

DELIBERAZIONE 25 MAGGIO 2017
375/2017/R/COM

**AVVIO DI UN PROCEDIMENTO PER LA DEFINIZIONE DI UN QUADRO DEGLI STRUMENTI
REGOLATORI ESISTENTI E PER LA PROMOZIONE DI NUOVI STRUMENTI REGOLATORI
PER L'INFORMAZIONE E LA CAPACITAZIONE DEI CLIENTI FINALI DOMESTICI E
PICCOLE IMPRESE NEI MERCATI AL DETTAGLIO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS
NATURALE**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 25 maggio 2017

VISTI:

- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: Direttiva 2009/72/CE e Direttiva 2009/73/CE);
- la direttiva 2012/27/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012;
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità);
- la sentenza della Corte di Giustizia, Grande Sezione, 20 aprile 2010, nel procedimento C-265/08;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: legge 125/07);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito legge 244/07);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- la legge 13 agosto 2010, n. 129;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: d.lgs. 102/14);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs 130/15);
- la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2012, 79/2012/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com (di seguito: Bolletta 2.0);

- il Quadro strategico dell’Autorità per il quadriennio 2015-2018, approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A (di seguito: Quadro strategico dell’Autorità);
- la deliberazione dell’Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 2 dicembre 2015, 582/2015/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 8 marzo 2016, 87/2016/R/eel (di seguito: deliberazione 87/2016/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 7 luglio 2016, 369/2016/R/eel (di seguito: deliberazione 369/2016/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 4 novembre 2016, 633/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2016, 642/2016/E/com (di seguito: deliberazione 642/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2016, 782/2016/R/eel;
- il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (TIBEG);
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità (TICO);
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità in materia di fatturazione del servizio al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF);
- il Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell’energia elettrica e del gas naturale (TIMR);
- il Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria (TIRV);
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV);
- il Testo integrato della vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG);
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità in merito agli obblighi di separazione (*unbundling*) funzionale per le imprese operanti nei settori dell’energia elettrica e del gas (TIUF);
- il Rapporto di monitoraggio *retail*, approvato con deliberazione dell’Autorità 5 febbraio 2015, 42/2015/I/com (di seguito: *Rapporto di monitoraggio retail 2012 e 2013*);
- il Rapporto di monitoraggio *retail*, approvato con deliberazione dell’Autorità 16 marzo 2017, 168/2017/I/com (di seguito: *Rapporto di monitoraggio retail 2014 e 2015*);
- il documento per la consultazione 30 marzo 2017, 204/2017/R/com, relativo a “Offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (Offerte PLACET) e condizioni minime per il mercato libero per la capacitazione dei clienti finali

domestici e delle piccole imprese nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas" (di seguito: documento per la consultazione 204/2017/R/com);

- il disegno di legge recante "Legge annuale per il mercato e per la concorrenza", attualmente in discussione in Parlamento - Atto Camera 3012 – B (di seguito: DdL Concorrenza);
- le proposte di Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio "*Clean Energy for All Europeans – unlocking Europe's growth potential*", denominato "*Winter Package*", ed in particolare le proposta di Direttiva relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica (rifusione) – Com (2016) 864 final - e relativi allegati - Annexes 1 to 5 COM(2016) 864 (di seguito: "*Winter Package*").

CONSIDERATO CHE:

- tutti i clienti finali di gas naturale, a partire dall'1 gennaio 2003 e tutti i clienti finali di energia elettrica, a partire dall'1 luglio 2007, hanno potuto e tuttora possono scegliere un venditore nel mercato libero dell'energia;
- la legge 125/07, nel prevedere la completa apertura del mercato della vendita al dettaglio, in conformità con le disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, ha altresì predisposto degli strumenti di tutela specifici per i clienti di piccole dimensioni, vale a dire domestici e piccole imprese collegati in bassa tensione e bassa pressione (di seguito: clienti di piccole dimensioni);
- la predetta legge, tra l'altro:
 - per quanto attiene al mercato dell'energia elettrica, istituisce il servizio di maggior tutela, nei confronti dei clienti finali domestici e delle piccole imprese che non hanno un venditore nel mercato libero, al fine di garantire a tali soggetti la continuità della fornitura, demandando all'Autorità la definizione delle modalità e condizioni del servizio medesimo;
 - per quanto attiene al mercato del gas naturale, prevede che l'Autorità continui a definire transitoriamente i prezzi di riferimento, che le imprese di vendita, nell'ambito degli obblighi di servizio pubblico, comprendono tra le proprie offerte commerciali (c.d. servizio di tutela);
- in tema di assetto del mercato della vendita al dettaglio, il d.lgs. 93/11, ha pienamente confermato, con riferimento ad entrambi i settori energetici, l'assetto delle tutele descritte al precedente punto;
- l'Autorità ha definito le condizioni contrattuali ed economiche del servizio di maggior tutela dell'energia elettrica e del servizio di tutela del gas naturale (di seguito, anche, assieme: regimi di tutela) rispettivamente nel TIV e nel TIVG; tali condizioni sono determinate secondo criteri di proporzionalità e transitorietà e sulla base di condizioni di mercato al fine di non creare alcuna barriera alla scelta, da parte dei clienti finali, di contratti di mercato libero, risultando, quindi coerenti con quanto previsto dalle direttive europee di liberalizzazione; in particolare, il criterio di proporzionalità, come sancito dalla Corte di Giustizia Grande Sezione con la sentenza 20 aprile 2010, C-265/08, si riferisce agli effettivi parametri di

consapevolezza e capacità dei clienti di piccole dimensioni di accedere al mercato libero e alla conseguente evoluzione nel tempo di tali parametri;

- inoltre, l’Autorità con il TIBEG ha predisposto specifiche misure di tutela destinate a particolari fattispecie di clienti finali (clienti domestici in condizioni economiche o fisiche disagiate e famiglie numerose), mediante la regolamentazione delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta da tali clienti per le forniture di energia elettrica e gas naturale (*bonus sociale nell’energia*);
- in relazione ai richiamati regimi di tutela, il DdL Concorrenza attualmente ne prevede la rimozione alla data dell’1 luglio 2019; il medesimo DdL individua poi una serie di interventi preventivi a supporto dello sviluppo del mercato *retail* dell’energia elettrica e del gas naturale, tra cui la realizzazione e la gestione da parte del gestore del SII, secondo quanto disciplinato dall’Autorità, di un apposito portale informatico per la raccolta e la pubblicazione in modalità *open data* delle offerte vigenti sul mercato di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas e la previsione di modalità per fornire adeguata informativa ai clienti finali in relazione al superamento dei regimi di tutela e correttamente attribuisce all’Autorità la regolazione *ex ante* di tali strumenti;
- anche il quadro delle proposte a livello europeo per la realizzazione di un nuovo modello di mercato dell’energia, delineato dalla Commissione europea nell’ambito del “*Winter Package*”, include, tra i vari obiettivi, quello di stimolare la partecipazione attiva del cliente finale al mercato e ciò, tra l’altro, anche mediante la garanzia che tutti i clienti finali medesimi abbiano accesso ad almeno uno strumento indipendente e verificato per confrontare le offerte disponibili sul mercato.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- ai sensi della legge 481/95, l’Autorità è investita di una generale funzione di regolazione dei settori dell’energia elettrica e del gas orientata, fra l’altro, alla promozione della concorrenza e dell’efficienza nell’offerta e nell’erogazione dei servizi e alla contemporanea tutela degli interessi dei consumatori; a tal fine, tra l’altro, l’Autorità studia l’evoluzione del settore e dei singoli servizi, pubblicizza e diffonde la conoscenza delle loro condizioni di svolgimento al fine di garantire la massima trasparenza delle informazioni, la concorrenza dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte dei clienti finali, nonché controlla lo svolgimento dei servizi medesimi;
- il d.lgs. 93/11 stabilisce altresì che l’Autorità misuri e monitori, tra l’altro, il grado e l’efficacia di apertura dei mercati al dettaglio, i prezzi fatturati ai clienti finali, inclusi i sistemi di prepagamento e gli anticipi, la percentuale dei clienti che cambia fornitore, le disattivazioni, le spese per i servizi di manutenzione e la loro esecuzione;
- al fine di svolgere la propria attività di puntuale e sistematica osservazione delle condizioni di funzionamento del mercato *retail* di energia elettrica e di gas naturale, strumentale allo svolgimento delle attribuzioni ad essa intestate, l’Autorità con il TIMR ha definito un sistema di monitoraggio del suddetto mercato, che consente,

tra l'altro di poter "misurare" la consapevolezza e la dinamicità della domanda "media";

- il *Rapporto di monitoraggio retail 2014 e 2015* – che ha aggiornato il precedente *Rapporto di monitoraggio retail 2012 e 2013* - evidenzia che, a circa un decennio dall'avvio della liberalizzazione dei mercati energetici, si è arrivati gradualmente ad una nuova configurazione dei mercati medesimi, e che, per il settore elettrico il 68% dei clienti domestici e il 55% dei clienti BT altri usi permangono nel servizio di maggior tutela e, per il settore gas, il 68% dei clienti domestici e il 35% dei condomini uso domestico sono ancora serviti nell'ambito dei regimi di tutela;
- con riferimento al settore elettrico, in detto Rapporto, emerge altresì che il volume di energia elettrica fornita nel mercato di maggior tutela risulta pari al 64% per i clienti domestici e al 26% per i clienti BT altri usi; ciò evidenzia come i clienti con consumi maggiori, in particolare i clienti BT altri usi, sono stati i primi a uscire nel libero mercato;
- lato offerta, gli esiti del *Rapporto di monitoraggio retail 2014 e 2015*, relativamente al biennio di indagine, mettono ulteriormente in rilievo un incremento di proposte commerciali destinate alla clientela di massa con numerosi nuovi operatori attivi nel mercato libero, nonchè il permanere di livelli di concorrenzialità disomogenei nei due settori – elettricità e gas - e, nell'ambito di ciascun settore, diversa concorrenzialità per tipologia di cliente, con criticità in particolare nel segmento dei clienti domestici;
- lato domanda, gli esiti del *Rapporto di monitoraggio retail 2014 e 2015*, con riferimento alle criticità evidenziate per i clienti domestici, sembrano confermare:
 - a) difficoltà nel selezionare l'offerta più conveniente in base alle proprie esigenze anche - ma non solo - per un'errata percezione del proprio profilo di consumo;
 - b) comportamenti inerziali, se non di indifferenza, dovuti anche alla permanenza dei clienti nei regimi di tutela, e una tendenza, da parte dei clienti che si sono attivati scegliendo un nuovo fornitore nel mercato libero, a ritornare ai suddetti regimi di tutela;
- i comportamenti rilevati per i clienti domestici sembrano essere determinati da una serie di fattori quali la limitata conoscenza del mercato, una probabile parziale fiducia nei mercati stessi e una apparente insensibilità al prezzo che non producono nei clienti stimoli sufficienti al cambiamento;
- diversamente gli altri clienti oggetto dell'indagine (BT altri usi) sembrano essere più attivi, anche se in modo disomogeneo e ciò in relazione alla dimensione dei medesimi.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- il processo di consolidamento della liberalizzazione dei mercati *retail* implica, tra l'altro, l'affermarsi del mercato libero come normale modalità di approvvigionamento dell'energia anche per i clienti di minori dimensioni, coerentemente peraltro con la transitorietà, prevista dalla legge e in linea con il

dettato europeo, della funzione di “tutela di prezzo” che oggi i regimi di tutela offrono ai clienti aventi diritto;

- in tale ottica, con specifico riferimento ai settori dell’energia elettrica e del gas, l’Autorità ha individuato linee di intervento nel proprio *Quadro strategico 2015-2018*, al fine di imprimere un’accelerazione alla capacitazione dei clienti di piccola dimensione per consentire la maturazione di un mercato *retail* di massa competitivo, mediante: a) l’implementazione dell’accesso non discriminatorio ai dati di prelievo, accompagnato dal parallelo sviluppo degli strumenti di misura (*OS7 – Accesso non discriminatorio ai dati di prelievo ed evoluzione ulteriore degli strumenti di misura*); b) la revisione degli attuali meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti di piccole dimensioni nella prospettiva di un loro graduale assorbimento; c) la definizione di specifici strumenti per operare scelte e l’implementazione di strumenti di confrontabilità; d) la predisposizione di strumenti attivi di tutela; e) una informazione puntuale (*Obiettivo strategico OS 10 – Aumento della concorrenza nel mercato*);
- nel dettaglio, con riferimento alla capacitazione mediante strumenti per una migliore consapevolezza dei propri consumi, l’Autorità:
 - nell’ambito del Sistema Informativo Integrato, ha definito un percorso graduale, in via di completamento per il settore elettrico e in corso di implementazione per il settore gas, per la centralizzazione dell’archiviazione e della messa a disposizione dei dati di misura al fine di rendere più agevole la gestione di tali dati e, prospetticamente, implementare l’accessibilità diretta dei clienti finali alle informazioni sui propri consumi;
 - con specifico riferimento al settore elettrico, con la deliberazione 87/2016/R/eel ha definito i requisiti funzionali dei misuratori elettronici di energia elettrica in bassa tensione di seconda generazione – 2G -, definendo altresì livelli attesi di *performance* dei sistemi *smart metering* 2G al fine di garantire il completo dispiegamento dei benefici ottenibili dall’introduzione di tale innovazione tecnologica;
 - con il TIF ha approvato un testo integrato unico e complessivo relativo a tutte le disposizioni sulla fatturazione di vendita al dettaglio, costituendo uno strumento potenziato di capacitazione del cliente finale di piccole dimensioni anche con riguardo ai meccanismi di fatturazione basati su consumi effettivi;
- con riferimento alla capacitazione mediante strumenti per operare scelte consapevoli nel mercato, l’Autorità:
 - con la deliberazione 369/2016/R/eel, approvando, relativamente al settore dell’energia elettrica, la riforma dei vigenti meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti domestici e delle piccole imprese, ha disciplinato la *Tutela SIMILE* (Tutela Simile ad una fornitura di Mercato Italiano Libero dell’Energia elettrica) che si sostanzia in un ambiente di negoziazione sorvegliato in cui il cliente finale elettrico è messo in grado di acquisire la capacità di operare in un mercato libero, scegliendo il proprio venditore tra una pluralità di operatori ammessi che offrono contratti di fornitura (c.d. contratti di *Tutela SIMILE*) in cui l’unico parametro variabile, all’interno delle condizioni economiche, è uno

- sconto sul prezzo da riconoscere al cliente in una unica soluzione (c.d. *bonus una tantum*);
- con il documento per la consultazione 204/2017/R/com, ha illustrato i propri orientamenti, atti a migliorare la comprensione delle offerte commerciali presenti sul mercato libero, secondo due linee di intervento: la prima, consistente nella definizione di un'offerta facilmente comprensibile, comparabile tra venditori (differenziata solo nel livello di prezzo) e segregabile dalle altre proposte di servizi aggiuntivi dello stesso venditore (c.d. offerta PLACET); la seconda, riguardante la definizione di clausole contrattuali minime inderogabili che i venditori devono recepire in tutte le offerte commerciali di mercato libero, offrendo in tal modo al cliente uno strumento di riequilibrio del proprio potere negoziale nella contrattazione con il venditore;
 - si è altresì impegnata ad implementare la seconda generazione di strumenti di comparazione di offerte, più logici, articolati, agili, facilmente aggiornabili e orientati al cliente, mediante la realizzazione di un portale informatico per la raccolta e la pubblicazione in modalità *open data* delle offerte medesime disponibili sui mercati di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale;
 - con riferimento alla capacitazione mediante la disponibilità di strumenti attivi di tutela del cliente di piccole dimensioni, l'Autorità:
 - ha definito un Codice di condotta commerciale con il quale ha dettato, in accordo con le previsioni del Codice del consumo e delle direttive comunitarie in materia energetica, le regole che i venditori di energia elettrica e/o di gas naturale devono osservare nei loro rapporti commerciali con i clienti finali di piccole dimensioni e rafforzato con il TIRV le misure di prevenzione a tutela di tale tipologia di cliente nella fase di conferma del contratto, disciplinando altresì una procedura volontaria per l'eventuale ripristino della fornitura con il precedente venditore, in caso di non puntuale osservanza degli obblighi ulteriori di cui alle misure preventive;
 - con il TIQV, ha dato maggiore efficacia al rapporto diretto fra clienti finali e imprese, nella gestione del reclamo, con la finalità di ridurre il numero di reclami non estinti in una prospettiva di miglioramento del livello di soddisfazione del cliente finale e di conseguente fiducia nel mercato e di responsabilizzazione delle imprese;
 - con il TICO - in esecuzione alla previsione del d.lgs. 130/15 che attualizza l'art. 2, comma 24, lettera b), della legge 481/1995 - ha individuato la procedura conciliativa del Servizio Conciliazione come luogo primario di risoluzione delle controversie tra cliente finale e operatore, individuando altresì le procedure alternative esperibili, tra le quali le procedure degli organismi ADR di negoziazione paritetica, per assolvere la condizione di procedibilità per l'eventuale azione giudiziale;
 - con riferimento alla capacitazione mediante una specifica informazione, l'Autorità:
 - ha messo a disposizione tramite il proprio sito "web" istituzionale informazioni, facilmente fruibili, relative a tematiche di interesse per i clienti di piccole dimensioni;

- ha ridefinito, anche alla luce delle modifiche normative intervenute con il d.lgs. 130/15, il Regolamento per le funzioni assegnate in avvalimento ad Acquirente unico, ai sensi degli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, implementando la funzione dello Sportello come punto unico di contatto informativo non solo telefonico - “*Contact center*”;
- con il provvedimento Bolletta 2.0, è intervenuta in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione per i consumi di energia elettrica e di gas naturale, ridisegnando la bolletta e predisponendo, per una migliore comprensione da parte dei clienti di piccole dimensioni delle voci in essa indicate, un glossario e un modello sintetico che indichi, per ciascun importo fatturato, il dettaglio dei corrispettivi unitari; tali informazioni e documenti sono pubblicati sul sito internet dell’Autorità e devono essere altresì resi disponibili dal venditore; con deliberazione 129/2017/R/com, ha altresì aggiornato la Bolletta 2.0 consentendo ai clienti di piccole dimensioni l’accesso ad un corredo informativo di maggiore granularità al fine di consentire loro di meglio comprendere e valutare anche l’adeguatezza della potenza impegnata;
- ha finanziato specifici progetti a favore dei consumatori, con le risorse rinvenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall’Autorità medesima - come previsto dalla legge 244/07 - tra cui la qualificazione degli sportelli territoriali delle associazioni dei consumatori per fornire ulteriore informazione e assistenza sui propri diritti ai clienti domestici;
- ha stipulato, per quanto attiene i clienti delle piccole medie imprese, un Protocollo di intesa con le associazioni di categoria delle PMI per migliorare l’informazione nella disponibilità di tali clienti, così da promuoverne ulteriormente l’attività nel mercato.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- le evidenze relative al *Rapporto di monitoraggio retail 2014 e 2015* fanno comunque emergere che il cliente finale continua ad avere una scarsa conoscenza del mercato e degli strumenti sopra delineati che sono stati approntati a sua tutela per accompagnarlo nella transizione verso il mercato libero come modalità normale di approvvigionamento; peraltro anche le prime evidenze sul funzionamento della *Tutela SIMILE* mostrano uno scarso utilizzo del suddetto strumento da parte dei clienti finali, e ciò anche per una scarsa conoscenza della disponibilità dello strumento medesimo;
- una informazione mirata ai clienti di piccole dimensioni permette ai medesimi di avvicinarsi agli strumenti regolatori messi a loro disposizione o che si intende implementare al fine di meglio comprendere il mercato energetico e la sua evoluzione, superando la diffidenza acuita dalla limitata conoscenza del mercato medesimo; ciò rappresenta il presupposto per capacitare il cliente, ovvero consentire al cliente medesimo di esercitare la propria autotutela, che è la migliore modalità per agire in modo consapevole nel mercato;

- alcune associazioni di consumatori e di categoria hanno manifestato l'interesse a farsi parte sempre più attiva nel divulgare ai clienti finali di piccole dimensioni le informazioni per una maggiore conoscenza del mercato e degli strumenti predisposti per la transizione nel mercato libero;
- dal lato venditori è stata evidenziata la necessità di individuare strumenti efficaci per superare l'attuale inerzia della domanda, con particolare riferimento ai clienti domestici, e nel contempo ricercare ulteriori modalità e criteri per trasferire a tali clienti informazioni chiare, trasparenti, terze ed imparziali al fine di non alterare la concorrenza nel mercato e non condizionare il cliente finale nella propria scelta.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno, anche alla luce dell'impulso che arriverà dal "*Winter Package*" e tenendo conto di quanto delineato nel DdL Concorrenza, inserire in un quadro organico gli interventi già effettuati e da effettuarsi finalizzati alla divulgazione delle informazioni e ad aumentare la capacitazione dei clienti di piccola dimensione;
- sia pertanto necessario avviare un procedimento finalizzato alla definizione di un quadro degli strumenti regolatori esistenti e per la promozione di nuovi strumenti regolatori per l'informazione e la capacitazione dei clienti finali domestici e piccole imprese nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale;
- sia opportuno prevedere che, nell'ambito del procedimento, si possano collocare diversi esiti conoscitivi, consultivi intermedi, a supporto delle attività istruttorie di eventuali provvedimenti dell'Autorità in argomento;
- anche in chiave propedeutica agli esiti di cui al precedente punto, sia necessario acquisire elementi ed esigenze di intervento da parte di tutti i soggetti interessati, finalizzati ad individuare le specifiche necessità dei clienti con riferimento al tema dell'informazione e della capacitazione in materia energetica, mediante convocazione di appositi gruppi di lavoro e/o apposite audizioni speciali dei soggetti interessati, tra cui le associazioni dei consumatori e di categoria, nonché per mezzo dell'attivazione di eventuali rilevazioni demoscopiche

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per la definizione di un quadro degli strumenti regolatori esistenti e per la promozione di nuovi strumenti regolatori per l'informazione e la capacitazione dei clienti finali domestici e piccole imprese nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale;
2. di stabilire che nell'ambito del procedimento di cui al punto 1., qualora ritenuto opportuno, possano essere:

- a) attivate apposite modalità di coinvolgimento dei clienti finali e delle loro associazioni, nonché degli altri soggetti del mercato, anche mediante gruppi di lavoro tecnici e tematici;
 - b) acquisiti dai soggetti interessati, rappresentativi dei clienti finali e degli operatori del mercato, elementi a supporto, ulteriori rispetto a quelli già attualmente disponibili presso l'Autorità, volti a comprendere maggiormente le esigenze di intervento da parte dei diversi soggetti interessati sul tema della informazione e della capacitazione in materia energetica;
 - c) pubblicati documenti di ricognizione e di consultazione, al fine di acquisire un riscontro da tutti i soggetti interessati, nonché attivate eventuali e specifiche indagini demoscopiche;
 - d) attivati specifici presidi di comunicazione e divulgazione dell'Autorità;
3. di attribuire la responsabilità del procedimento di cui al punto 1. al Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia, anche in collaborazione con il Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti e il Direttore Relazioni Esterne, Istituzionale e Divulgazione, per tutte le azioni a seguire;
 4. di prevedere che il procedimento venga concluso entro il 30 giugno 2018;
 5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

25 maggio 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni