

Determinazione 25 ottobre 2023

DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ DI TRASMISSIONE DA PARTE DI UN CAMPIONE RAPPRESENTATIVO DEI PRINCIPALI ESERCENTI LA MAGGIOR TUTELA DELLE PRIME INFORMAZIONI FUNZIONALI ALL'IMPLEMENTAZIONE DELL'ART. 36 TER DEL DECRETO-LEGGE 4 MAGGIO 2023 N. 48 CONVERTITO CON LEGGE 3 LUGLIO 2023, N. 85

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE MERCATI ENERGIA
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

VISTI:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva UE 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019;
- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito, con modificazioni, con la legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto-legge 73/07);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 convertito con legge 9 agosto 2013, n.98;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, ed in particolare articolo 1 dal comma 60 (di seguito: legge 124/17 o legge concorrenza);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- la legge 21 settembre 2018, n. 108;
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8;
- il decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183 convertito con legge 26 febbraio 2021;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210;
- il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115 convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142;
- il decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176 convertito con legge 13 gennaio 2023, n. 6 (di seguito: decreto-legge 176/22);
- il decreto-legge 4 marzo 2023, n. 48 convertito con legge 3 luglio 2023 n. 85 (di seguito: decreto-legge 48/23);
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica del 17 maggio 2023 (di seguito: decreto ministeriale del 17 maggio 2023);

- la deliberazione dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (di seguito: Autorità) 27 giugno 2007, 156/07;
- la deliberazione dell’Autorità 8 marzo 2012, 79/2012/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 30 luglio 2014, 398/2014/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 7 luglio 2016, 369/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 4 novembre 2016, 633/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2016, 642/2016/E/com;
- la deliberazione 18 aprile 2017, 252/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 25 maggio 2017, 375/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2017, 746/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 16 novembre 2017, 762/2017/I/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 1° febbraio 2018, 50/2018/R/eel,;
- la deliberazione dell’Autorità 15 febbraio 2018, 89/2018/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 19 febbraio 2019, 59/2019/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 5 marzo 2019, 85/2019/R/com;
- deliberazione dell’Autorità 21 maggio 2019, 197/2019/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 16 giugno 2020, 219/2020/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 25 giugno 2019, 270/2019/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2019, 396/2019/R/eel (di seguito: deliberazione 396/2019/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 29 settembre 2020, 351/2020/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 7 luglio 2020, 261/2020/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 29 settembre 2020, 356/2020/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com;
- la deliberazione 24 novembre 2021, 491/2020/R/eel (di seguito: deliberazione 491/2020/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 9 dicembre 2021, 566/2021/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2022, 119/2022/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 29 marzo 2022, 135/2022/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità maggio 2022, 208/2022/R/com (di seguito: deliberazione 208/2022/R/com);
- la segnalazione dell’Autorità 3 luglio 2023, 308/2023/I/eel (di seguito: segnalazione 308/2023/I/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 362/2023/R/eel);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza (di seguito: TIV);
- il Quadro strategico dell’Autorità per il quadriennio 2022-2025, approvato con deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A.

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95, intesta 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, ivi compresa la vendita al dettaglio;
- il decreto-legge 73/07 ha istituito il servizio di maggior tutela rivolto ai clienti domestici e alle piccole imprese connesse in bassa tensione con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro (di seguito: piccole imprese) senza un fornitore nel mercato libero, prevedendo che l'erogazione del servizio sia svolta dall'impresa distributrice territorialmente competente, anche mediante un'apposita società di vendita (di seguito: esercenti la maggior tutela); tale servizio è stato successivamente confermato dal decreto legislativo 93/11 (articolo 35, comma 2);
- la regolazione del servizio di maggior tutela compete all'Autorità che, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del decreto-legge 73/07, ne definisce le condizioni di erogazione nonché, *“transitoriamente” e “in base ai costi effettivi del servizio”*, i relativi corrispettivi da applicare;
- il TIV reca la disciplina delle condizioni contrattuali ed economiche di erogazione del servizio di maggior tutela ai clienti finali;
- la legge 124/17 (come da ultimo modificata dal decreto-legge 176/22) ha fissato il termine di superamento del servizio di maggior tutela rispettivamente, al 1° gennaio 2021 per le piccole imprese (diverse dalle microimprese) e al 1° gennaio 2023 per le microimprese e per i clienti domestici (art. 1, comma 60);
- la medesima legge ha demandato, tra l'altro, all'Autorità sia di stabilire il livello di potenza contrattualmente impegnata identificativo delle microimprese sia di adottare disposizioni per assicurare, dalle date di rimozione della tutela di prezzo, un *“servizio a tutele gradualità per i clienti finali senza fornitore di energia elettrica”* (precedentemente denominato da tale legge *“servizio di salvaguardia”*), nonché specifiche misure per prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi e alterazioni delle condizioni di fornitura, a tutela di tali clienti;
- successivamente, il decreto-legge 152/21 ha lasciato invariata la data di cessazione della tutela di prezzo per le microimprese mentre, con riferimento ai clienti domestici dell'energia elettrica ha previsto che, a partire da gennaio 2023, in via transitoria e nelle more dello svolgimento delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele gradualità, da concludersi entro il 10 gennaio 2024, questi continuino a essere riforniti in maggior tutela secondo gli indirizzi definiti con decreto dell'allora Ministro della Transizione Ecologica (ora Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica) (art. 16-ter, commi 1 e 2);
- il decreto legislativo 210/21 ha inoltre previsto, *a decorrere dalla data di cessazione del servizio di maggior tutela*, un obbligo in capo ai fornitori di *offrire, ai clienti vulnerabili, la fornitura di energia elettrica a un prezzo che rifletta il costo dell'energia nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, come definiti dall'ARERA con uno o più provvedimenti e periodicamente aggiornati* (art. 11, comma 2);
- ai sensi del predetto decreto legislativo sono clienti vulnerabili i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni (art. 11, comma 1):

- i. si trovano in condizioni economicamente svantaggiate o versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17;
 - ii. presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita;
 - iii. rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
 - iv. le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
 - v. le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
 - vi. di età superiore ai 75 anni;
- nelle more dell'adozione delle richiamate misure a favore dei clienti vulnerabili di cui al decreto legislativo 210/21, il decreto-legge 152/21 proroga transitoriamente il servizio di maggior tutela anche per questi clienti (art. 16-ter, comma 3);
 - il recente decreto ministeriale del 17 maggio 2023, recante le misure per l'ingresso consapevole dei clienti domestici nel mercato libero, ha disposto "*al fine di garantire condizioni concorrenziali e pluralità di offerte, la necessità di introdurre meccanismi di gradualità nella transizione al mercato libero*", prevedendo a tal fine che i clienti domestici non vulnerabili che, alla data della rimozione del servizio di maggior tutela, non abbiano stipulato un contratto per la fornitura dell'energia elettrica sul mercato libero siano assegnati al servizio a tutele graduali disciplinato dall'Autorità (art. 2, comma 1);
 - per ultimo, il decreto-legge 48/23 ha previsto che, "[...] *all'interno degli schemi delle procedure competitive di cui al decreto ministeriale di attuazione dell'articolo 1, comma 60-bis, della legge 4 agosto 2017 n.124, è applicato, nel passaggio dal mercato tutelato al mercato servizi a tutele graduali (STG) e successivamente al mercato libero, l'obbligo dell'utilizzo dell'istituto della clausola sociale in applicazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 10, della legge 28 gennaio 2016, n. 11, e nel rispetto delle previsioni del contratto collettivo nazionale di lavoro del personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni*" (art. 36-ter).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in attuazione delle richiamate disposizioni della legge concorrenza, l'Autorità ha pubblicato in successione:
 - i. dapprima, la deliberazione 491/2020/R/eel che ha stabilito:
 - la soglia di potenza, pari o inferiore a 15 kW contrattualmente impegnati, per l'individuazione delle microimprese che, fino al 31 dicembre 2022, hanno avuto titolo a beneficiare del servizio di maggior tutela;
 - le condizioni di erogazione del servizio a tutele graduali, destinato alle piccole imprese del settore dell'energia elettrica, sia per il periodo di *assegnazione provvisoria* (ossia il periodo interinale di sei mesi precedente lo svolgimento delle procedure concorsuali), sia per il periodo di *assegnazione a regime*, a partire dall'1 luglio 2021;

- le modalità di assegnazione del servizio a mezzo di procedure concorsuali per aree territoriali;
- ii. successivamente, la deliberazione 208/2022/R/eel che ha definito la regolazione e le modalità di affidamento del servizio a tutele graduali per le microimprese, a partire dalla regolazione dell'omologo servizio destinato alle piccole imprese, ancorché con alcune distinzioni motivate dalle diverse caratteristiche (sia dimensionali che in termini di numerosità della platea) che connotano le microimprese;
- iii. da ultimo, la deliberazione 362/2023/R/eel che ha stabilito (A) le condizioni economiche e contrattuali di erogazione del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili (di seguito: STG per i clienti domestici non vulnerabili o STG) e (B) le modalità di assegnazione dello stesso, replicando sostanzialmente la disciplina di cui alla deliberazione 208/2022/R/eel, anche in considerazione delle similarità dei clienti domestici (sotto il profilo dei livelli di consumo individuali) con le microimprese, ancorché con alcune differenze riferite principalmente al disegno d'asta e a taluni requisiti di partecipazione, in ragione del numero di punti di prelievo oggetto delle prossime procedure concorsuali di gran lunga più elevato rispetto a quello delle microimprese;
- con specifico riferimento alla previsione, di cui al decreto-legge 48/23, di inserire l'istituto della clausola sociale nell'ambito delle prossime procedure concorsuali per l'assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, l'Autorità, ancor prima di adottare la citata deliberazione 362/2023/R/eel, è intervenuta tempestivamente, con la segnalazione 308/2023/I/eel, per evidenziare le criticità associate all'attuazione di detta clausola sia sotto il profilo delle complessità applicative e procedurali che ne derivano e che rischiano di scoraggiare la partecipazione alle procedure in commento, a detrimento degli esiti concorrenziali delle stesse, sia per quanto attiene al rispetto del termine di conclusione delle aste, entro il 10 gennaio 2024, in ragione delle attività prodromiche all'attuazione di detta clausola che richiedono tempistiche adeguate;
- la deliberazione 362/2023/R/eel, rimarcando le argomentazioni di cui al precedente punto, ha quindi rinviato a successivo provvedimento, da adottarsi prima della data di svolgimento dell'asta, i necessari interventi di attuazione delle disposizioni in commento, in esito agli approfondimenti in corso; tra i predetti interventi attuativi della clausola sociale vi è, preliminarmente, l'acquisizione di una serie di informazioni relative al personale adibito ad attività di *contact center* presso gli esercenti la maggior tutela, le quali risultano necessarie per quantificare sia il numero di unità di personale che dovrebbero essere assorbite dagli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili sia i costi associati a detto personale che ricadrebbero, in ultima analisi, sui clienti finali riforniti in tale servizio.

RITENUTO CHE:

- in vista dell'approssimarsi delle prossime procedure concorsuali per l'assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili debbano essere svolte le attività prodromiche all'attuazione dell'art. 36-ter del decreto-legge 48/23, tra cui, in via preliminare, l'acquisizione, presso un primo campione di operatori rappresentativo dei principali esercenti il servizio di maggior tutela, delle informazioni sul personale

- che sarebbe coinvolto dalla clausola sociale e ferma restando ogni ulteriore richiesta integrativa che si renderà necessaria anche nei confronti dei restanti esercenti di minori dimensioni;
- ai fini di quanto sopra, occorra pertanto assoggettare gli esercenti il servizio di maggior tutela che operano in regime di separazione societaria in ambiti in cui alla rete dell'impresa distributrice sono connessi più di 100.000 clienti finali all'obbligo di trasmettere le seguenti informazioni riguardanti il personale adibito ad attività nei *contact center* relative a:
 - 1) nel caso di personale dipendente dell'esercente:
 - a) il numero totale di unità di personale (*headcount* e *Full Time Equivalent-FTE*) che abbia svolto, in via continuativa, attività nei *contact center*, nel periodo maggio-ottobre 2023, con relativa descrizione dell'attività svolta da detto personale e indicazione, se disponibile, di una eventuale suddivisione delle richieste pervenute ai *contact center* tra clienti vulnerabili e non vulnerabili;
 - b) il numero totale di unità di personale, tra quelle *sub a)* per:
 - i. sede in cui è svolta la prestazione lavorativa in prevalenza in presenza, specificandone la provincia o la sede all'estero se rilevante;
 - ii. tipo di contratto utilizzato (a tempo determinato/indeterminato);
 - iii. tipo di contratto collettivo nazionale applicato;
 - c) costo totale annuo del personale *sub a)*;
 - d) retribuzione media annua lorda del personale *sub a)*;
 - 2) nel caso di personale esternalizzato:
 - a) il numero di contratti in essere al 31 ottobre 2023 con relativa descrizione della prestazione oggetto di ciascun contratto;
 - b) la data di inizio e fine di ciascun contratto *sub a)*;
 - c) il numero totale di unità di personale (*headcount* e *FTE*) addette ad attività di *contact center* per ciascun contratto *sub a)*;
 - d) il numero totale di unità di personale (rispetto a *headcount sub c)*) per ciascuna sede in cui è svolta la prestazione lavorativa in prevalenza in presenza, specificandone la provincia o la sede all'estero, se disponibile;
 - e) il costo totale annuo sostenuto per ciascun contratto, tra quelli *sub a)* o nel caso di contratti di durata inferiore il relativo costo specificando la durata del contratto;
 - al fine di consentire l'acquisizione dei predetti dati in tempo utile, gli esercenti la maggior tutela interessati debbano effettuare la trasmissione delle predette informazioni entro e non oltre il 16 novembre 2023;
 - sia opportuno rinviare a successivo provvedimento le ulteriori richieste dati che si rendano necessarie per dare corretta attuazione alle disposizioni di cui all'art.36-ter del decreto-legge 48/23 in tema di clausola sociale

DETERMINA

1. di adottare l'Allegato alla presente determinazione, che ne costituisce parte integrante e sostanziale, recante "*Istruzioni Operative per la trasmissione delle informazioni funzionali all'implementazione dell'art. 36ter del decreto-legge 48/23*" (di seguito: *Istruzioni Operative*);

2. di prevedere che le Istruzioni Operative siano compilate e trasmesse, entro il 16 novembre 2023 all'indirizzo protocollo@pec.arera.it, da ciascun esercente la maggior tutela che opera in regime di separazione societaria in ambiti in cui alla rete dell'impresa distributrice sono connessi più di 100.000 clienti finali;
3. di pubblicare la presente determina e il relativo allegato sul sito *internet* dell'Autorità (www.arera.it).

25 ottobre 2023

Il Direttore:
Andrea Galliani