

**DELIBERAZIONE 21 MAGGIO 2019  
197/2019/R/COM**

**AVVIO DI UN PROCEDIMENTO PER LA DEFINIZIONE DI STRUMENTI REGOLATORI PER L'INFORMAZIONE E L'EMPOWERMENT DEI CLIENTI FINALI NEI MERCATI RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE DA PARTE DEI VENDITORI. INTEGRAZIONI ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 746/2017/R/COM**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1065<sup>a</sup> riunione del 21 maggio 2019

**VISTI:**

- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/1995);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73;
- la legge 13 agosto 2010, n. 129;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93;
- il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 convertito con legge 9 agosto 2013, n. 98;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 e, in particolare, l'articolo 1 dal comma 59 al comma 82 (di seguito: legge 124/2017);
- il decreto-legge 25 luglio 2018 n. 91 come convertito dalla legge 21 settembre 2018, n. 108 (di seguito: legge 108/2018);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com (di seguito: deliberazione 501/2014/R/com) e, in particolare, l'Allegato A "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o gas distribuito a mezzo di reti urbane", come successivamente modificati e integrati (di seguito: Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell'Autorità 10 novembre 2017, 746/2017/R/com (di seguito: deliberazione 746/2017/R/com);
- la risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 26 marzo 2019 sulla proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica (di seguito: Direttiva elettrica) facente parte del c.d. Clean Energy Package;

- il documento della Commissione Europea “Consumer study on “Pre-contractual information and billing in the energy market – improved clarity and comparability”.

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/1995 attribuisce, all’Autorità, il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera h), ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo “la massima trasparenza in merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali” (articolo 2, comma 12, lettera l));
- la legge 124/2017 prevede, tra l’altro, per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale interventi finalizzati alla cessazione della disciplina transitoria dei prezzi, disponendo in tal modo il superamento della c.d. tutela di prezzo; tali interventi, comprendono, tra l’altro:
  - a) il superamento della tutela di prezzo, con riferimento ad entrambi i settori, a far data dal 1 luglio 2020 (commi 59 e 60), termine attualmente previsto ai sensi della legge 108/2018;
  - b) a decorrere dal 1 gennaio 2018, l’invio ai clienti finali di energia elettrica riforniti in maggior tutela di adeguata informativa da parte di ciascun fornitore in relazione al superamento delle tutele di prezzo, secondo le modalità definite dall’Autorità (comma 69);
  - c) un rafforzamento delle funzioni dell’Autorità, con specifico riferimento alla pubblicizzazione e alla diffusione delle informazioni in merito alla piena apertura del mercato e alle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei settori oggetti di regolazione, mediante la facoltà attribuita all’Autorità medesima di avvalersi per tali finalità anche della società Acquirente unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico) (comma 72);
- il quadro delle proposte a livello europeo per il mercato interno dell’energia, delineato dalla Commissione Europea nell’ambito della Direttiva elettrica del Clean Energy Package, include, tra i vari obiettivi, quello di stimolare la partecipazione attiva del cliente finale al mercato, anche mediante un’informazione più chiara, comprensibile e diffusa in merito al funzionamento dei mercati e agli strumenti disponibili per effettuare una scelta consapevole;
- l’articolo 14 della Direttiva elettrica, relativa agli strumenti di confronto delle offerte dei venditori, indica che i clienti finali di piccole dimensioni debbano essere informati della disponibilità di almeno uno strumento di confronto gratuito e indipendente nelle loro bollette o unitamente alle stesse o con altri mezzi.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- l’Autorità, al fine di svolgere le funzioni di regolazione attribuitele dalla legge istitutiva, studia l’evoluzione del settore e dei singoli servizi, pubblicizza e diffonde

la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenza dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte dei clienti finali;

- nell'ambito delle suddette attività di studio e diffusione della conoscenza, viene svolta, tra l'altro, una indagine quantitativa annuale a livello nazionale sui clienti domestici e non domestici, sui comportamenti e le scelte dei medesimi clienti nel mercato liberalizzato dell'energia elettrica e del gas (di seguito: indagine demoscopica), finalizzata a fotografare la situazione del mercato nel momento dell'effettuazione dell'indagine e di individuare i bisogni dei clienti e le relative propensioni in una prospettiva evolutiva.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- con la deliberazione 746/2017/R/com, l'Autorità ha disposto, tra l'altro, ai sensi dell'articolo 1 della legge 124/2017:
  - a) una informativa in bolletta, a cadenza semestrale per il periodo 1 gennaio 2018-30 giugno 2019, in merito al superamento delle tutele di prezzo. Tale informativa è inserita dai venditori che erogano i servizi di tutela di prezzo (maggior tutela elettrica e tutela gas) nella sezione della bolletta dedicata alle comunicazioni dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 10, comma 3, della Bolletta 2.0;
  - b) un obbligo, per i medesimi venditori, di pubblicare sulla home page del proprio sito internet il link alla sezione "Evoluzione mercati al dettaglio" del sito dell'Autorità dedicata al superamento delle tutele di prezzo, nonché di indirizzare il cliente finale, all'atto della richiesta telefonica di informazione in merito al proprio contratto con riferimento al superamento della tutela di prezzo, al sito dell'Autorità e al call center dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, fornendo gli specifici riferimenti;
  - c) la realizzazione di un progetto di comunicazione multimediale, complementare all'informativa puntuale di cui al precedente punto a), volto a pubblicizzare e diffondere le informazioni in merito alla piena apertura del mercato, alle condizioni di svolgimento dei servizi e agli strumenti per rafforzare la capacitazione dei clienti finali mediante l'avvalimento di Acquirente Unico;
- la deliberazione 746/2017/R/com prende atto, inoltre, di ulteriori iniziative di informazione a vantaggio dei consumatori, anche a livello territoriale, promosse dall'Autorità per le Associazioni rappresentative dei clienti finali domestici e con l'utilizzo dei fondi rinvenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità medesima, sui temi della liberalizzazione del mercato.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- l'informativa in bolletta, disposta dalla deliberazione 746/2017/R/com, è uno strumento che presenta numerosi vantaggi, legati in particolare alla quasi totale assenza di costi per il sistema, a una notevole flessibilità, legata alla possibilità di modificare facilmente il contenuto dell'informazione, e alla sua diffusione capillare;

- al contempo, dall'analisi dei risultati della più recente indagine demoscopica che ha interessato 3.000 clienti finali domestici tra dicembre 2018 e gennaio 2019, emerge che la bolletta non è considerata attualmente dai clienti un rilevante veicolo di informazione sul mercato libero; l'indagine demoscopica, infatti, ha rilevato che, chi nel corso dei tre mesi precedenti si era informato sul mercato libero o sulla liberalizzazione del mercato, solamente nel 6,4% dei casi lo aveva fatto raccogliendo informazioni attraverso comunicazioni via posta; tra questi, solamente il 15% ha utilizzato le comunicazioni dell'Autorità in bolletta;
- dalla suddetta indagine demoscopica è emersa anche la necessità di una maggiore informazione in merito al funzionamento del mercato, sia per i clienti finali in regimi di tutela sia per quelli che hanno sottoscritto un contratto di fornitura nel mercato libero; con riferimento poi ai soli clienti nei regimi di tutela, si è altresì rilevato che tra i motivi del mancato passaggio al mercato libero vi sono la scarsa chiarezza dei vantaggi del cambio di venditore o contratto, la scarsa certezza dei prezzi e la complessità dell'effettuare una scelta;
- in ambito internazionale, molti Paesi che hanno già completato il processo di liberalizzazione dei mercati dell'energia, o che stanno attualmente affrontando il processo, hanno implementato, con diversi gradi di successo in termini di efficacia informativa, specifiche iniziative volte ad aumentare la consapevolezza del cliente finale sia sotto forma di obblighi informativi e comunicativi in capo ai venditori sia mediante materiali o testi veicolati dalle autorità di regolazione; il contenuto di tali strumenti informativi riguarda solitamente il funzionamento del mercato, le opportunità del mercato libero in termini di scelta e flessibilità e le innovazioni normative.

**RITENUTO CHE:**

- alla luce degli sviluppi normativi successivi all'emanazione della deliberazione 746/2017/R/com, nonché delle evidenze sopra richiamate, sia opportuno individuare ed attivare ulteriori azioni complementari all'informativa in bolletta, caratterizzate da una più forte incisività dal punto di vista comunicativo, finalizzate a rendere maggiormente partecipi dell'evoluzione dei mercati energetici e degli strumenti approntati a loro favore i clienti forniti nei regimi di tutela, valutando altresì l'opportunità di coinvolgere anche i clienti finali già forniti nel mercato libero;
- sia, pertanto, necessario avviare uno specifico procedimento finalizzato alla definizione di un quadro di nuovi strumenti regolatori per l'informazione e l'*empowerment* dei clienti finali nei mercati *retail* dell'energia elettrica e di gas naturale da parte dei venditori;
- sia opportuno prevedere che, nell'ambito del medesimo procedimento, si possano collocare diversi esiti conoscitivi e consultivi intermedi finalizzati ad acquisire elementi ed esigenze di intervento da parte di tutti i soggetti interessati e ad individuare le specifiche necessità dei clienti con riferimento al tema dell'informazione e della consapevolezza in materia energetica, anche mediante

richieste di informazioni, convocazione di appositi gruppi di lavoro con i diversi stakeholder, nonché per mezzo di documenti per la consultazione;

- sia, infine, opportuno disporre, in concomitanza con lo svolgimento del suddetto procedimento e fino al superamento delle tutele di prezzo come definito dalla normativa vigente, il proseguimento dell'informativa in bolletta di cui l'articolo 1, lettera a), della deliberazione 746/2017/R/com, prevedendo anche un'informativa generalizzata riguardante il funzionamento del mercato

### **DELIBERA**

1. di avviare un procedimento finalizzato alla definizione di strumenti regolatori per l'informazione e l'*empowerment* dei clienti finali nei mercati *retail* dell'energia elettrica e di gas naturale da parte dei venditori;
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 diversi stakeholder, anche mediante gruppi di lavoro tecnici, e acquisiti elementi a supporto, ulteriori rispetto a quelli già attualmente disponibili presso l'Autorità, volti a comprendere maggiormente le esigenze di intervento dei diversi soggetti interessati;
  - b) pubblicati documenti di ricognizione e consultazione, al fine di acquisire un riscontro da tutti i soggetti coinvolti;
3. di prevedere che il procedimento di cui al punto 1. si svolga in coordinamento con le ulteriori iniziative di cui alla deliberazione 746/2017/R/com;
4. di attribuire la responsabilità del procedimento, di cui al punto 1, al Direttore della Direzione mercati *retail* e tutele dei consumatori di energia, con il supporto del Direttore della Direzione Advocacy e Consumatori utenti;
5. di integrare l'articolo 1, lettera a), della deliberazione 746/2017/R/com, con il seguente punto:
  - iv. *informativa contenente un testo definito con cadenza semestrale, da riportare in tutte le fatture emesse successivamente al 30 giugno 2019 e fino al superamento delle tutele di prezzo come definito dalla specifica normativa;*
6. di pubblicare la presente deliberazione e la deliberazione 746/2017/R/com, così come integrata, sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

21 maggio 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*