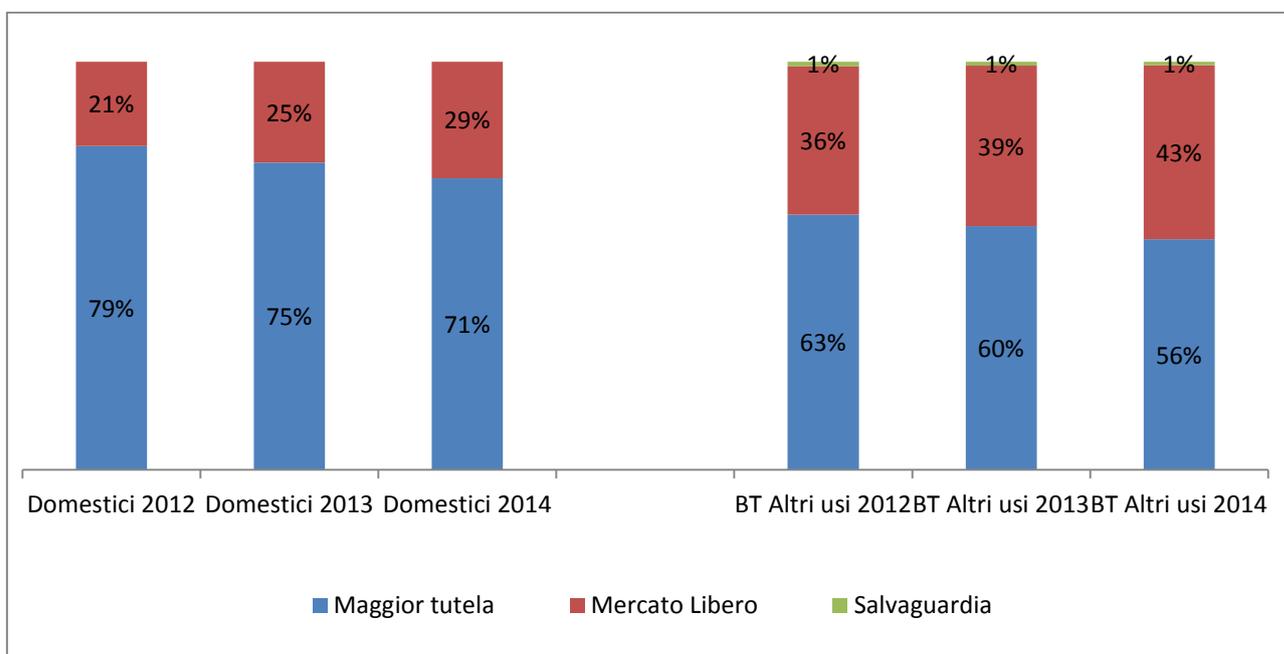
- 2.22 Con la deliberazione 659/2015/R/eel è stato rivisto il livello del corrispettivo *PCV* applicato ai clienti in Maggior tutela a copertura dei costi di commercializzazione, sulla base dei costi sostenuti da un venditore efficiente del mercato libero. La revisione effettuata mira ad evitare che il servizio di Maggior tutela rappresenti un ostacolo allo sviluppo concorrenziale del mercato elettrico e risulta coerente e funzionale all'introduzione della *Tutela SIMILE*.
- 2.23 Con la deliberazione 17/2016/R/com l'Autorità ha introdotto specifiche norme sul contenuto minimo delle risposte motivate ai reclami dei clienti, in tema di fatturazione di importi anomali.

2.24 Con il documento per la consultazione 614/2015/E/com, infine, è stata avviata la riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie per razionalizzare e semplificare il sistema delle tutele *ex post* a fronte di disservizi percepiti dai clienti e per la diffusione *ex ante* dell'informazione. Più informazione e un miglior accesso alla tutela concorrono al rafforzamento di una propensione proattiva dei clienti verso il mercato.

### **3. Il mercato retail dell'energia elettrica**

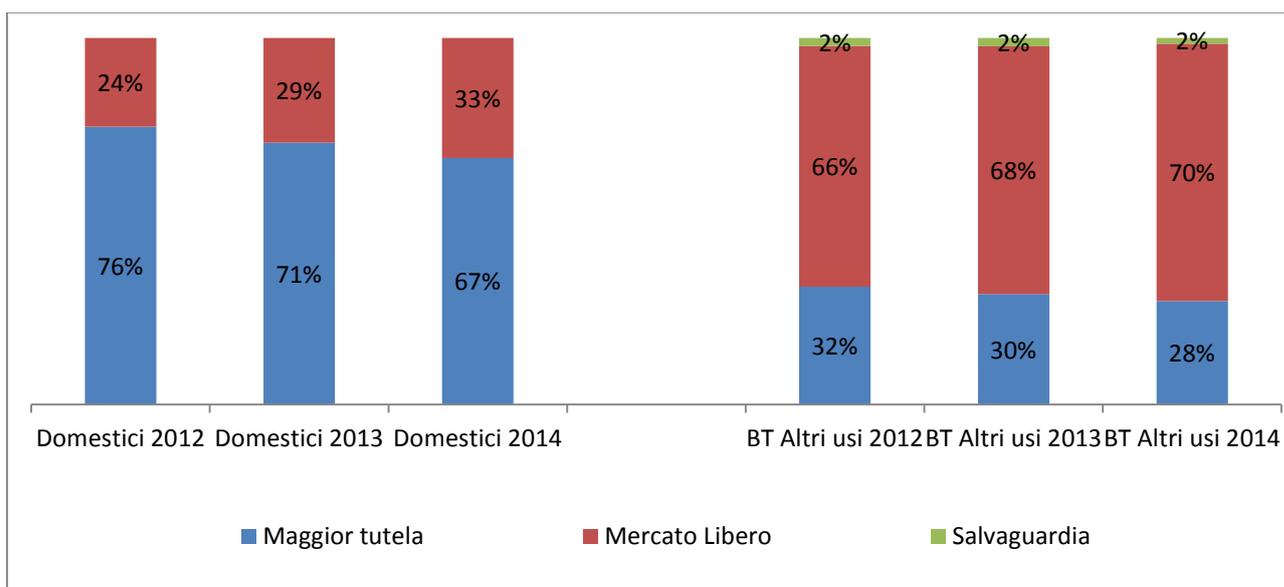
- 3.1 Complessivamente in Italia nel 2014 sono stati serviti 29,6 milioni di punti di prelievo domestici, per un totale di circa 57,4 TWh di energia elettrica, e 7,4 milioni di punti di prelievo BT altri usi, per un totale di circa 71 TWh di energia. In termini di energia elettrica fornita, si registra un calo rispetto all'anno 2013 (rispettivamente, -3,6% per i domestici e -4% per i clienti BT altri usi).
- 3.2 Nelle seguenti figure è riportata la distribuzione, con riferimento ai punti di prelievo e all'energia fornita, dei clienti domestici e dei clienti BT altri usi tra mercato libero e servizio di Maggior tutela. Per i BT altri usi è indicata anche la quota relativa ai clienti serviti in salvaguardia, in quanto non aventi i requisiti previsti dalla legge per l'accesso al servizio di Maggior tutela.
- 3.3 Per il 2014 cresce la quota di punti di prelievo domestici serviti nel mercato libero, per i quali si conferma un aumento annuo di 4 punti percentuali. Il dato di crescita è sostanzialmente confermato anche con riferimento all'energia fornita nel mercato libero a tale tipologia di clienti.
- 3.4 Anche i clienti BT altri usi serviti nel mercato libero crescono di 4 punti percentuali rispetto al 2013, cui corrisponde un aumento di 2 punti percentuali in termini di energia, in linea con la variazione osservata tra il 2012 e il 2013.
- 3.5 Complessivamente, quindi, nel 2014 per i clienti di piccola dimensione si registra, da un lato, una crescita del segmento di mercato libero ma si conferma, dall'altro, la fornitura del servizio di Maggior tutela quale modalità attualmente prevalente di approvvigionamento dell'energia elettrica.

**Figura 1. Punti di prelievo serviti nel mercato libero, nel servizio di maggior tutela e nel servizio di salvaguardia – Anni 2012, 2013 e 2014**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

**Figura 2. Energia elettrica fornita nel mercato libero, nel servizio di maggior tutela e nel servizio di salvaguardia – Anni 2012, 2013 e 2014**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

- 3.6 Il numero degli operatori attivi nel mercato è stato in crescita: si registrano infatti, nel 2014, 279 gruppi societari operanti nella vendita di energia elettrica<sup>5</sup>, contro i 260 del 2013, e tra questi il 43% opera in 11 – 15 regioni (il 30% in un numero di regioni tra 16 e 20).
- 3.7 Come evidenziato nella tabella 1, l'operatore di maggiori dimensioni detiene nel mercato libero una quota estremamente significativa: circa il 50% del segmento domestico e circa il 38% dei clienti BT altri usi.
- 3.8 Sebbene dai seguenti dati, quindi, non si possano desumere quali condizioni concorrenziali prevarranno all'aumentare del numero di clienti che lasciano il servizio di Maggiore tutela, la valutazione del livello di concentrazione del mercato libero è informativa circa le condizioni concorrenziali che prevarranno qualora i clienti che lasceranno il servizio di Maggiore tutela in futuro si distribuissero tra i fornitori concorrenti mantenendo le attuali quote del mercato libero. In tal senso, la configurazione a oggi osservabile risulta comunque concentrata per i clienti domestici e più concorrenziale per i clienti BT altri usi.

**Tabella 1. Indici di concentrazione in termini di energia e di punti di prelievo per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012, 2013 e 2014**

Indici di concentrazione a livello nazionale						
Mercato libero	Clienti domestici			BT Altri usi		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>in termini di energia</b>						
HHI	2.849	2.810	2.802	956	920	853
C1	50,2%	49,8%	49,4%	27,2%	26,9%	25,0%
C2	62,0%	63,0%	64,7%	33,4%	33,0%	33,5%
C3	72,8%	72,4%	73,4%	39,4%	37,8%	38,6%
<b>in termini di punti di prelievo</b>						
HHI	2.777	2.641	2.890	1.698	1.576	1.592
C1	49,2%	47,7%	50,4%	38,3%	37,0%	37,6%
C2	62,3%	61,9%	66,0%	46,5%	43,8%	44,2%
C3	72,8%	70,6%	72,7%	53,0%	49,8%	50,3%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

<sup>5</sup> Tale dato si riferisce agli operatori attivi verso i clienti connessi in bassa e media tensione.

3.9 Inoltre, rispetto alla struttura del settore elettrico, caratterizzata da un operatore di grandi dimensioni e da un servizio di Maggior tutela erogato da imprese che operano anche nel mercato libero o che appartengono a un gruppo operante anche nel mercato libero, la seguente tabella 2 riporta le quote di mercato, in termini di energia, dei gruppi societari che erogano anche la Maggior tutela e di quelli che operano solo nel mercato libero.

3.10 Come si può notare, per i clienti domestici la quota di mercato libero detenuta da gruppi attivi sia in Maggior tutela che sul mercato libero è andata crescendo nel tempo. Tale tendenza non si riscontra invece per i clienti BT altri usi. Gli operatori che già servono clienti in Maggior tutela sembrano godere, perlomeno per i clienti domestici, di un vantaggio nell'attrarre i clienti nel mercato libero.

**Tabella 2: Quote di mercato libero – Anni 2012, 2013 e 2014**

	Clienti Domestici			BT Altri usi		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Gruppi attivi sia in maggior tutela che sul libero	63%	77%	78%	47%	53%	49%
Gruppi attivi solo sul libero	37%	23%	22%	53%	47%	51%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

3.11 I passaggi tra modalità di fornitura<sup>6</sup> registrati nel 2014 risultano sostanzialmente in linea con l'anno 2013: per i clienti domestici si attestano al 12,5% (erano 13% nel 2013) mentre per i clienti BT altri usi al 16,3% (erano il 16% nel 2013). Nel 2014 risulta aver abbandonato la Maggior tutela il 4,3% dei clienti domestici (erano il 4,9% nel 2013) e il 3,8% dei clienti BT altri usi (erano il 4,2% nel 2013). Dei clienti domestici che hanno abbandonato la Maggior tutela, il 63% ha scelto il fornitore collegato al distributore come fornitore del mercato libero (erano il 60% nel 2013), e ciò confermerebbe per i clienti domestici l'esistenza di un vantaggio per i fornitori storici. Il numero di rientri nel servizio di Maggior tutela da parte dei clienti serviti nel mercato libero segna un leggero aumento rispetto all'anno

<sup>6</sup> Per passaggi tra modalità di fornitura si intendono i seguenti passaggi:

- da un fornitore sul mercato libero ad un altro;
- dal servizio di maggior tutela all'approvvigionamento sul mercato libero;
- dall'approvvigionamento sul mercato libero al servizio di maggior tutela (cd "rientri nella tutela");
- da una opzione contrattuale a un'altra con lo stesso fornitore sul mercato libero (cd. "rinegoziazione"), tale passaggio viene considerato solo con riferimento ai clienti domestici;
- dal servizio di salvaguardia a qualsiasi altra modalità di fornitura – tale passaggio viene considerato solo con riferimento ai clienti non domestici;
- da una qualsiasi altra modalità di fornitura al servizio di salvaguardia – tale passaggio viene considerato solo con riferimento ai clienti non domestici.

precedente: rientrano infatti in Maggior tutela lo 0,8% dei clienti domestici (erano lo 0,7% nel 2013) e l'1,2% dei clienti BT altri usi (contro l'1,1% del 2013). I clienti già serviti nel mercato libero si mostrano invece più attivi: la tendenza al cambio di fornitore nel mercato libero è infatti in crescita. Nel dettaglio risulta che ha cambiato venditore nel mercato libero il 5,7% dei clienti domestici (4,8% nel 2013) e il 10,5% dei clienti BT altri usi (10,2% nel 2013).

3.12 Inoltre, si osserva un generale miglioramento degli indicatori di reclusività dei clienti finali. In particolare, nelle tabelle 3 e 4 si osserva come siano diminuiti i reclami presentati dai clienti finali sia nel mercato libero che in Maggior tutela: il dato della Maggior tutela in particolare ha subito un netto miglioramento rispetto all'anno precedente. Anche l'indice di reclusività, inteso come il rapporto tra il numero di reclami e il numero di clienti serviti ha mostrato un miglioramento, anche se per il mercato libero si mantiene su livelli sensibilmente superiori a quelli di Maggior tutela.

**Tabella 3. Numero di reclami – Anni 2013 e 2014**

	BT Domestici		BT Altri usi	
	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Maggior tutela
2013	121.433	63.432	47.901	36.970
2014	118.901	55.717	47.156	32.888
Δ 2014 -2013	-2,1%	-12,2%	-1,6%	-11,0%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

**Tabella 4. Reclusività dei clienti finali – Anni 2013 e 2014**

	BT Domestici		BT Altri usi	
	Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Maggior tutela
2013	1,8%	0,4%	2,6%	1,7%
2014	1,6%	0,3%	2,5%	1,6%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

3.13 Infine, in relazione alle richieste di rettifica di fatturazione nel mercato libero si osserva tra il 2013 e il 2014 un significativo aumento con riferimento ai clienti BT altri usi (23.747 nel 2014 e 16.019 nel 2013) e una diminuzione per i clienti domestici (39.110 nel 2014 e 42.407 nel 2013). La percentuale di rettifiche di

fatturazione effettivamente effettuate rispetto alle suddette richieste di rettifica è tuttavia scesa sia per i clienti BT altri usi, dal 12,7% del 2013 al 6,5% del 2014, che per i clienti domestici, dal 13,2% del 2013 al 9,1% del 2014.

#### **4. Servizio di Maggior tutela riformato**

##### *Assetto di erogazione del servizio e sua evoluzione*

- 4.1 Il servizio di Maggior tutela<sup>7</sup> è attualmente erogato dall'impresa distributrice territorialmente competente, anche attraverso una apposita società di vendita, denominata esercente la Maggior tutela, e la funzione di approvvigionamento di energia elettrica è svolta da Acquirente unico. Inoltre, nei casi in cui alla rete della singola impresa distributrice siano connessi più di 100.000 clienti finali, il legislatore europeo, e conseguentemente quello italiano, ha previsto l'obbligo di separazione societaria tra le attività di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica. Pertanto, in tali casi, il ricorso a una società di vendita per l'erogazione del servizio di Maggior tutela discende da precisi obblighi normativi.
- 4.2 A oggi il servizio di Maggior tutela è disegnato in modo tale da offrire, ai clienti che vi possono accedere, simultaneamente la tutela della continuità del servizio e una tutela di prezzo le cui condizioni sono aggiornate dall'Autorità sulla base dei costi effettivi, basati sulle dinamiche di mercato.
- 4.3 L'intervento per l'evoluzione del servizio di Maggior tutela, che l'Autorità intende perseguire, non è volto a rimuovere la tutela di prezzo dei clienti finali nel periodo antecedente la scomparsa della medesima ad opera del DdL concorrenza (1 gennaio 2018), ad oggi prevista dalla legge vigente, ma si pone come obiettivo quello di renderla proporzionata alle effettive dinamiche evolutive del mercato, anche in coerenza con il dettato del Giudice europeo in tema di temporaneità e proporzionalità delle tutele. Come anticipato nell'introduzione, l'Autorità intende adeguare la regolazione del servizio di Maggior tutela, al fine di renderlo più coerente con il ruolo di servizio universale che esso sarà destinato ad assumere, non solo rispetto alle modifiche legislative prefigurate dal DdL concorrenza, ma anche rispetto all'effettiva apertura del mercato e alla maturità della clientela finale che, pur con differenze importanti tra diverse tipologie di clienti, è comunque andata crescendo nel tempo. Con l'affermarsi del mercato libero come modalità normale di fornitura, infatti, ci si

<sup>7</sup> Per maggiori dettagli sul servizio di Maggior tutela si rimanda al documento per la consultazione 421/2015/R/eel, capitolo 2.

attende che in prospettiva restino forniti nel servizio universale i clienti che, stante le loro caratteristiche, non sono in grado di trovare un fornitore nel mercato libero, oltre a quelli che si ritrovano senza un venditore per cause indipendenti dalla loro volontà, ad esempio il fallimento di quest'ultimo.

- 4.4 Dal punto di vista dell'assetto del servizio di Maggior tutela riformato per l'anno 2017, nell'ambito della riforma prospettata dall'Autorità, sarebbe comunque previsto il mantenimento della funzione di approvvigionamento in capo all'Acquirente unico e della commercializzazione in capo agli attuali esercenti la Maggior tutela. Tale assetto, coerente con l'attuale contesto normativo, dovrà trovare il necessario raccordo con lo scenario di mercato che verrà delineato in esito al DdL concorrenza. In particolare, quanto qui prospettato dovrà essere valutato rispetto al disegno di mercato che si potrà configurare a partire dal momento che il legislatore indicherà per il superamento dell'attuale servizio di Maggior tutela, ad oggi il 2018.

#### ***Accesso dei clienti finali al servizio di Maggior tutela riformato***

- 4.5 Il servizio di Maggior tutela riformato sarà erogato a tutti i clienti che non hanno un venditore sul mercato libero, in quanto non esercitano la facoltà di entrare nel mercato libero o si vengono a trovare senza un venditore in tale mercato. Esso continuerà per l'ultimo anno 2017 ad assolvere le funzioni di cui al paragrafo 1.8.

#### ***Condizioni contrattuali***

- 4.6 Come già illustrato nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel, l'Autorità intende prevedere che, nel periodo di transizione verso il superamento delle tutele di prezzo, il servizio di Maggior tutela riformato sia erogato alle condizioni contrattuali previste per l'attuale servizio di Maggior tutela, al netto della modifiche di seguito evidenziate.
- 4.7 Relativamente al deposito cauzionale, si intende rimuovere la previsione di cui all'articolo 12 del TIV relativa alla rateizzazione di una parte del medesimo nei casi di attivazione del servizio.
- 4.8 Per quanto riguarda invece la rateizzazione, l'Autorità intende conformare le attuali previsioni al fine di comprendere, tra le fattispecie in cui l'esercente è tenuto ad offrire la rateizzazione, tutti i casi di fatturazione di importi anomali.
- 4.9 Infine, per quanto concerne le modalità di presentazione del recesso all'esercente il servizio di Maggior tutela riformato in occasione della scelta del cliente finale

di passare in *Tutela SIMILE* o nel mercato libero, è attualmente in consultazione, nell'ambito del documento 4 febbraio 2016, 40/2016/R/com, una modifica avente ad oggetto la revisione delle modalità e delle tempistiche della disciplina del recesso anche per quanto attiene i contratti del mercato libero.

- Q1. *Si condivide l'orientamento in tema di modifica della disciplina del deposito cauzionale?*
- Q2. *Si condivide l'orientamento in tema di modifica della disciplina della rateizzazione?*

### **Condizioni economiche**

- 4.10 Nell'ambito della revisione delle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela riformato, l'Autorità intende valutare modalità di definizione che, a tendere, riflettano le caratteristiche di costo e di temporaneità che tale servizio dovrà assumere.
- 4.11 Il passaggio a una metodologia di determinazione *ex post* quale quella presentata nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel rimane, nelle intenzioni dell'Autorità, la direzione verso la quale il sistema deve muovere. Tale passaggio dovrebbe altresì essere accompagnato da una progressiva riduzione del numero dei clienti finali soggetti alla disciplina di profilazione convenzionale dei prelievi (*load profiling*) e al contemporaneo aumento del numero di clienti per i quali risulta disponibile il trattamento orario. In tal senso, fermi restando i necessari adeguamenti del *settlement* e dei sistemi di fatturazione e i tempi che essi comportano, l'estensione del trattamento orario dei prelievi richiederebbe la disponibilità del dato di misura secondo tempistiche che concorrano a minimizzare l'impatto sull'equilibrio economico-finanziario degli esercenti la Maggior tutela e sui loro sistemi di fatturazione.
- 4.12 Rispetto a quanto sopra, si osserva che a oggi il trattamento orario dei prelievi è previsto, relativamente ai clienti di piccola dimensione oggetto della riforma, solo per i clienti in bassa tensione con potenza disponibile superiore a 55 kW. Si tratta complessivamente, per i punti in bassa tensione, di circa 287.000 punti di prelievo. Peraltro, dalle informazioni trasmesse all'Autorità dalle principali imprese distributrici, a oggi l'estensione del trattamento orario ad altri punti di prelievo in bassa tensione risulterebbe non fattibile rispetto alle tempistiche di implementazione della riforma qui prospettata e di rilevante impatto sui costi operativi. Al riguardo, la definizione delle funzionalità minime dei misuratori di seconda generazione sarà effettuata dall'Autorità anche con l'obiettivo di

superare il prima possibile tali limiti e permettere l'auspicata evoluzione del mercato.

- 4.13 Pertanto, per il momento, diversamente da quanto prospettato nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel, l'Autorità è orientata a mantenere una definizione *ex ante* delle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela riformato, prevedendo tuttavia che le componenti a copertura dei costi di acquisto dell'energia elettrica siano determinate con esclusivo riferimento al prezzo che si forma nel mercato del giorno prima, pur mantenendo la funzione di approvvigionamento in capo ad Acquirente unico. Un tale approccio permette infatti, a parere dell'Autorità, maggiore semplificazione rispetto all'iniziale orientamento del documento per la consultazione 421/2015/R/eel e pertanto la possibilità di un'immediata applicazione a tutti i clienti finali, inclusi i clienti domestici. Il riferimento ai prezzi dell'energia elettrica che si determinano nel mercato del giorno prima, consentirà comunque ai fornitori del mercato libero, di offrire opzioni di prezzo direttamente comparabili con la *Tutela SIMILE* e con il servizio di Maggior tutela riformato, sostenendo costi di approvvigionamento all'ingrosso coerenti con i prezzi praticati ai clienti.
- 4.14 La definizione *ex ante* delle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela riformato è al momento l'unica possibile, stante i vincoli sulla misura e sul *settlement* dei clienti di piccola dimensione. È tuttavia obiettivo dell'Autorità arrivare a realizzare un sistema di misura e di *settlement* che abbia, per tutti i clienti, (a) una granularità oraria del dato di misura (b) una disponibilità dei dati di consumo validati entro poche ore dall'evento di consumo medesimo. Dati i tempi di *deployment* di misuratori di seconda generazione, va di conseguenza avviato tempestivamente il processo di *upgrading* tecnologico.
- 4.15 L'Autorità intende inoltre valutare la possibilità di affidare a un soggetto terzo, con specifica competenza tecnica, l'attività di stima del prezzo del mercato del giorno prima e, conseguentemente, del costo che Acquirente unico sosterrà per l'approvvigionamento del servizio di Maggior tutela riformato. A tal fine, il soggetto terzo dovrà possedere requisiti di professionalità e indipendenza rispetto agli interessi delle imprese di vendita nel mercato *retail* e da ogni operatore di mercato (in tal senso, previa verifica di tali requisiti, il soggetto designato potrebbe essere il Gestore dei mercati energetici).
- 4.16 Gli orientamenti dell'Autorità tengono altresì conto del fatto che, come indicato al capitolo 5, il prezzo del servizio di Maggior tutela riformato costituisce il riferimento di partenza per la determinazione delle condizioni economiche della *Tutela SIMILE*. In tal senso, la possibilità di conoscere con anticipo le modalità

di definizione delle singole componenti di costo permette di non creare ostacoli ai fornitori del servizio di vendita nell'ambito della *Tutela SIMILE* e del mercato libero per quanto attiene alla formulazione delle proprie offerte commerciali.

- 4.17 Di seguito sono indicate, con riferimento alle singole voci che concorrono alla determinazione del costo di acquisto e di dispacciamento, le modalità di determinazione del servizio di *Maggior tutela* riformato da adottare a valle della riforma e a partire dall'1 gennaio 2017 - comparate con le attuali modalità - con separata indicazione, ove necessario, tra clienti domestici e clienti BT altri usi.

- Q3. *Si condividono le valutazioni dell'Autorità circa le implicazioni che il passaggio a una metodologia di determinazione ex post comporterebbe e, pertanto, l'orientamento al mantenimento di modalità di definizione ex ante con esclusivo riferimento al prezzo del mercato del giorno prima?*
- Q4. *Si concorda con l'eventualità che la stima del costo di acquisto di Acquirente unico sul mercato del giorno prima sia effettuata da un soggetto terzo in possesso di requisiti di professionalità e indipendenza? Chi si ritiene possa essere tale soggetto terzo?*

- ELEMENTO *PE* DEL CORRISPETTIVO *PED*

#### *Clienti domestici*

- 4.18 Attualmente è previsto che ai clienti domestici in *Maggior tutela* siano applicati corrispettivi biorari, qualora i punti di prelievo siano trattati per fasce ai sensi del TIS, e corrispettivi monorari nei rimanenti casi. Sulla base delle informazioni ad oggi disponibili, i corrispettivi biorari sono applicati a circa il 98,8% dell'energia elettrica prelevata dai clienti domestici in *Maggior tutela*.
- 4.19 Sia per i corrispettivi biorari che per i corrispettivi monorari l'elemento *PE* è determinato, in ogni trimestre dell'anno solare, come stima del costo annuo di acquisto dell'energia elettrica da parte di Acquirente unico, comprensivo sia dei costi che Acquirente unico sostiene nel mercato del giorno prima che dei costi connessi alle eventuali coperture del rischio di prezzo sottoscritte dal medesimo. Il costo annuo unitario viene determinato distintamente per ogni mese e per ogni fascia oraria F1, F2 ed F3, utilizzando le informazioni circa i prezzi e le quantità complessivamente approvvigionate da Acquirente unico che consistono in valori di consuntivo, ove disponibili, e nelle migliori stime dell'Autorità altrimenti. Il costo così determinato è successivamente ponderato sulla base del profilo annuo, distinto anch'esso per mese e per fascia oraria, dei clienti domestici.

- 4.20 In relazione al servizio di Maggior tutela riformato, l’Autorità intende prevedere che, sia con riferimento ai corrispettivi biorari che monorari, per la determinazione dell’elemento *PE* si proceda a prendere a riferimento unicamente i costi unitari relativi all’acquisto dell’energia elettrica nel mercato del giorno prima. Una tale modalità di determinazione avrebbe come effetto quello di generare un prezzo per il servizio di Maggior tutela riformato riferito a un mercato, quello del giorno prima, a cui tutti gli operatori hanno accesso e rimuoverebbe eventuali asimmetrie tra il servizio di Maggior tutela riformato e il mercato libero riconducibili alla necessità, da parte di operatori diversi da Acquirente unico, di conoscere le coperture di quest’ultimo e di assumere posizioni analoghe per poter offrire ai clienti finali opzioni con una struttura di prezzo simile. Eventuali differenze tra le stime e i valori a consuntivo del prezzo saranno incluse nel calcolo del recupero di cui al successivo paragrafo 4.31 e seguenti.
- 4.21 L’elemento *PE* del corrispettivo *PED* a oggi include una stima *ex ante* del costo di funzionamento di Acquirente unico. Nell’ambito della definizione di prezzo per il servizio di Maggior tutela riformato tale stima continuerebbe a essere pre-determinata e inclusa nel calcolo<sup>8</sup>.
- 4.22 Inoltre, per quanto concerne le modalità di calcolo dell’elemento *PE*, l’Autorità intende far riferimento non più alla stima annua del costo di approvvigionamento, definito così come appena illustrato al paragrafo 4.20, bensì a ciascun trimestre dell’anno. In altre parole, in sede di aggiornamento, verrebbe definito un prezzo da applicare ai clienti domestici pari alla media del costo unitario di acquisto dell’energia elettrica stimato per ciascun mese del trimestre successivo<sup>9</sup> ponderato con il profilo di prelievo dei clienti domestici in detto trimestre. Dal punto di vista del cliente finale una simile modalità di calcolo:
- avrebbe come effetto quello di trasmettere il segnale di prezzo più allineato ai costi di approvvigionamento del trimestre oggetto di aggiornamento, attribuendo a ciascun cliente (la stima *de*) il costo che sarà sostenuto per servirlo nel corso del trimestre successivo;

<sup>8</sup> Una parte di minore entità del costo di funzionamento di Acquirente unico è in realtà inclusa nell’elemento *PD* del corrispettivo *PED*, ma in merito sarebbe adottata una modalità di calcolo del tutto analoga a quella qui indicata.

<sup>9</sup> Tale costo sarebbe determinato, per ciascuna fascia oraria, sulla base dei prezzi del mercato del giorno prima ponderati, in ciascuna fascia, considerando il fabbisogno di approvvigionamento dell’Acquirente unico.

- potrebbe implicare maggiore variabilità qualora il prezzo dell'energia elettrica presentasse andamenti molto differenziati tra i trimestri, effetto che oggi, sebbene non sia particolarmente rilevante, risulta ulteriormente smorzato dal ricorso a una modalità di calcolo basata sulla media annua dei costi di acquisto.

#### *Clienti BT altri usi*

- 4.23 Attualmente è previsto che ai clienti BT altri usi in Maggior tutela siano applicati corrispettivi differenziati per fascia e per mese, in caso di punti di prelievo trattati orari o per fasce ai sensi del TIS. Sulla base delle informazioni ad oggi disponibili, tali corrispettivi sono applicati a circa il 99,2% dell'energia elettrica prelevata dai clienti BT altri usi in Maggior tutela.
- 4.24 Esiste poi una quota minore di clienti BT altri usi a cui sono applicate strutture di corrispettivo diverse. In particolare sono ancora presenti:
- a) corrispettivi monorari, applicati ai clienti non trattati per fasce orarie ai sensi del TIS; essi rappresentano, in termini di energia prelevata, circa lo 0,8% del totale dei clienti BT altri usi in Maggior tutela e in questi casi l'elemento *PE* è calcolato secondo una metodologia analoga a quella descritta al paragrafo 4.19 per i clienti domestici, basata sulla media annua del costo di acquisto di Acquirente unico;
  - b) corrispettivi differenziati per fasce orarie e costanti all'interno del trimestre di applicazione; essi rappresentano una percentuale residuale di clienti BT altri usi in Maggior tutela e in questi casi l'elemento *PE* è calcolato secondo una logica di media trimestrale in linea con quella che l'Autorità intende adottare anche per i clienti domestici in base a quanto descritto al punto 4.22.
- 4.25 In relazione al servizio di Maggior tutela riformato, l'Autorità intende prevedere che la determinazione dell'elemento *PE* dei corrispettivi sopra descritti sia effettuata, in linea con quanto esposto al paragrafo 4.20, con riferimento al solo costo di acquisto dell'energia nel mercato del giorno prima, per le stesse motivazioni sopra esplicate.
- 4.26 Inoltre, l'Autorità intende prevedere che, analogamente a quanto illustrato per i clienti domestici, l'elemento *PE* dei corrispettivi monorari applicati ai clienti BT altri usi sia determinato con riferimento alla media trimestrale dei costi di acquisto dell'energia e non più alla media annua dei medesimi.

- Q5. *Si condivide il passaggio a una logica di tipo trimestrale per il calcolo dell'elemento PE nei casi attualmente determinati secondo una logica annuale?*
- Q6. *Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle modalità di definizione dell'elemento PE per il servizio di Maggior tutela riformato sopra prospettato?*

- ELEMENTO PD DEL CORRISPETTIVO PED

- 4.27 L'elemento PD del corrispettivo PED a copertura dei costi di dispacciamento di Acquirente unico è determinato con le medesime logiche di media annuale/media trimestrale sopra descritte per l'elemento PE per ciascuna tipologia di corrispettivo applicata ai clienti del servizio di Maggior tutela.
- 4.28 Nell'ambito del servizio di Maggior tutela riformato l'Autorità intende adottare, coerentemente con quanto illustrato per il calcolo dell'elemento PE, il riferimento alla media trimestrale dei costi di dispacciamento dell'energia elettrica, superando, ove ancora utilizzata, la metodologia della media annuale.
- 4.29 Per quanto concerne le voci che concorrono alla sua definizione, esse includono i seguenti corrispettivi relativi al servizio di dispacciamento, applicati parimenti all'Acquirente unico e agli altri utenti del dispacciamento:
- a) corrispettivo per l'approvvigionamento delle risorse nel mercato per il servizio di dispacciamento (*uplift*): il valore di tale corrispettivo è determinato trimestralmente da Terna entro il giorno 25 del primo mese del trimestre; in sede di aggiornamento delle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela, non essendo ancora noto il valore che sarà pubblicato da Terna con riferimento al trimestre, il calcolo è effettuato sulla base delle stime fornite da Terna medesima;
  - b) il corrispettivo a copertura dei costi della modulazione della produzione eolica: attualmente è previsto che entro il 25 del mese successivo a quello di competenza Terna pubblici il valore consuntivo del corrispettivo; in sede di aggiornamento delle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela il calcolo è effettuato sulla base delle stime fornite da Terna medesima;
  - c) il corrispettivo a copertura degli oneri di sbilanciamento, è determinato da Terna in funzione del valore consuntivo degli sbilanciamenti registrati per il singolo utente del dispacciamento; nell'ambito delle condizioni economiche di Maggior tutela, ove non siano disponibili valori di

consuntivo, esso è pari alla media scorrevole dei valori consuntivi registrati per Acquirente unico negli ultimi 12 mesi;

- d) il corrispettivo a copertura dei costi riconosciuti per il funzionamento di Terna, determinato dall'Autorità;
- e) il corrispettivo a copertura dei costi per la remunerazione della disponibilità di capacità produttiva, determinato dall'Autorità;
- f) il corrispettivo a copertura dei costi per la remunerazione del servizio di interrompibilità del carico, determinato dall'Autorità;
- g) il corrispettivo a copertura dei costi delle unità essenziali per la sicurezza del sistema, in parte determinato dall'Autorità e in parte definito da Terna entro il 25 del mese successivo a quello di competenza; per questa seconda parte del corrispettivo in sede di aggiornamento delle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela il calcolo è effettuato sulla base delle stime fornite da Terna medesima;
- h) il corrispettivo per l'aggregazione delle misure definito mensilmente sulla base del numero di punti di prelievo serviti da ciascun utente del dispacciamento; nell'ambito dell'aggiornamento delle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela esso è stimato a partire dai valori unitari del corrispettivo per l'aggregazione delle misure indicati nella tabella 1 del TIS e sulla base del numero di punti di prelievo serviti da Acquirente unico.

4.30 Per la determinazione dell'elemento *PD* per il servizio di Maggior tutela riformato, sono di seguito indicati gli orientamenti dell'Autorità in relazione ai corrispettivi che non sono noti con anticipo rispetto al momento in cui avviene l'aggiornamento:

- a) corrispettivo per l'approvvigionamento delle risorse nel mercato per il servizio di dispacciamento, corrispettivo a copertura dei costi della modulazione della produzione eolica e corrispettivo a copertura dei costi delle unità essenziali per la sicurezza del sistema, per la parte oggetto di determinazione mensile da parte di Terna: continueranno, come già oggi, a essere utilizzate le stime fornite da Terna ed eventuali differenze rispetto ai valori effettivamente pubblicati da Terna saranno incluse nel calcolo del recupero di cui al successivo paragrafo 4.31 e seguenti;
- b) corrispettivo a copertura degli oneri di sbilanciamento: ai fini di permettere la conoscibilità *ex ante* di quanto sarà applicato nell'ambito del servizio di

Maggior tutela riformato<sup>10</sup> a titolo di costi di sbilanciamento, il corrispettivo sarà determinato prima dell'inizio dell'anno e fisso per tutto l'anno; il livello sarà definito a partire dal valore storico dei costi di sbilanciamento di Acquirente unico e prudenzialmente aumentato per tenere conto della necessità di garantire la copertura di tali costi in un contesto di maggiore mobilità attesa dei clienti verso il mercato libero o la *Tutela SIMILE* e, quindi, di potenziale minore programmabilità dei prelievi;

- c) corrispettivo per l'aggregazione delle misure: ai fini di permettere la conoscibilità *ex ante* di quanto sarà applicato nell'ambito del servizio di Maggior tutela riformato, il corrispettivo sarà determinato prima dell'inizio dell'anno e fisso per tutto l'anno e sarà dimensionato sulla base del numero atteso di punti di prelievo del servizio.

Q7. Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle modalità di definizione dell'elemento PD per il servizio di Maggior tutela riformato sopra prospettate?

- DETERMINAZIONE DEL RECUPERO

- 4.31 Gli elementi *PE* e *PD* del corrispettivo *PED* applicato nel servizio di Maggior tutela sono corretti per tenere conto della necessità di recupero degli importi derivanti dalla differenza tra i valori stimati e i valori consuntivi delle grandezze rilevanti.
- 4.32 Le modalità di determinazione delle condizioni economiche configurate per il servizio di Maggior tutela riformato rendono comunque necessario prevedere modalità di recupero in linea con quanto avviene oggi.
- 4.33 In dettaglio a oggi in corso d'anno l'importo del recupero è calcolato come differenza tra (la stima de) i costi e (la stima de) i ricavi degli esercenti la Maggior tutela con riferimento all'intero anno solare e le aliquote di recupero sono dimensionate per garantire la copertura degli importi stimati nei successivi sei mesi. Quanto non ancora recuperato al termine dell'anno solare viene posto a carico della perequazione dei costi di approvvigionamento dell'energia elettrica mediante il corrispettivo *PPE*.

<sup>10</sup> Esigenza già ricordata in ragione del fatto che il prezzo del servizio di Maggior tutela riformato costituisce il riferimento per la determinazione delle condizioni economiche della *Tutela SIMILE*.

- 4.34 Nell'ambito del servizio di Maggior tutela riformato, l'Autorità intende prevedere che il calcolo degli importi da recuperare sia effettuato in linea con quanto avviene oggi. Tuttavia, ai fini di garantire la conoscibilità *ex ante* delle condizioni economiche, nell'ambito del calcolo del recupero non saranno considerati gli scostamenti dei valori di consuntivo per quei corrispettivi per i quali è prevista la fissazione *ex ante* del valore annuale (es. corrispettivo a copertura degli oneri di sbilanciamento).
- 4.35 Inoltre, si intende prevedere che le aliquote di recupero siano determinate per coprire gli importi stimati nei successivi tre mesi.
- 4.36 In particolare la riduzione da sei a tre mesi del periodo entro cui avviene il recupero avvicina maggiormente il momento temporale tra il manifestarsi dell'errore e la sua correzione, facendo sì che i costi siano allocati in maniera più puntuale rispetto a oggi ai clienti che li generano. Dal punto di vista dei clienti finali, una tale modifica può concorrere ad aumentare la volatilità dei corrispettivi finali in funzione dell'entità e/o del segno dell'errore di stima commesso.

<p>Q8. Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle modalità di definizione del recupero per il servizio di Maggior tutela riformato sopra prospettate?</p>
---

- CORRISPETTIVO PPE

- 4.37 Il corrispettivo *PPE* copre gli oneri connessi alla perequazione dei costi di approvvigionamento dell'energia elettrica per il servizio di Maggior tutela. In dettaglio si tratta degli oneri non già coperti in corso d'anno a mezzo della componente di recupero sopra richiamata e degli oneri di perequazione connessi a rettifiche di dati di misura relative ad anni per i quali la determinazione delle partite di perequazione, effettuata dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali ai sensi del TIV, ha già avuto luogo.
- 4.38 Come verrà chiarito in seguito (si veda capitolo 5), il corrispettivo *PPE* non troverà applicazione nell'ambito della *Tutela SIMILE*. Tuttavia al fine di permettere il corretto funzionamento della *Tutela SIMILE* e garantire al cliente finale l'opportunità di effettuare in maniera chiara le proprie valutazioni circa la scelta del fornitore, l'Autorità intende prevedere che il corrispettivo *PPE* da applicare nel servizio di Maggior tutela riformato dal momento dell'operatività della *Tutela SIMILE*, sia determinato antecedentemente le procedure di selezione del fornitore di *Tutela SIMILE* secondo criteri di stima prudenziali, che tengono conto del contesto di maggiore mobilità attesa dei clienti verso il mercato libero

o la *Tutela SIMILE*, e che tale corrispettivo sia mantenuto fisso per tutto un anno.

Q9. Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle modalità di definizione del corrispettivo PPE per il servizio di Maggior tutela riformato sopra prospettato?

## 5. La Tutela SIMILE

- 5.1 Come indicato nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel la *Tutela SIMILE* intende fornire ai clienti di minori dimensioni l'opportunità di accedere al mercato libero per l'approvvigionamento di energia elettrica in condizioni di elevata trasparenza e semplicità nonché in un contesto di fornitura vigilata dall'Autorità.
- 5.2 Questo obiettivo sarà ottenuto rendendo disponibile nel 2017 ai clienti una opzione transitoria (con termine prefissato e non estendibile) per la fornitura di energia elettrica:
- da parte di venditori operanti nel mercato libero;
  - caratterizzata da elementi di tutela per il cliente per quanto attiene la struttura di prezzo (non i livelli) e le condizioni contrattuali di fornitura;
  - tale da incentivare il cliente ad aderire volontariamente all'offerta, attraverso uno sconto rispetto al prezzo del servizio di Maggior tutela riformato.
- 5.3 Lo strumento che l'Autorità vuole predisporre intende favorire l'accompagnamento al mercato libero da parte del cliente finale, senza che sia preclusa ai fornitori di *Tutela SIMILE* la possibilità di continuare a formulare offerte di mercato libero maggiormente innovative.
- 5.4 Come già anticipato, sulla base delle informazioni acquisite nel corso del processo di consultazione di cui al documento per la consultazione 421/2015/R/eel, l'Autorità intende configurare la *Tutela SIMILE* secondo il modello 2A.2: Adesione volontaria con gestione centralizzata dell'accesso.
- 5.5 Ai fini dell'implementazione della *Tutela SIMILE* sarà quindi individuato un soggetto terzo (amministratore) avente compiti riguardanti l'individuazione dei fornitori abilitati e il processo di gestione del contatto tra cliente finale e fornitore di *Tutela SIMILE*.

- 5.6 L'Autorità ritiene che il ruolo di amministratore debba competere all'Acquirente unico, viste le sinergie tra questa attività e quelle relative al SII, già sotto la responsabilità del medesimo, posto che siano sempre garantiti elevati livelli di professionalità, indipendenza e terzietà. Al riguardo, a ben vedere, soprattutto con riferimento all'aspetto relativo alla gestione del contatto tra cliente e fornitore di *Tutela SIMILE*, l'interazione che l'amministratore dovrebbe porre in essere sia con i clienti finali, sia con i fornitori abilitati all'erogazione della *Tutela SIMILE*, rientrano a pieno titolo tra i processi relativi ai mercati dell'energia che Acquirente unico già gestisce mediante il SII. Inoltre, con riferimento all'individuazione dei fornitori abilitati, Acquirente unico vanta ormai nei mercati dell'energia un'esperienza consolidata nella gestione di procedure a evidenza pubblica per la selezione degli esercenti alcuni servizi di ultima istanza (salvaguardia nel settore elettrico, fornitore di ultima istanza nel gas naturale ecc.). Questa considerazione dovrebbe garantire anche un elevato grado di efficienza nell'entrata in operatività della nuova disciplina.
- 5.7 Nel resto di questa sezione sono illustrate schematicamente le caratteristiche della *Tutela SIMILE* e le sue modalità di erogazione, secondo gli orientamenti attuali dell'Autorità.

#### ***Soggetti abilitati a offrire la Tutela SIMILE***

- 5.8 Il fornitore della *Tutela SIMILE* deve essere in possesso di requisiti di solidità economico-finanziaria, di onorabilità e operativi coerenti con il numero massimo di clienti a cui è disposto a fornire la *Tutela SIMILE*.
- 5.9 Le risposte al documento per la consultazione 421/2015/R/eel non hanno messo in discussione l'impianto prefigurato dall'Autorità, i cui orientamenti sono dettagliati di seguito.
- 5.10 Per quanto concerne i requisiti di solidità economico-finanziaria, l'Autorità ritiene che i fornitori del servizio di *Tutela SIMILE* non possano trovarsi in stato di fallimento, di liquidazione coatta, di concordato preventivo, anche se in condizioni di continuità aziendale.
- 5.11 Concorreranno alla valutazione della solidità economico-finanziaria anche (a) il fatto che il fornitore, o l'impresa della quale questi si avvale per la sottoscrizione del contratto per il servizio di dispacciamento con Terna, abbia versato per intero le garanzie richieste dalla medesima per l'accesso al servizio di dispacciamento e (b) la frequenza e la portata di eventuali pregressi ritardi di pagamento nei confronti di Terna o delle imprese distributrici. I criteri per la definizione della

nozione di ritardo di pagamento saranno indicati anche in coerenza con le previsioni dei rispettivi codici di rete per l'accesso ai servizi.

- 5.12 Per quanto concerne i requisiti di onorabilità, saranno stabiliti requisiti degli amministratori della società che intende offrire la *Tutela SIMILE*. In particolare, i componenti dei consigli di amministrazione della società e il/i rappresentanti legali della stessa non devono essere stati interessati da precedenti condanne penali per bancarotta fraudolenta, nonché per reati di tipo bancario, commerciale, contro la pubblica amministrazione, contro la fede pubblica, contro il patrimonio, contro l'ordine pubblico, contro l'economia pubblica nonché in materia valutaria e tributaria.
- 5.13 Infine, con riferimento ai requisiti di natura operativa, l'Autorità intende confermare quanto evidenziato nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel ovvero che i medesimi siano fissati sulla base della capacità delle società di approvvigionarsi, direttamente o indirettamente, sul mercato all'ingrosso, di gestire in modo corretto e puntuale i processi di fatturazione e di reclamo da parte dei clienti.
- 5.14 In particolare verrà previsto che il fornitore debba avere già in essere, direttamente o indirettamente, un contratto per il servizio di dispacciamento in prelievo con Terna e che abbia servito, per l'anno 2015, un numero minimo di clienti finali aventi diritto alla Maggior tutela in Italia. L'Autorità è orientata a prevedere che tale numero minimo sia pari a 50.000.
- 5.15 Per i rimanenti aspetti inerenti alla gestione del cliente finale verrà innanzitutto valutato un indicatore di *customer satisfaction* relativo alla reclamosità dei clienti finali serviti dal venditore nel mercato libero. In particolare, verrà considerato un indice di reclamosità pari al rapporto tra il numero di reclami presentati al venditore da clienti domestici e clienti BT altri usi e il numero di clienti di tali tipologie dal medesimo serviti. Per poter erogare la *Tutela SIMILE* sarà richiesto che il valore di tale rapporto, calcolato con riferimento complessivo agli ultimi quattro semestri disponibili al momento di individuazione dei fornitori abilitati, sia inferiore al 2%.
- 5.16 In tema di fatturazione, si intende prevedere che nel corso di erogazione della *Tutela SIMILE* i fornitori abilitati siano tenuti al rispetto di specifici livelli soglia di indicatori che verranno definiti dall'Autorità nell'ambito delle misure in tema di fatturazione del servizio attualmente allo studio.
- 5.17 Infine, sempre in tema di requisiti di natura operativa, sarà previsto che ciascun fornitore che intende erogare la *Tutela SIMILE* si doti di una specifica pagina

*web* ad essa dedicata dove il cliente trovi tutte le informazioni necessarie a sottoscrivere il contratto. Tale pagina *web* dovrà essere predisposta in maniera da risultare massimamente fruibile e comprensibile da parte del cliente finale, e distinta dalle pagine dedicate alle offerte del mercato libero.

- 5.18 Come si nota, la *Tutela SIMILE* non si risolve soltanto nelle tutele/benefici per il cliente finale determinati dal contenuto delle clausole (quali quelle di natura economica) del relativo contratto, ma porta con sé ulteriori tutele “sistemiche” quali il continuo monitoraggio circa l’affidabilità del soggetto che eroga il servizio, il limite massimo di clienti servibili da ciascun operatore, ecc.. Per questo motivo, la *Tutela SIMILE* può essere offerta solamente dai fornitori abilitati e con le modalità e i limiti descritti ai successivi paragrafi. Solo i contratti in tal modo conclusi beneficiano, infatti, delle predette tutele “sistemiche”.
- 5.19 Pertanto, al fine di fornire massima garanzia al cliente finale sull’affidabilità della *Tutela SIMILE*, nonché ai medesimi operatori abilitati, l’Autorità intende porre un espresso divieto di offrire e concludere con un cliente finale, al di fuori delle modalità dalla stessa regolate, contratti che si qualifichino come *Tutela SIMILE* o con indicazioni comunque idonee a confondere il cliente sull’effettiva natura del servizio erogato. L’Autorità intende vigilare al fine di contrastare condotte speculative di questo tipo, eventualmente sanzionando violazioni del suddetto divieto e segnalando potenziali situazioni di pubblicità ingannevole all’Autorità garante della concorrenza e del mercato.
- 5.20 Per tutto il periodo di durata della *Tutela SIMILE*, con cadenza trimestrale, sarà condotta una verifica del mantenimento dei requisiti del fornitore abilitato e, in caso di esito negativo, a seguito dell’accertamento dell’invio di dati errati o falsi, o per il venir meno dei requisiti minimi, l’ esercente decadrebbe dall’abilitazione ad offrire la *Tutela SIMILE*.
- 5.21 Ai fini del rispetto della tempistica trimestrale di verifica dei requisiti sarà previsto un apposito obbligo di trasmissione delle informazioni funzionali a tale verifica per tutti i fornitori abilitati alla *Tutela SIMILE*.
- 5.22 La decadenza nei casi di cui al paragrafo 5.20 comporterà per il fornitore il divieto di concludere mediante il sistema centrale gestito dall’amministratore nuovi contratti per l’erogazione della *Tutela SIMILE*, ferma restando l’efficacia dei contratti in essere a quella data. Peraltro, ai clienti controparti di detti contratti sarà data comunicazione della sopravvenuta decadenza, di cui l’amministratore darà notizia anche nel proprio Sito. In tal modo il cliente controparte di un contratto di *Tutela SIMILE* con un fornitore decaduto

dall'abilitazione all'offerta potrà decidere se recedere o meno dal contratto ed eventualmente selezionare un nuovo fornitore tra quelli abilitati.

- 5.23 La verifica iniziale e il monitoraggio periodico dei requisiti dei fornitori abilitati sarà condotta dall'amministratore che provvederà a darne adeguata comunicazione all'Autorità e al venditore stesso.
- 5.24 Il venditore abilitato sarà altresì tenuto a pubblicare, sul proprio sito, informazioni riguardanti il possesso, il mantenimento ovvero la perdita dei requisiti per l'erogazione della *Tutela SIMILE*. Inoltre, in caso di perdita dei requisiti, sarà prevista la chiusura della pagina *web* dedicata alla *Tutela SIMILE*.

- Q10. Si condividono i requisiti di solidità economico-finanziaria previsti? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti al riguardo?*
- Q11. Si condividono i requisiti di onorabilità previsti? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti al riguardo?*
- Q12. Si condividono i requisiti di natura operativa previsti? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti al riguardo?*
- Q13. Si condivide l'individuazione di un numero minimo di clienti serviti nel 2015 pari a 50.000 per permettere l'accesso del fornitore all'erogazione della Tutela SIMILE? In caso contrario, si ritiene preferibile una soglia di clienti serviti pari a 100.000?*
- Q14. Si condividono l'indicatore di reclusività e il relativo valore soglia individuati?*
- Q15. Si ritiene, in alternativa, che l'indicatore di reclusività debba essere calcolato considerando anche le richieste di informazioni e le richieste di rettifica di fatturazione? In tale caso, quale valore soglia dovrebbe essere individuato?*
- Q16. Si ritiene corretto quanto prospettato in caso di perdita dei requisiti da parte del fornitore abilitato?*

#### ***Accesso alla Tutela SIMILE per il cliente finale***

- 5.25 Attraverso la *Tutela SIMILE*, l'Autorità intende fornire uno strumento di facilitazione del passaggio dei clienti dal servizio di Maggiore tutela riformato alle forniture del mercato libero. Tale strumento interferisce il minimo possibile con le dinamiche del mercato libero. Per questo motivo l'Autorità intende prevedere che l'accesso alla *Tutela SIMILE* sia consentito solo ai clienti che ricompresi nel servizio di Maggiore tutela riformato.

- 5.26 Ai fini dell'accesso alla *Tutela SIMILE* sarà predisposto un sito internet, gestito dall'amministratore (di seguito: Sito), attraverso cui i clienti potranno acquisire informazioni generali e comparare le offerte dei venditori abilitati alla fornitura di *Tutela SIMILE*. In particolare, stante l'intenzione dell'Autorità di introdurre un numero massimo di clienti fornibili da ciascun fornitore, secondo quanto dettagliato ai paragrafi 5.75 e seguenti, sul Sito saranno attive unicamente le offerte dei fornitori per i quali non sia ancora stato raggiunto tale numero massimo di clienti fornibili.
- 5.27 Il cliente che intende aderire ad un'offerta di *Tutela SIMILE* dovrà, attraverso il Sito stesso, manifestare il proprio interesse al fornitore prescelto al fine di ricevere la relativa documentazione informativa e contrattuale. Il Sito mette quindi in contatto il cliente e il fornitore in tal modo individuato. La richiesta del cliente non è vincolante per quest'ultimo, né il fornitore ha alcun vincolo a contrarre. Una volta che cliente finale e fornitore sono stati messi in contatto dal Sito, la conclusione del contratto dovrebbe avvenire secondo le normali modalità previste dalla legge e nel rispetto del Codice di condotta commerciale, in quanto applicabile.
- 5.28 Peraltro, le modalità con cui si perfeziona la conclusione del contratto di *Tutela SIMILE* tra cliente finale e fornitore (messi in contatto dal Sito) devono tenere conto delle esigenze connesse alla gestione, da parte del Sito medesimo, del limite massimo di clienti fornibili da parte di ciascun fornitore. Tale limite opera come una sorta di "capacità" massima (per ciascun fornitore abilitato) di offrire prodotti di *Tutela SIMILE*, con la conseguenza che, nel momento in cui un cliente finale manifesta il proprio interesse per l'offerta di un fornitore, e viene quindi messo in contatto con quest'ultimo dal Sito, il Sito medesimo deve considerare "prenotata" la corrispondente quota di "capacità" di offerta del servizio da parte del fornitore medesimo, fintanto che il relativo contratto non sarà concluso. Successivamente, se cliente finale e fornitore decideranno di perfezionare il contratto, allora, la relativa capacità di offerta potrà essere considerata dal Sito definitivamente "impegnata", mentre se, per qualunque motivo, le parti non decidano di concludere il contratto, allora, la relativa capacità potrà essere messa nuovamente a disposizione dal Sito per altri clienti interessati.
- 5.29 Una tale modalità di gestione delle soglie massime di clienti fornibili da parte di ciascun fornitore abilitato, pone l'esigenza, per il Sito, non solo di conoscere se il contratto di *Tutela SIMILE* sia o no concluso, ma anche di avere una tale informazione entro un termine congruo. Infatti, fintanto che le interazioni tra

cliente finale e fornitore proseguono, e quindi la corrispondente “capacità” di offerta risulta “prenotata”, altri clienti finali potenzialmente interessati a concludere il contratto con quel medesimo fornitore si trovano potenzialmente esclusi: ciò avviene, ad esempio, nel caso in cui a un fornitore manchi un solo contratto per raggiungere il limite di clienti servibili e un cliente manifesti l’interesse in tal senso; dopo che il Sito mette in contatto cliente e fornitore non sarà possibile per altri clienti selezionare quel medesimo fornitore, per l’intero periodo in cui perdura l’interazione tra il primo cliente e il fornitore.

- 5.30 Per questo motivo, l’Autorità intende assegnare un termine massimo per la conclusione del contratto di *Tutela SIMILE* alle potenziali controparti che il Sito mette in contatto, con la conseguenza che l’inutile spirare del termine fa decadere la prenotazione acquisita dal cliente finale, il quale, se intende concludere il contratto di *Tutela SIMILE* (caratterizzato quindi dalle garanzie previste dalla corrispondente regolazione dell’Autorità), dovrà interagire nuovamente col Sito. Correlativamente, al fornitore sarà, da un lato, fatto divieto di concludere, oltre il termine assegnato a tal fine, il contratto di *Tutela SIMILE*, e, dall’altro lato, imposto di dare immediata informazione in tal senso al Sito, affinché questi aggiorni il corrispondente livello del limite massimo di clienti fornibili. A tal fine, in considerazione degli adempimenti posti in capo al fornitore, in fase precontrattuale, dal Codice di condotta commerciale, si ritiene che un tale termine congruo possa essere fissato in 45 giorni.
- 5.31 La possibilità di stipulare un contratto di *Tutela SIMILE* è comunque consentita una sola volta anche in considerazione delle modalità di riconoscimento dello sconto applicato al cliente (si vedano i paragrafi 5.61 e seguenti). Il cliente che si approvvigiona attraverso la *Tutela SIMILE* può esercitare il diritto di recesso secondo le condizioni definite nel contratto di *Tutela SIMILE*.
- 5.32 Il fornitore dovrà altresì comunicare all’amministratore del Sito la cessazione del contratto di *Tutela SIMILE*.

*Q17. Si condividono le modalità e le tempistiche per l’accesso alla Tutela SIMILE?*

*Q18. Si ritiene correttamente configurata l’interazione con il Sito da parte dei fornitori abilitati e dei clienti finali?*

### *Condizioni contrattuali della Tutela SIMILE*

- 5.33 L'Autorità intende prevedere che la *Tutela SIMILE* abbia ad oggetto esclusivamente la fornitura di energia elettrica e che, pertanto, non possa contenere offerte di servizi aggiuntivi.
- 5.34 In relazione alle condizioni contrattuali, l'Autorità intende muovere verso la definizione di condizioni contrattuali standard applicate a tutti i clienti di *Tutela SIMILE* a prescindere dal fornitore. Nel definire tali condizioni si intende prevedere che esse siano il più possibile vicine a quelle attualmente previste nel servizio di Maggior tutela, in un'ottica di favorire la semplicità e accrescere la fiducia del cliente finale.
- 5.35 A tal fine vengono di seguito richiamati i principali elementi contrattuali<sup>11</sup> e le regole in merito che verranno previste per la *Tutela SIMILE*.
- DEPOSITO CAUZIONALE
- 5.36 Si intende prevedere che il fornitore della *Tutela SIMILE* debba richiedere al cliente un deposito cauzionale o una garanzia equivalente. In particolare il livello richiesto sarà fissato pari a quanto attualmente previsto per il servizio di Maggior tutela<sup>12</sup> e verrà stabilito che l'importo sia richiesto al momento della prima bolletta per un ammontare pari al 50% del suddetto livello e che il restante ammontare sia rateizzato in 5 rate successive. Il deposito dovrà essere restituito, maggiorato degli interessi legali, senza richiedere alcun documento attestante l'avvenuto versamento del deposito stesso, al momento della cessazione degli effetti del contratto.
- 5.37 Verrebbe altresì prevista l'esenzione dal versamento del deposito per i clienti che scelgono il pagamento delle bollette con la domiciliazione bancaria o postale oppure con carta di credito.
- 5.38 Infine si intenderebbe lasciare facoltà al venditore di raddoppiare l'ammontare del deposito cauzionale nei casi di costituzione in mora del cliente finale con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nel periodo di fornitura di *Tutela SIMILE*.

<sup>11</sup> Si noti che per i clienti aventi diritto al *bonus* elettrico troveranno applicazione comunque le disposizioni specifiche previste dall'Autorità.

<sup>12</sup> Per i clienti domestici: deposito cauzionale non superiore a 11,5 €al kW di potenza prevista dal contratto; per i clienti non domestici l'importo è di 15,5 €al kW per potenze disponibili fino a 16,5 kW. Per i clienti a cui è stato riconosciuto il *bonus* sociale, l'ammontare del deposito cauzionale sarebbe invece fissato pari a 5,2 €al kW di potenza prevista dal contratto.

Q19. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di deposito cauzionale? Se sì, quali e per che motivi?

- FATTURAZIONE

5.39 Le condizioni relative alla fatturazione riguardano:

- a) la periodicità e il termine di emissione, distinguendo tra fatture di periodo, relative alle fatture emesse nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e cliente finale, e fattura di chiusura, che contabilizza i consumi effettuati fino all'ultimo giorno del rapporto contrattuale;
- b) gli aspetti legati alla trasparenza dei documenti di fatturazione;
- c) l'indicazione della possibilità di ricorrere alla bolletta elettronica, le modalità per il suo ottenimento e la previsione di eventuali sconti previsti in tal caso.

5.40 In relazione alla periodicità e termine di emissione delle fatture di cui alla precedente lettera a), come già sopra evidenziato, l'Autorità intende disciplinare le tempistiche per l'emissione della fattura di chiusura, indicando altresì quali sono i dati da utilizzare per la sua emissione. Le suddette misure troveranno applicazione con riferimento a tutti i venditori, compresi quindi i fornitori della *Tutela SIMILE*.

5.41 Relativamente invece alla fatturazione di periodo, gli interventi regolatori sul tema verranno definiti a valle del procedimento avviato con la deliberazione 412/2014/R/efr. In tale ambito verranno indicate le condizioni contrattuali minime a tutela dei consumatori che troveranno applicazione anche con riferimento ai fornitori della *Tutela SIMILE*.

5.42 Relativamente alle previsioni in termini di trasparenza dei documenti di fatturazione, l'Autorità intende prevedere che il fornitore abilitato adempia alle previsioni della Bolletta 2.0<sup>13</sup> in qualità di operatore del mercato libero.

5.43 Di conseguenza, relativamente alla bolletta sintetica, i fornitori abilitati potranno definire la sintesi degli importi fatturati in coerenza con le previsioni della Guida alla lettura dai medesimi redatta, purché siano indicati separatamente gli importi fatturati relativi alla spesa per il trasporto e la gestione del contatore e spesa per gli oneri di sistema, anche se non distinti, oltre che ai ricalcoli e alle altre partite.

<sup>13</sup> Deliberazione 501/2014/R/com.

Inoltre, la disponibilità degli elementi di dettaglio avverrà secondo le modalità contrattualmente concordate con ciascun cliente finale.

- 5.44 Per quanto riguarda invece le modalità di emissione della bolletta sintetica, l’Autorità intende prevedere che i fornitori della *Tutela SIMILE* applichino le disposizioni attualmente previste per il servizio di Maggior tutela. In particolare, quindi, dovrà essere comunicata, al cliente finale che richiede di attivare una modalità di addebito automatico dell’importo fatturato, la possibilità di utilizzare la modalità di emissione della bolletta in formato elettronico. In tali casi sarà altresì previsto che il fornitore applichi lo sconto secondo i livelli e le modalità definite dall’Autorità<sup>14</sup>.

*Q20. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di fatturazione? Se sì, quali e per che motivi?*

- DATI DI CONSUMO USATI AI FINI DELLA FATTURAZIONE

- 5.45 Relativamente alle modalità di utilizzo dei dati di misura, in generale troveranno applicazione le previsioni che saranno indicate nell’ambito del procedimento di regolazione della fatturazione di chiusura e della fatturazione di periodo sopra richiamato.
- 5.46 In tale ambito troveranno applicazione anche gli specifici obblighi che verranno previsti dalla regolazione relativamente all’acquisizione delle autoletture.

*Q21. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di dati di consumo usati ai fini della fatturazione? Se sì, quali e per che motivi?*

- PAGAMENTI

- 5.47 Con riferimento alla modalità di pagamento, si intende prevedere che il fornitore della *Tutela SIMILE* offra, tra le altre, la possibilità di scegliere la domiciliazione bancaria o postale oppure il pagamento con carta di credito e che almeno una modalità di pagamento offerta sia gratuita per il cliente finale.
- 5.48 Per quanto riguarda invece i termini di pagamento, si intende prevedere che la scadenza per il pagamento debba essere fissata dopo almeno 20 giorni dalla data di emissione della bolletta.

<sup>14</sup> Lo sconto viene applicato in tutte le bollette sintetiche emesse in formato elettronico. Esso è pari a 6 €punto prelievo/anno per i clienti domestici e a 6,60 €punto prelievo/anno per i clienti non domestici BT altri usi.

*Q22. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di pagamenti? Se sì, quali e per che motivi?*

- RATEIZZAZIONE

- 5.49 Si intende prevedere che siano stabilite condizioni minime di rateizzazione nell'ambito della *Tutela SIMILE*. In particolare, la rateizzazione dovrà essere concessa almeno in caso di fatturazione per importi anomali o a causa di un malfunzionamento del contatore.
- 5.50 Le condizioni previste per ottenere la rateizzazione dovranno essere comunicate al cliente nella bolletta che può essere oggetto di richiesta di rateizzazione. Sarà altresì prevista la possibilità per il cliente di richiedere la rateizzazione entro i 10 giorni successivi alla scadenza di pagamento della bolletta.
- 5.51 Se il cliente e il venditore non concordano una soluzione migliorativa, l'importo rateizzato sarà suddiviso in un numero di rate di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli o al numero di bollette non emesse a seguito di un blocco della fatturazione e comunque non inferiore a due rate. Le rate non potranno essere cumulabili e avranno una periodicità identica a quella delle normali bollette. Sulle somme rateizzate il cliente dovrà pagare interessi pari al Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.
- 5.52 Il pagamento della prima rata potrà essere richiesto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione. In tale ultimo caso, l'esercente provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permette al cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale all'accettazione della rateizzazione.

*Q23. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di rateizzazione? Se sì, quali e per che motivi?*

- RITARDO O MANCATO PAGAMENTO

- 5.53 Le condizioni previste nella *Tutela SIMILE* in caso di ritardo o mancato pagamento dovranno essere le medesime previste in tema di costituzione in mora

e tempistiche di richiesta di sospensione della fornitura previste dalla regolazione vigente.

- 5.54 Fatta salva la possibilità del venditore di prevedere ulteriori specifici solleciti in caso di ritardi di pagamento, il venditore dovrà quindi inviare tramite raccomandata la costituzione in mora, secondo i termini e le modalità previste dal TIMOE<sup>15</sup>.
- 5.55 Nel caso il venditore preveda ulteriori solleciti, nelle condizioni contrattuali dovranno essere opportunamente indicate le modalità di comunicazione che utilizzerà il venditore per i suddetti solleciti e i relativi tempi.

*Q24. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di ritardo o mancato pagamento? Se sì, quali e per che motivi?*

- QUALITÀ COMMERCIALE

- 5.56 Relativamente alla gestione dei reclami e delle richieste di informazioni troveranno applicazione le previsioni definite dal TIQV<sup>16</sup>. Il venditore dovrà quindi inviare risposta scritta motivata al reclamo del cliente entro 40 giorni solari dal giorno di ricezione del medesimo e il cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto di tale termine. Nel caso invece di richieste di informazioni, la risposta dovrà essere inviata al cliente finale entro 30 giorni solari dalla data di ricezione della richiesta medesima.
- 5.57 Inoltre si applicheranno le previsioni in tema di *call center*: i venditori obbligati ai sensi del TIQV dovranno essere dotati di servizi telefonici che permettano al cliente di mettersi in contatto per chiedere informazioni, prestazioni o servizi commerciali e per presentare reclami, rispettando gli standard generali di qualità dei servizi telefonici stabiliti dal TIQV.

*Q25. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di qualità commerciale? Se sì, quali e per che motivi?*

<sup>15</sup> Il termine ultimo non può essere inferiore a 20 giorni dall'emissione della raccomandata da parte del venditore o a 15 giorni dall'invio della raccomandata da parte del venditore. La raccomandata dovrà tra l'altro indicare, oltre al termine di pagamento, le modalità con cui il cliente deve comunicare al venditore l'avvenuto pagamento (telefono, fax ecc.), il termine oltre il quale, se il cliente non provvede al pagamento, il venditore invierà al distributore la richiesta di sospensione della fornitura.

<sup>16</sup> Tali disposizioni trovano attualmente applicazione sia con riferimento al mercato tutelato che al mercato libero. Si ricorda inoltre che potrebbero subire delle modifiche in esito al documento per la consultazione 614/2015/E/com.

- RECESSO

5.58 Si intende prevedere che il cliente possa esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento, purché nel rispetto di un termine di preavviso che non può essere superiore a quanto previsto dalla regolazione<sup>17</sup>.

*Q26. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di recesso? Se sì, quali e per che motivi?*

- DURATA

5.59 Ciascun fornitore selezionato si impegna a offrire la *Tutela SIMILE* ai clienti finali per il periodo di un anno. Nell'ambito delle condizioni contrattuali sarà previsto che il contratto di *Tutela SIMILE* tra il fornitore e il singolo cliente finale abbia durata di un anno a far data dallo *switching* del punto di prelievo e non sia rinnovabile. La non rinnovabilità costituisce un vincolo implicito che dovrebbe discendere dal nuovo quadro legislativo che si verrà a consolidare con l'approvazione del DdL concorrenza: infatti il contratto di *Tutela SIMILE* avrà concretamente scadenza in una data posteriore o coincidente con l'1 gennaio 2018, momento in cui ogni forma di tutela di prezzo non sarà più ammissibile nel nostro ordinamento.

5.60 Rispetto a tale previsione, l'Autorità intende stabilire che il fornitore, entro il terzo mese precedente alla scadenza del contratto, effettui un'apposita comunicazione al cliente finale informandolo delle condizioni economiche e contrattuali di mercato libero che gli potranno essere applicate a far data dalla scadenza del contratto. Qualora il cliente non sottoscriva un'offerta con il medesimo fornitore, dovrà trovare un altro venditore sul mercato libero.

*Q27. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di durata? Se sì, quali e per che motivi?*

<sup>17</sup> Attualmente tale termine è pari a un mese per i clienti domestici e a tre mesi per i non domestici in bassa tensione. Con il documento per la consultazione 40/2016/R/com l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti in tema di revisione della disciplina vigente in materia di esercizio del diritto di recesso per cambio fornitore, al fine di renderla coerente con le tempistiche di *switching* previste dalle deliberazioni 258/2015/R/com e 487/2015/R/eel. In tale ambito, l'Autorità ha indicato l'intenzione di modificare il termine di preavviso, relativamente sia ai clienti domestici che ai clienti non domestici, a circa tre settimane, vale a dire il periodo compreso tra la data ultima per presentare la richiesta di *switching* e l'ultimo giorno della fornitura che vede quale responsabile dei prelievi il venditore uscente.

### ***Condizioni economiche della Tutela SIMILE***

- 5.61 Il prezzo dell'energia elettrica fornita nella *Tutela SIMILE* è pari a quello applicato nel servizio di Maggior tutela riformato, al netto del corrispettivo *PPE*, oltre ad uno sconto definito dal fornitore stesso per ciascuna tipologia di cliente ed espresso in Euro/cliente/anno. Lo sconto offerto da ciascun fornitore potrà essere differenziato a seconda che il cliente acquisti la *Tutela SIMILE* direttamente o indirettamente attraverso un aggregatore, secondo la disciplina che verrà indicata nel successivo paragrafo 5.65 e seguenti.
- 5.62 Il prezzo applicato al cliente finale in *Tutela SIMILE* seguirà quindi gli aggiornamenti periodici dei corrispettivi di prezzo legati alle componenti di approvvigionamento, secondo le modalità descritte nel capitolo 4. Relativamente invece al corrispettivo *PCV*, l'Autorità ritiene che in *Tutela SIMILE* debba essere applicato il livello vigente al momento in cui si svolgono le procedure per l'identificazione dei fornitori abilitati e in cui avviene la comunicazione dello sconto dai medesimi applicato. Ciò potrà comportare che l'aggiornamento del corrispettivo *PCV* attualmente vigente, che avverrà entro il termine dell'anno 2016, troverà esclusiva applicazione per il servizio di Maggior tutela riformato.
- 5.63 Lo sconto sarà riconosciuto al cliente finale secondo un criterio *pro die* per tutto il periodo di permanenza del cliente all'interno della *Tutela SIMILE*.
- 5.64 Ciascun fornitore abilitato comunica all'amministratore, che le pubblica nel Sito, le informazioni riguardanti lo sconto riconosciuto a ciascun cliente e l'eventuale sconto aggiuntivo corrisposto a clienti che sottoscrivano la *Tutela SIMILE* attraverso aggregatori.

**Q28.** *Si condividono i criteri per la determinazione del prezzo di Tutela SIMILE?*

### ***Ruolo degli aggregatori e loro disciplina***

- 5.65 L'introduzione di un regime di protezione orientato ad accompagnare i clienti nel passaggio dal servizio di Maggior tutela riformato alle forniture di mercato fornisce l'occasione per promuovere lo sviluppo dello *switching* collettivo, inteso come il passaggio coordinato e contestuale alla fornitura in *Tutela SIMILE* da parte di gruppi di clienti.
- 5.66 Lo *switching* collettivo è una prassi ormai diffusa in molti paesi europei ed è normalmente facilitato da un intermediario – che opera come aggregatore – delegato a negoziare le condizioni contrattuali di approvvigionamento migliori.

L'aggregatore assume verso i clienti che aggrega degli obblighi di trasparenza e correttezza professionale.

- 5.67 Nell'ambito della *Tutela SIMILE*, una delle funzioni principali tipiche dell'aggregatore – l'estrazione delle migliori condizioni di fornitura dai venditori concorrenti – sarebbe svolta in modo parziale, in quanto il meccanismo stesso della *Tutela SIMILE* produce concorrenza di prezzo tra i fornitori (per un servizio le cui caratteristiche sono prefissate dall'Autorità). Pertanto, nell'ambito della *Tutela SIMILE*, il ruolo principale degli aggregatori sarà costituito dal:
- mobilitare i clienti, in particolare sensibilizzandoli circa l'opportunità di risparmio rispetto al servizio di Maggior tutela riformato;
  - informare i clienti circa le opzioni di approvvigionamento disponibili al termine del periodo di fornitura in regime di *Tutela SIMILE* e circa le modalità di accesso alle forniture del mercato libero.
- 5.68 A questo fine potrebbe essere opportuno prevedere obblighi finalizzati a garantirne la neutralità rispetto ai fornitori e pertanto definire vincoli e obblighi coerenti con il loro specifico ruolo nell'ambito della *Tutela SIMILE*.
- 5.69 Anche la conclusione dei contratti di *Tutela SIMILE* con l'intermediazione dell'aggregatore deve avvenire attraverso l'intermediazione del Sito, che terrà traccia dei casi in cui sia l'aggregatore ad inserire le informazioni di tutti i clienti finali per i quali presenta la richiesta di cui al paragrafo 5.27. L'amministrazione, in tali casi, comunicherà al fornitore non solo l'elenco dei clienti ma anche il nominativo dell'aggregatore.
- 5.70 Dal punto di vista dei fornitori della *Tutela SIMILE*, l'acquisizione di clienti attraverso aggregatori potrebbe avere un costo inferiore e l'Autorità auspica che parte di questi risparmi di costo siano trasferiti ai clienti che si avvalgono dell'aggregatore.
- 5.71 A questo scopo sarà richiesto a ciascun fornitore della *Tutela SIMILE* di impegnarsi al pagamento di un sconto aggiuntivo per i clienti che acquistano la *Tutela SIMILE* attraverso un aggregatore, indicando anche il numero minimo di clienti raggiunto il quale viene applicato il suddetto sconto.
- 5.72 Ciascun aggregatore concorderà con i fornitori le modalità di copertura dei propri costi. Sarà tuttavia richiesto che gli accordi tra fornitori e aggregatori siano resi pubblici nel sito dell'aggregatore e del fornitore.
- 5.73 La *Tutela SIMILE* ha anche come obiettivo la promozione di una mobilitazione di clienti attualmente poco inclini a ricorrere al mercato per

l'approvvigionamento di energia. Una delle ragioni della riluttanza dei clienti appare essere il timore che i venditori non forniscano una rappresentazione completa e veritiera delle offerte che propongono; un timore alimentato anche da alcune pratiche commerciali che, in passato, sono state messe in atto da agenti di vendita indipendenti.

- 5.74 La *Tutela SIMILE* persegue quindi il rafforzamento della fiducia dei clienti negli istituti del mercato. A questo scopo l'Autorità ritiene opportuno evitare qualsiasi misura che possa alimentare – anche se in ingiustificatamente - la diffidenza dei clienti. Per questo motivo l'Autorità propone di limitare la possibilità di operare come aggregatori per l'acquisto di *Tutela SIMILE* a soggetti istituzionali quali le associazioni dei consumatori e le associazioni di categoria della domanda.

*Q29. Si ritiene correttamente individuato il ruolo degli aggregatori? Quali obblighi dovrebbero essere previsti per assicurarne la neutralità?*

*Q30. Si ritiene corretto limitare la possibilità di operare come aggregatori a soggetti istituzionali pre-identificati al fine di aumentare la fiducia dei clienti finali e incentivarne la partecipazione?*

#### ***Numero di clienti fornibili in Tutela SIMILE da parte di ciascun fornitore***

- 5.75 L'Autorità è orientata a prevedere che, al momento della comunicazione dello sconto, il fornitore possa indicare altresì il numero massimo di clienti finali che è disposto a servire in *Tutela SIMILE*.
- 5.76 Tale numero non potrà comunque superare una soglia predeterminata. L'Autorità infatti intende definire un numero massimo di clienti servibili in *Tutela SIMILE* dal singolo gruppo societario, determinato a partire dal numero atteso di clienti che accede alla *Tutela SIMILE*.
- 5.77 In particolare, il numero massimo di clienti servibili dal singolo gruppo societario sarà inizialmente definito considerando il numero dei fornitori abilitati all'erogazione della *Tutela SIMILE* e comunque non potrà essere inferiore a 500.000 clienti. Inoltre, tale numero massimo potrà essere rivisto al rialzo, trascorso il primo semestre, in ragione dell'effettiva adesione dei clienti finali alla *Tutela SIMILE*.

*Q31. Si ritiene correttamente individuato il numero massimo di clienti servibili in Tutela SIMILE dal singolo gruppo societario? Se no, perché?*

### **Appendice 1: Superamento delle tutele di prezzo e *collective switching*: alcune esperienze europee**

La presente Appendice riporta alcune esperienze europee in tema di superamento delle tutele di prezzo e un approfondimento sull'esperienza inglese in fatto di mercato *retail* e di *collective switching*. Nell'ambito della presente Appendice si intende per fornitore di *default* il fornitore che serve i clienti finali che non scelgono un venditore sul mercato libero o che perdono tale fornitore, ad esempio per fallimento di quest'ultimo.

#### **Superamento delle tutele di prezzo**

##### DANIMARCA

In Danimarca il processo di liberalizzazione è iniziato nel 2000 e a partire dal 2003 tutti i consumatori sono stati liberi di cambiare fornitore. Tuttavia, è rimasto in vigore, fino al 2014, un sistema di fornitura di *default* (*supply obligation*) che, per i clienti non misurati orari, prevedeva prezzi determinati ex ante dal fornitore e notificati al regolatore (DERA) che ne verificava l'allineamento con il prezzo di mercato.

In Danimarca, tale assetto di mercato ha reso i risultati della liberalizzazione modesti: tra il 2006 e il 2013 i tassi di *switching* dei piccoli consumatori sono stati, in media, di poco superiori al 3%<sup>18</sup>.

Recentemente la Danimarca ha attuato una riforma per il superamento del servizio di *default*<sup>19</sup>, per cui, a partire da gennaio 2013 è stata assegnata, attraverso aste al ribasso, la licenza per erogare il nuovo servizio di *default* (*supply obligation product*). È stata prevista l'assegnazione a un solo vincitore per area geografica, selezionato rispetto al *mark-up* offerto sul prezzo all'ingrosso, a copertura dei propri costi e margini.

L'accesso dei clienti a tale nuovo prodotto è stato di tipo volontario e sono stati previsti in capo ai fornitori specifici obblighi informativi nei confronti dei clienti circa la possibilità di effettuare lo *switching* verso offerte di mercato. I clienti passivi invece sono stati serviti dal vecchio fornitore di *default*, fino a settembre 2014, alle condizioni di un prodotto base (*standard product*), il cui prezzo e le cui condizioni contrattuali sono rimaste in linea con quelle del sistema previgente.

Pertanto, in Danimarca hanno coesistito due servizi di *default*, in cui l'unica differenza nelle condizioni economiche ha riguardato il *mark-up*.

Nell'ambito del processo di rimozione del servizio di tutela come inizialmente inteso, da ottobre 2014 il fornitore ha proceduto a trasferire automaticamente ad un'offerta di mercato libero, i clienti serviti alle condizioni di *standard product*; per quanto attiene

<sup>18</sup> Il dato non include le rinegoziazioni con lo stesso fornitore.

<sup>19</sup> Fanno eccezione poche aree del Paese in cui verrà superato entro il 2017.

invece il nuovo servizio di *default*, esso sarà superato da aprile 2016, con il trasferimento dei clienti ad un'offerta di mercato libero.

Sarà comunque mantenuto un servizio di ultima istanza per i clienti domestici, che potrà essere offerto da tutti i fornitori. Il servizio prevedrà un prezzo indicizzato al prezzo *spot*, con un piccolo *mark-up* fissato dal regolatore e sarà fornito per tre mesi, con obbligo di permanenza minima di un mese. Per assicurare che tutti i clienti trovino un fornitore è stato, infine, introdotto il divieto di rifiuto di un cliente che presenti richiesta per l'acquisto di un prodotto che il fornitore offre sul mercato.

## SPAGNA

In Spagna, il tasso di *switching* medio per i clienti domestici nel 2013 è stato dell'11,8% e a fine anno il 42% dei clienti domestici era servito a condizioni di mercato. Fino al 2013 i clienti che non sceglievano il mercato libero erano serviti a una "tariffa di ultima istanza regolata" (*Tarifa de ultimo recurso*), con approvvigionamento dell'energia attraverso aste trimestrali). Successivamente, per i clienti con potenza contrattuale inferiore a 10 kW tale tariffa è stata sostituita da un prezzo (*Precio voluntario para el pequeño consumidor* (PVPC)), offerto dai "fornitori di riferimento", ossia i fornitori che, a partire dal 2013, assolvono agli obblighi di servizio pubblico, selezionati sulla base del numero di clienti serviti (almeno 100.000 negli ultimi 12 mesi)<sup>20</sup>.

Il PVPC è un prezzo composto da una componente a copertura del costo di approvvigionamento dell'energia elettrica, da componenti che trasferiscono direttamente ai clienti i costi (regolati) del trasporto e da una componente a copertura dei costi di vendita<sup>21</sup>.

Recentemente nel corso del 2015 è stata innovata la modalità di calcolo della componente a copertura del costo di approvvigionamento nell'ottica di inserire nella sua determinazione il riferimento al valore effettivo dell'energia elettrica desumibile dal mercato *spot*. In particolare, è previsto che essa sia pari, in ciascuna ora, alla media dei prezzi di equilibrio dei mercati del giorno prima, dei mercati intra-giornalieri e di approvvigionamento dei servizi di dispacciamento. La quantificazione e la pubblicazione sono a cura dell'operatore del sistema (*Red Eléctrica de España*). Il prezzo orario così definito è applicato ai consumi orari effettivi per i clienti dotati di misuratore orario, e a un profilo di consumo standard per gli altri clienti.

I clienti che non intendono essere serviti a PVPC possono scegliere di aderire al mercato libero oppure di rimanere serviti dai fornitori di riferimento a un prezzo fisso, determinato dal fornitore medesimo secondo criteri predefiniti che mirano a garantire trasparenza e semplicità per il cliente finale.

<sup>20</sup> Restano forniti a *Tarifa de ultimo recurso* i clienti > 10kW e i clienti vulnerabili.

<sup>21</sup> Fissata dal regolatore a 4€/kW/anno.

La modifica di calcolo del prezzo PVPC è di recente introduzione e non sono pertanto ancora disponibili informazioni circa l'impatto che tale meccanismo ha sui comportamenti dei clienti finali.

#### FRANCIA

In Francia la fornitura di *default* elettrico a prezzi pre-fissati<sup>22</sup> è attualmente in corso di superamento per i clienti di maggiori dimensioni. In particolare a partire dall'1 gennaio 2016 per i clienti con potenza impegnata superiore a 36 kVA che non scelgono un venditore nel mercato libero è prevista l'applicazione di un regime transitorio della durata di sei mesi. Sono in corso di definizione le misure ulteriori da adottare trascorso questo periodo nei confronti dei clienti passivi. In particolare si sta valutando di prevedere un'estensione del periodo transitorio con un prezzo però maggiore al fine di incentivare l'uscita sul mercato libero. Questo periodo transitorio avrebbe termine a luglio 2017: i fornitori di *default* sarebbero a questa data liberi di modificare le condizioni offerte previa comunicazione al cliente. In alternativa, si sta valutando l'assegnazione dei clienti a mezzo di aste per zona e per tipo di cliente valutando altresì l'introduzione di tetti al numero di clienti. Il prezzo di fornitura sarebbe determinato a maggiorazione del prezzo di mercato per favorire l'uscita sul mercato libero. Le offerte in sede d'asta avrebbero invece come oggetto un ammontare unitario che il fornitore si renderebbe disponibile a socializzare.

Non sono ancora state definite misure per il superamento del servizio di *default* prestato ai clienti domestici e non domestici di minori dimensioni. In particolare a fine 2014 risulta ancora servito alle condizioni di *default* il 90% dei clienti domestici (pari al 93% dei consumi) e l'86% dei clienti non domestici (pari al 57% dei consumi).

#### FINLANDIA, NORVEGIA, SVEZIA, GERMANIA

In Finlandia tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore dal 1998. Tra il 2006 e il 2013 per il settore residenziale e i piccoli consumatori i tassi di *switching* sono andati crescendo e hanno raggiunto livelli superiori all'8% nel 2013.

I piccoli clienti (fino a 100 MWh) inattivi vengono assegnati a un fornitore di *default* che coincide con il fornitore con la maggiore quota di mercato all'interno di ciascuna area di controllo del DSO (tipicamente si tratta del fornitore collegato al DSO).

Il prezzo di fornitura non è regolato, ma i fornitori di *default* sono tenuti ad applicare un "prezzo ragionevole", che può essere oggetto di investigazione da parte dell'Autorità per la concorrenza o da parte del regolatore dell'energia stesso.

<sup>22</sup> I prezzi sono proposti dalla CRE al ministero competente per la loro approvazione.

Nel 2009 il numero di clienti che ha cambiato fornitore è raddoppiato. Questo risultato sembra riconducibile ad almeno una modifica regolatoria contenente regole vincolanti sullo scambio di informazioni, per cui i distributori e i fornitori devono mettere a disposizione degli operatori interessati, durante il processo di *switching*, i dati utili allo *switching* medesimo secondo specifiche tempistiche e in una forma pre-determinata.

In Norvegia la completa liberalizzazione ha avuto luogo nel 2000. Il paese risulta tra quelli in cui la liberalizzazione ha avuto migliore esito in termini di tassi di *switching*, dal 2010 con riferimento ai clienti domestici superiori al 10%, con picchi del 13% e 15% nel 2012 e 2013. In merito si osserva tuttavia che, nonostante l'incremento costante dei clienti che hanno lasciato il fornitore storico, gli ex-monopolisti regionali continuano a rifornire la maggior parte dei consumatori residenziali (70%).

Il DSO è il fornitore di *default*. Nell'ambito della fornitura da parte del DSO, che a oggi riguarda solo il 3% dei clienti domestici, per le prime sei settimane il prezzo è pari al prezzo *spot* aumentato di un *mark-up* massimo, che (oggi) vale circa il 15% del prezzo *spot*; trascorso questo periodo, il fornitore di *default* (DSO) ha l'obbligo di fissare un prezzo tale per cui il consumatore abbia incentivo a trovarsi un fornitore sul mercato (quindi un prezzo più alto rispetto alle offerte di mercato).

Il DSO ha l'obbligo di informare i consumatori finali sui fornitori disponibili nell'area coperta dalla propria rete. La comunicazione, da effettuarsi tramite *format* predisposto dal regolatore, deve avere cadenza trimestrale e deve contenere anche i termini e le condizioni dei servizi di *default*.

In Svezia il processo di liberalizzazione si è realizzato appieno nel 1999, quando tutti i clienti sono stati liberi di cambiare fornitore.

In merito ai tassi di *switching*, negli anni 2006-2013 si sono registrati aumenti: dal 2009 i tassi sono superiori al 10%<sup>23</sup>.

Non c'è alcuna regolazione in merito ai prezzi di fornitura di energia elettrica. L'apertura al mercato è avvenuta lasciando ai clienti la possibilità di restare serviti dall'operatore *incumbent* locale.

Il servizio di *default* è stato concepito per tutti i clienti che non hanno esercitato la scelta del fornitore o che non hanno rinegoziato il contratto con il fornitore preesistente. A questi consumatori il DSO assegna un fornitore che generalmente coincide con il fornitore appartenente al gruppo del DSO stesso. Il regolatore ha valutato la possibilità di assegnazione tramite aste, ma a seguito di estese consultazioni con i portatori di interesse tale possibilità è stata considerata essere troppo costosa rispetto ai potenziali benefici.

<sup>23</sup> Il dato si riferisce a tutti i clienti e non include le rinegoziazioni con lo stesso fornitore.

Non ci sono regole specifiche sulla fissazione del prezzo del servizio di *default*, che interessa il 17% dei clienti finali. Tuttavia, in media i prezzi sono più alti di quelli di mercato (secondo un'indagine del 2013 sono in media superiori del 30%).

In Germania non è prevista regolazione di prezzo. I fornitori storici (ex monopolisti regionali) applicano condizioni di *default* non regolate (sebbene rese pubbliche in via obbligatoria dagli stessi fornitori storici) ai clienti rimasti inattivi e possono offrire, come alternativa, offerte di mercato libero denominate “contratti speciali”. In alternativa il cliente finale può decidere di ricorrere ad un altro fornitore di mercato libero. Di norma la fornitura di *default* risulta meno conveniente di un contratto speciale che a sua volta è di norma più costoso delle offerte del mercato libero, sebbene le differenze siano generalmente molto ridotte. Il tasso di *switching* per i clienti con bassi consumi (inferiori a 10 MWh/anno) è dell'ordine del 7% nel 2013.

## **Il caso inglese**

### *RETAIL MARKET REFORM*

La Gran Bretagna è stata tra i primi paesi a intraprendere un percorso di liberalizzazione del settore energetico e di superamento dei servizi di tutela.

Il mercato *retail* inglese, da sempre annoverato tra i mercati maggiormente evoluti, è stato oggetto, a partire dal 2013, di una riforma con riferimento al segmento *retail*, volta ad accrescere la partecipazione del cliente e la competitività.

Le linee di intervento della riforma hanno mirato a semplificare la scelta tra diverse opzioni di prezzo da parte dei clienti finali e a fornire informazioni più chiare ai clienti.

Le azioni di semplificazione della scelta tra diverse opzioni di prezzo mirano a ridurre l'eccessiva complessità nelle offerte *retail*.

In particolare è stato previsto quanto segue:

- 1) un numero massimo di offerte che ciascun fornitore può contemporaneamente offrire a ciascun cliente;
- 2) la standardizzazione della struttura tariffaria, prevedendo che essa possa variare nel tempo o essere indicizzata purché secondo modalità predefinite e che sia costituita da:
  - a. una *standing charge*: ammontare predefinito, può essere posta dal fornitore pari a zero;
  - b. una *per-unit charge*: ammontare variabile in funzione del consumo;
- 3) misure aggiuntive di protezione del cliente in caso di *switching* e di variazioni delle condizioni contrattuali;

- 4) razionalizzazione delle regole relative a sconti, raccolte punti e offerta di servizi associati.

I primi riscontri disponibili circa gli effetti della riforma del regolatore inglese non mostrano tuttavia impatti significativi in termini di partecipazione al mercato dei clienti finali.

In termini di misure mirate a fornire informazioni più chiare ai clienti sono stati predisposti strumenti per:

- 1) aumentare la consapevolezza dei clienti finali;
- 2) migliorare la comunicazione periodica da parte del venditore.

In particolare, sono stati introdotti specifici indicatori volti a facilitare la comparabilità delle diverse offerte del medesimo fornitore, inclusa l'esplicita indicazione del prezzo più conveniente, a fornire proiezioni sulla spesa che il cliente sosterrà in futuro e regole per la standardizzazione dei contenuti delle comunicazioni. In particolare, i documenti di fatturazione, oltre alle informazioni strettamente connesse alla fornitura in corso, riportano informazioni, anche personalizzate, sulla possibilità di risparmio mediante sottoscrizione di un'altra offerta commerciale.

Infine, con l'obiettivo di accrescere la fiducia dei consumatori nei propri fornitori di energia e garantire ai clienti un trattamento più equo, sono stati introdotti e/o rafforzati standard di condotta commerciale relativi a tutte le interazioni tra fornitori e consumatori.

#### *COLLECTIVE SWITCHING*

Il caso inglese risulta interessante anche in relazione al c.d. *collective switching*.

Il *collective switching* consiste in un'iniziativa privata che prevede la negoziazione di condizioni di fornitura per la selezione di uno o più fornitori da parte di un gruppo di clienti, per il tramite di uno o più soggetti intermediari. A valle di questa fase ciascun cliente decide se aderire all'offerta stipulando un contratto di fornitura con il fornitore o i fornitori selezionati, alle condizioni concordate.

La promozione di questo tipo di iniziativa è legata al fatto che essa è ritenuta di stimolo alla partecipazione al mercato dei clienti, inclusi quelli meno attivi.

Attualmente in Gran Bretagna il *collective switching* non è regolato in senso stretto, ma il Governo ha sviluppato linee guida rivolte sia agli sponsor (organizzatori dei gruppi di acquisto) sia ai clienti.

Ofgem ha poi previsto un meccanismo incentivante nell'ambito della *Retail Market Reform* del 2013 che consiste nell'esclusione delle offerte di *collective switching* dal

calcolo per la determinazione del raggiungimento del numero massimo di offerte di ciascun fornitore<sup>24</sup>.

Nel 2014 Ofgem ha proposto di limitare la suddetta esclusione ai soggetti che gestiscono le adesioni ai gruppi e il processo di *switching* (*service provider*) accreditati dallo stesso regolatore, sulla base della valutazione del rispetto di regole generali e specifiche contenute in un *Confidence Code* (strumento già previsto per accreditare i siti di confronto dei prezzi). Questa proposta non è stata ancora seguita da una decisione definitiva e in ogni caso non impedirebbe lo sviluppo di iniziative al di fuori del meccanismo di accreditamento.

In assenza di regolazione specifica, lo sviluppo degli schemi di *collective switching* si fonda su aspetti reputazionali, in particolare sulla reputazione dello sponsor e del *service provider*, che dovrebbero garantire il cambio di fornitore senza problemi e con il conseguimento di risparmi effettivi.

La reputazione dello sponsor deriva dal suo ruolo sul territorio, dato che nella maggior parte dei casi è rappresentato da un'istituzione (es. Comune) o associazione o organizzazione no-profit noti in ambito locale, regionale o nazionale.

La reputazione del *service provider* può derivare dall'esperienza di questo operatore in attività simili o complementari nel settore dell'energia o in attività di tutela dei consumatori, in alcuni casi maturate in più di un contesto nazionale, o ancora dalla *partnership* con soggetti di consolidata esperienza.

Lo schema tipico del *collective switching* prevede che un gruppo di clienti negozi le condizioni di fornitura e selezioni uno o più fornitori grazie all'intermediazione di un soggetto organizzatore, normalmente non operante nel settore energetico (es. istituzione locale), che tipicamente si avvale di un *service provider* con esperienza nel settore energetico, il quale negozia le condizioni di approvvigionamento con una molteplicità di fornitori, gestisce il processo di adesione dei consumatori e quello di cambio di fornitore.

La negoziazione avviene generalmente tramite asta al ribasso, per cui il fornitore che offre il prezzo più basso ottiene la possibilità di fornire l'intero gruppo di clienti coinvolti nell'iniziativa o una parte di questo (se sono previsti tetti al numero dei clienti assorbibili, o questi sono proposti dagli stessi fornitori).

I clienti che partecipano al *collective switching* non assumono alcun obbligo al momento della manifestazione di interesse all'iniziativa, che generalmente avviene nella forma di registrazione, ma possono decidere di effettuare lo *switch* nel momento in cui

<sup>24</sup> Per quanto concerne la possibilità di non conteggiare l'offerta di *collective switching* nel cap di offerte consentito ai fornitori, questa è subordinata ad una serie di condizioni: tra le principali, gli organizzatori e i *service provider* non possono essere operatori in possesso della licenza per la fornitura di energia, né loro affiliati, e l'accesso alle procedure di selezione deve essere aperto a tutti i fornitori con licenza.

ricevono un'offerta personalizzata da parte del soggetto organizzatore o del *service provider*. In Gran Bretagna, le linee-guida del governo suggeriscono ai consumatori quale misura cautelativa di chiedere chiarimenti al *service provider* su eventuali vincoli che possano scaturire dalla registrazione all'iniziativa. L'intero processo dovrebbe avere una durata ben definita; anche in questo caso il governo suggerisce ai consumatori di chiedere chiarimenti sulla durata prevista ai *service provider* prima di sottoscrivere l'iniziativa.

L'offerta dei fornitori che partecipano al *collective switching* consiste tipicamente in una *fixed-term tariff* (ad esempio della durata di un anno). Al consumatore che fornisce i propri dati di consumo e di spesa, viene di solito fornita, oltre all'indicazione del prezzo negoziato con il/i fornitore/i, un'indicazione comparativa rispetto a quanto paga attualmente, oppure rispetto alle offerte disponibili sul mercato (le raccomandazioni e le prassi indicano che quest'ultimo *benchmark* sia costituito da un valore medio delle offerte disponibili, in modo da dare vita ad un'indicazione di risparmio media, e non massima).

Il prezzo offerto dal fornitore in sede d'asta e pagato dal cliente nella maggior parte dei casi non è soggetto ad alcuna maggiorazione in quanto include tutti i costi relativi al meccanismo.

Il fornitore paga una *fee* a favore dello sponsor, del *service provider*, o eventualmente ripartita tra entrambi, per ogni cliente che accetta l'offerta. I costi relativi alla *fee* sono già coperti dall'offerta presentata dal fornitore, in quanto inclusi nei suoi costi di *marketing*. In molti casi la *fee* è collegata al numero di clienti (*flat fee*).

Nell'ambito delle esperienze di *collective switching* inglese *Which*, la principale associazione di consumatori in Gran Bretagna, ha gestito la prima esperienza in tal senso. Alla chiusura del periodo di registrazione (aprile 2012), risultavano iscritti circa 290.000 clienti.

A questi è stata data la possibilità di fornire informazioni sul proprio prezzo, per ricevere un'informazione personalizzata sui risparmi conseguibili attraverso la sottoscrizione effettiva di un contratto con il fornitore selezionato; in caso di mancato invio di dati, ai clienti veniva data un'indicazione di risparmio medio.

Più di un terzo dei clienti registrati ha effettivamente sottoscritto un contratto di fornitura con il fornitore selezionato (circa 110.000 clienti). I primi 30.000 clienti che hanno accettato sono stati forniti dal primo vincitore dell'asta, i restanti dal secondo qualificato. È stata così favorita la partecipazione dei fornitori di minori dimensioni.

**Appendice 2: Sintesi delle osservazioni al documento per la consultazione 421/2015/R/eel.**

Di seguito si riporta una sintesi delle osservazioni pervenute in risposta al documento per la consultazione 421/2015/Reel.

**Elementi di carattere generale**

A livello complessivo, a prescindere dalle osservazioni espresse con riferimento ai singoli spunti di consultazione, gli intervenuti alla consultazione si sono suddivisi tra soggetti che hanno valutato in maniera complessivamente positiva l'intervento proposto e altri in maniera negativa.

Tra i primi, che condividono con l'Autorità l'esigenza di superare l'attuale servizio di Maggior tutela, sono stati comunque evidenziati aspetti da approfondire ed è stata sottolineata l'importanza di mantenere i requisiti di transitorietà, volontarietà e semplicità dell'intervento anche in ragione del tempo a disposizione.

Tra coloro i quali si sono dichiarati contrari a un intervento sul mercato *retail* è stata manifestata l'opinione che si dovrebbe attendere l'approvazione del DdL concorrenza, o al più, limitarsi unicamente all'opzione 1, dal momento che le altre misure sono state ritenute invasive e forzose.

È emersa più volte una preoccupazione circa l'effettiva capacità dei clienti di comprendere il processo in atto, con rischio di scoraggiare la partecipazione dei clienti finali, e circa le tempistiche ritenute difficili da rispettare.

**Risposta agli spunti di consultazione**

- Q1. Si concorda con l'esclusione dei clienti BT altri usi di piccole dimensioni (clienti fino a 1,5 kW) dalla prima fase di riforma dei meccanismi di tutela?*
- Q2. Si ritiene in particolare che la definizione di clienti BT altri usi di piccola dimensione sia correttamente identificata o si ritiene che debba estendersi ai clienti fino a 3 kW?*
- Q3. Si ritiene che tale prima fase di riforma dei meccanismi di tutela possa essere estesa ad altri clienti finali? In particolare, che tipo di trattamento si ritiene debbano avere i clienti finali titolari sia di punti di prelievo di cui al comma 2.2, lettera a) del TIT (domestici) che di punti di prelievo di cui al comma 2.2 lettera d) del TIT (pompe di calore e ricarica privata di veicoli elettrici)?*

In relazione all'ambito di intervento, non è emersa una posizione del tutto unanime sebbene la maggioranza degli intervenuti si è mostrata favorevole a includere tutti i clienti BT altri usi, anche in ragione di semplicità amministrativa del processo. Tra questi, alcuni hanno poi dichiarato di propendere per l'estensione dell'ambito anche ai clienti domestici, specie nel caso di partecipazione volontaria del cliente finale.

- Q4. Si evidenziano particolari criticità per l'esercente la Maggior tutela in ragione di un'applicazione differenziata delle condizioni economiche tra i clienti in Maggior tutela e i clienti del servizio di ultima istanza?*
- Q5. Si ritiene che la metodologia di quantificazione ex post presenti criticità operative, ad esempio per quanto riguarda il processo di fatturazione?*
- Q6. Indicare, in particolare, le modifiche necessarie (e le relative tempistiche) circa l'implementazione delle condizioni economiche del servizio di ultima istanza.*

In relazione all'opzione 1 è stato riscontrato un generale consenso, sebbene per alcuni essa non sia sufficiente rispetto agli obiettivi individuati.

In dettaglio, la quantificazione ex post della componente a copertura dei costi di approvvigionamento dell'energia elettrica è stata giudicata un elemento positivo.

Nell'ambito delle criticità ad essa connesse è stato tuttavia evidenziato che saranno necessari tempi di adattamento dei sistemi di fatturazione non inferiori a 6 mesi, che potrebbero sorgere degli oneri gestionali connessi alla modifica e che potrebbe essere troppo complessa.

È stata poi rilevata la criticità connessa al fatto che la determinazione ex post risulterebbe più efficace in caso di estensione del trattamento orario dei punti di prelievo.

È stato sottolineato come per quanto riguarda il dispacciamento, vi sono componenti la cui entità è nota solo dopo la scadenza della fatturazione e che quindi generano forme di conguaglio, suggerendo di ricorrere a quantificazione forfettaria in questi casi.

Sono state manifestate preoccupazioni in relazione al rischio volatilità insito in questa metodologia e ai costi già sostenuti da Acquirente unico per la sottoscrizione di coperture.

In tema di evoluzione del servizio di Maggior tutela, alcuni rispondenti hanno espresso l'auspicio che possa essere superato l'obbligo di approvvigionamento da parte degli attuali esercenti presso Acquirente unico, anche per limitare i conguagli che il passaggio a una metodologia ex post in questo caso implicherebbe; altri invece che possa essere assegnato secondo meccanismi d'asta in analogia con il servizio di salvaguardia.

Nella determinazione delle condizioni economiche del servizio di ultima istanza, alcuni soggetti hanno poi sottolineato l'importanza della revisione della componente a copertura dei costi di commercializzazione<sup>25</sup>.

Alcuni operatori hanno suggerito di introdurre nella quantificazione un "coefficiente disincentivante", mediante un innalzamento graduale nel tempo del livello delle condizioni economiche applicate al fine di promuovere l'uscita verso il mercato libero. Infine è stata manifestata l'esigenza di garantire la copertura dei costi di erogazione da parte dell' esercente, crescenti a causa della presumibile riduzione del merito creditizio dei clienti in ultima istanza.

- Q7. Si evidenziano elementi di criticità circa la modifica della disciplina del recesso nel servizio di ultima istanza?*
- Q8. Si ritiene che siano necessarie ulteriori modifiche delle condizioni contrattuali di erogazione del servizio?*

In merito alla revisione della disciplina del recesso alcuni operatori hanno manifestato la necessità di mantenere le attuali regole per permettere all' esercente del servizio di ultima istanza di avere consapevolezza dell' uscita dei clienti.

In tema di ulteriori modifiche contrattuali è stato auspicato che il servizio di ultima istanza possa caratterizzarsi come un servizio base rispetto al quale poi i venditori potranno diversificare la propria offerta.

- Q9. Si concorda con la presenza di un limite al numero di clienti servibile attraverso il servizio di Tutela SIMILE? E' preferibile un parametro differente per la fissazione del tetto?*
- Q10. Si ritiene che gli obblighi in capo ai fornitori siano correttamente definiti?*
- Q11. Si ritiene vi siano ulteriori obblighi informativi che devono essere posti in capo ai fornitori? Se sì, quali?*
- Q12. Si concorda con la previsione di obblighi informativi per il fornitore di Tutela SIMILE che facilitino la confrontabilità tra le offerte del mercato libero e quella di Tutela SIMILE? Si ritiene vi siano altre misure adottabili nei confronti dei suddetti fornitori, rispetto a quelle descritte, per stimolare il passaggio dei clienti al mercato libero?*

<sup>25</sup> A tal fine si ricorda che il corrispettivo PCV è stato successivamente aggiornato con la deliberazione 28 dicembre 2015, 659/2015/R/eel.

In merito alla presenza di un limite al numero di clienti servibile attraverso la *Tutela SIMILE*, la maggior parte degli intervenuti alla consultazione si è dichiarata favorevole, fermo restando che i criteri di delineazione di tale limite devono essere chiari, trasparenti e noti in anticipo. Essi sarebbero necessari per non avvantaggiare gli *incumbent*.

Tra i contrari, si osserva come il meccanismo sia molto pervasivo, complesso e contrario a logiche di mercato, dal momento che riducono l'offerta per i clienti che non scelgono per primi.

Per quanto riguarda gli obblighi dei fornitori della *Tutela SIMILE*, molti intervenuti ritengono che siano sufficienti quelli già previsti dal Codice di condotta commerciale e che ai fornitori debba essere lasciata libertà circa contenuti, modalità e *layout* per gestire l'informativa con il cliente.

Si richiede la possibilità per il fornitore della *Tutela SIMILE* di pubblicizzare nelle bollette del servizio le proprie offerte di mercato libero. È stato poi segnalato come gli esercenti il servizio di ultima istanza debbano collaborare per permettere trasferimento ordinato e tempestivo dei clienti.

Ha generato diffusa contrarietà la previsione di possibilità di accesso alla *Tutela SIMILE* da parte di clienti finali già serviti nel mercato libero.

Tra i soggetti contrari, a livello generale, all'opzione in discussione, è stata evidenziata l'onerosità del meccanismo.

- Q13. Si ritiene che debbano essere definiti altri requisiti per la partecipazione?*
- Q14. Relativamente ai requisiti operativi, quali indicatori e quali soglie si ritiene debbano essere fissati?*
- Q15. Quale modalità si ritiene debba essere implementata per la valutazione della capacità del fornitore di servire un numero di clienti coerente con quello che si troverebbe a servire in caso di assegnazione della Tutela SIMILE?*

Per quanto concerne i requisiti per la partecipazione si rileva generale condivisione circa la necessità della loro robustezza al fine di garantire fiducia nel sistema da parte dei clienti finali, pur non disincentivando la partecipazione degli operatori.

In tema di requisiti di solidità economica-finanziaria è stato segnalato che:

- il riferimento all'esclusione di situazioni di concordato preventivo debba intendersi in assenza di continuità aziendale e che non è ricompreso nelle cause di esclusione dalle procedure di selezione l'assoggettamento del fornitore a

procedure concorsuali volte al risanamento dell'esposizione debitoria dell'impresa;

- il requisito relativo all'assenza di situazioni di inadempimento verso Terna o verso le imprese distributrici potrebbe limitare la partecipazione concorrenziale alla *Tutela SIMILE*, gli indicatori di ritardo non dovrebbero penalizzare eccessivamente operatori di dimensioni minori e dovrebbe essere prevista una soglia di tolleranza, tale aspetto sarebbe da valutare in linea con le disposizioni dei codici di rete per i servizi in questione.

In fatto di requisiti di onorabilità e professionalità essi andrebbero meglio specificati chiarendo le categorie di soggetti persone fisiche relativamente ai quali si intendono verificare i requisiti gestionali.

Per quanto riguarda i requisiti operativi legati al numero di clienti serviti o ai volumi di energia erogati è stato sostenuto come essi discriminino fornitori di piccole dimensioni.

Ulteriori requisiti per la partecipazione suggeriti prevedono di escludere soggetti che:

- effettuano modifiche “ingannevoli” o che forniscono informazioni non esaustive;
- non adempiano alla normativa di *brand unbundling* di cui alla deliberazione 296/2015/R/com;
- ad esempio, negli ultimi due semestri hanno erogato più di una certa percentuale di indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard (specifici) di qualità commerciale o non hanno raggiunto l'indicatore generale di qualità commerciale per più di 3 categorie di clienti o hanno subito un procedimento per pratiche non corrette conclusosi, nell'ultimo anno, a loro sfavore.

È stata poi suggerita una valutazione positiva in caso di impegni assunti verso i clienti (es. Protocolli di autoregolazione) e di collaborazione con associazioni consumatori.

È stato sottolineato come debba essere approfondita la tematica relativa al caso in cui il fornitore di *Tutela SIMILE* perde i requisiti in corso di erogazione del servizio.

*Q16. Si concorda con l'orientamento di condurre una selezione dei fornitori unica a livello nazionale? Come si valutano le ipotesi alternative sopra formulate?*

*Q17. Si ritiene condivisibile la previsione di uno sconto rispetto al corrispettivo PCV? Quale altro elemento potrebbe essere oggetto di sconto?*

*Q18. Quale modalità di determinazione del corrispettivo di commercializzazione si ritiene preferibile tra “Pay as bid” e “Marginal pricing”?*

*Q19. Si valuta vi possano essere delle modalità alternative di fissazione delle condizioni economiche che prevedano che le stesse restino pre-determinate?*

*Q20. Si ritiene, qualora le condizioni economiche siano pre-determinate, preferibile modificare anche le condizioni economiche del servizio di ultima istanza?*

Rispetto alle modalità di determinazione del prezzo di *Tutela SIMILE* a sconto rispetto all'ultima istanza, molti intervenuti hanno segnalato la necessità di rivedere il corrispettivo PCV al rialzo. Sul punto peraltro l'Autorità è successivamente intervenuta con la deliberazione 659/2015/R/eel.

Un rispondente ha suggerito di prevedere una modalità di fissazione ex post del prezzo di approvvigionamento, considerando il prezzo determinatosi sul mercato aumentato di un coefficiente base e permettendo agli operatori di offrire uno sconto anche rispetto a tale prezzo, oltre che al corrispettivo PCV.

Rispetto al meccanismo di selezione numerosi soggetti hanno sottolineato come la sola selezione di prezzo non permetta di valorizzare gli sforzi compiuti dal mercato libero in termini di differenziazione dell'offerta e competizione sulla qualità e sugli ulteriori servizi connessi all'offerta.

Si registra contrarietà alla pubblicazione di un graduatoria sulla base delle offerte di sconto presentate, preferendo un elenco dei soggetti fornitori con cui dare evidenza dell'eventuale superamento del tetto individuale.

Rispetto alla metodologia di calcolo del prezzo non emerge una posizione univoca, ma la maggioranza pare comunque orientata a un sistema di *system marginal price*.

Analogamente, in relazione alla differenziazione territoriale del prezzo della *Tutela SIMILE*, non si rilevano indicazioni concordanti sebbene la maggioranza degli intervenuti ha manifestato preferenza per il mantenimento di un valore unico a livello nazionale, per motivi di semplicità e comparabilità delle offerte e per non penalizzare i clienti collocati in zone a costo medio superiore. Tuttavia, al fine di tenere conto della presenza costi di fornitura differenti nelle diverse aree del territorio nazionale, sono emerse posizioni favorevoli a una forma di compensazione ex post tra zone a costo inferiore verso zone a costo superiore.

La determinazione ex post delle condizioni economiche ha registrato generale consenso, sebbene non siano mancate indicazioni anche di segno opposto.

*Q21. Si ritiene che siano necessarie ulteriori modifiche delle condizioni contrattuali di erogazione del servizio?*

Si rileva come le condizioni economiche e contrattuali della tutela simile dovrebbero essere quanto più possibile in linea con quelle del mercato libero, anche al fine di non dover imporre adeguamenti onerosi di prassi e sistemi ai venditori del mercato libero

per poter erogare la *Tutela SIMILE* e per non creare vantaggi per i soggetti che attualmente erogano il servizio di Maggior tutela.

È stato poi segnalato come nel contratto standard per la fornitura della *Tutela SIMILE* dovrebbe essere inclusa l'autorizzazione del cliente ad addebitare le fatture del servizio di *Tutela SIMILE* nello stesso conto utilizzato per il servizio di Maggior tutela.

Alcuni soggetti hanno reputato la durata del servizio, proposta pari a un anno, troppo limitata rispetto ai costi e ai rischi che esso comporta.

Infine, per quanto attiene il momento in cui l'offerta di *Tutela SIMILE* viene a scadenza, è stata segnalata la necessità che sia posta in atto un'informativa trasparente a favore del cliente finale.

Alcuni rispondenti auspicano che sia possibile il passaggio automatico del cliente a condizioni di mercato libero con lo stesso fornitore di *Tutela SIMILE*.

Viene altresì indicato come opportuno che il cliente non possa accedere più volte alla *Tutela SIMILE*.

*Q22. Si ravvisano criticità in caso di gestione decentralizzata di assegnazione dei clienti ai diversi fornitori della Tutela SIMILE?*

In relazione alla gestione decentralizzata di assegnazione dei clienti ai fornitori della *Tutela SIMILE*, viene segnalato che:

- è generalmente più complessa e richiede misure complementari, anche per favorire la standardizzazione dei canali di commercializzazione;
- permangono i costi di acquisizione del cliente finale, rendendo molto difficile offrire uno sconto rispetto al corrispettivo PCV;
- vi è un rischio di replica di comportamenti scorretti già oggi presenti tra le agenzie del mercato libero;
- non risolve i problemi di inerzia dei clienti;
- rende più complessa la verifica del rispetto del limite massimo di clienti a cui è erogabile la *Tutela SIMILE*.

*Q23. Si ritiene utile l'introduzione di un Sito Centrale per la gestione dell'attivazione dei contratti di servizio di Tutela SIMILE?*

*Q24. Si ravvisano criticità in caso di gestione centralizzata per l'allocazione dei clienti in Tutela SIMILE?*

Rispetto al possibile ricorso a un Sito Centrale una parte dei rispondenti si è dichiarata favorevole in quanto:

- garantisce parità di condizioni tra i diversi fornitori;
- permette di monitorare il rispetto del limite massimo di clienti a cui è erogabile la *Tutela SIMILE*;
- evita la possibilità di comportamenti scorretti in fase di acquisizione del cliente;
- abbate i costi di acquisizione del cliente.

Tuttavia, la misura andrebbe accompagnata da un'intensa campagna informativa e comunque il Sito Centrale non dovrebbe farsi carico dell'effettiva conclusione del contratto tra fornitore e cliente finale, quanto piuttosto rappresentare un canale di primo contatto dove il cliente manifesta la propria volontà di accedere alla *Tutela SIMILE* e chiede di essere contattato dal fornitore.

Una parte dei rispondenti si è invece dichiarata contraria, rilevando:

- tempi lunghi di implementazione ed eccessiva onerosità stante anche la transitorietà del servizio;
- che non favorisce la capacitazione del cliente;
- che la sua efficacia è strettamente connessa all'efficienza dell'Amministratore del Sito Centrale;
- che esclude i clienti privi di conoscenze informatiche;
- che i piccoli operatori possano trarre maggior vantaggio dall'utilizzo dei classici canali di commercializzazione;
- che avvantaggerebbe i fornitori più noti e in particolare quelli di Maggior tutela, rendendo quindi opportuno valutare che l'assegnazione al fornitore sia fatta dal Sito Centrale e non lasciata a scelta del cliente.

*Q25. Si ravvisano elementi di criticità rispetto all'ipotesi di passaggio automatico alla Tutela SIMILE?*

In relazione all'opzione 2B si rilevano posizioni contrarie, per le quali il passaggio automatico è contrario alla gradualità e alla capacitazione del cliente finale. Inoltre, la misura richiederebbe, secondo alcuni, un intervento legislativo al riguardo. Ci sarebbero poi elevati costi connessi a reclami e richieste di chiarimenti, oltre che la necessità di ristoro per gli attuali esercenti la Maggior tutela.

Viceversa, per alcuni rispondenti, il passaggio automatico è preferibile in quanto abbate i costi di acquisizione per i venditori del mercato libero e supera il problema di inerzia del cliente.

Per alcuni invece la proposta è potenzialmente interessante ma non sufficientemente dettagliata per poter esprimere un parere in merito.

*Q26. Si condivide la valutazione delle opzioni effettuata?*

*Q27. Quale delle opzioni proposte si ritiene preferibile?*

Rispetto all'opzione preferita non è emersa una posizione univoca.

Alcuni operatori, inoltre, non hanno espresso una preferenza principalmente in ragione della mancanza di elementi sufficienti per la valutazione e/o del generale livello di complessità delle opzioni prospettate.

*Q28. Si ritiene che le misure al contorno volte a stimolare la partecipazione al mercato dei clienti finali siano opportunamente identificate?*

*Q29. Quali ulteriori misure dovrebbero essere implementate?*

In tema di misure di contorno, quanto proposto è stato generalmente condiviso. Tuttavia, molti dei rispondenti hanno manifestato l'esigenza di lavorare ulteriormente sull'informazione al cliente finale attraverso:

- intense campagne informative, sia in bolletta che via *web*, stampa e TV, sottolineando la temporaneità del servizio di *Tutela SIMILE* e l'aggravio economico atteso nel servizio di ultima istanza;
- strumenti di confrontabilità più evoluti che permettano un paragone che non sia solo di prezzo;
- maggiore coinvolgimento delle associazioni dei clienti finali/sensibilizzazione presso le loro sedi e sportelli;
- introduzione di obblighi informativi anche in capo agli attuali esercenti il servizio di Maggior tutela.

Viene poi indicato come necessario un adeguato sviluppo degli attuali sistemi informativi per gestire lo *switching* attraverso il SII e auspicabile il coinvolgimento di c.d. facilitatori istituzionali.