

**Testo coordinato delle integrazioni e modifiche apportate con la deliberazione 600/2023/R/eel**

**DELIBERAZIONE 3 AGOSTO 2023  
362/2023/R/EEL**

**DISPOSIZIONI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER I CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI DEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA, DI CUI ALLA LEGGE 4 AGOSTO 2017, N. 124 (LEGGE ANNUALE PER IL MERCATO E LA CONCORRENZA)**

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

Nella 1261<sup>a</sup> riunione del 3 agosto 2023

**VISTI:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva UE 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 di seguito: direttiva UE 2019/944);
- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 (di seguito: GDPR);
- la legge 5 febbraio 1992, n. 104 (di seguito: legge 104/92);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali” e ss. mm. e ii.;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73 (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 (di seguito: legge 108/18);

- 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;
- 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 della Transizione ecologica del 25 agosto 2022, n. 164 (di seguito: (decreto MiTE 164/22);
- 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 (di seguito: deliberazione 301/2012/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 30 luglio 2014, 398/2014/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com (di seguito: Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell’Autorità 4 giugno 2015 268/2015/R/eel (di seguito: Codice di rete tipo);
- 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 (di seguito: deliberazione 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 (di seguito: deliberazione 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 10 marzo 2016, 100/2016/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 16 novembre 2017, 762/2017/I/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 50/2018/R/eel, (di seguito: deliberazione 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 (di seguito: deliberazione 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 (di seguito: deliberazione 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 (di seguito: deliberazione 566/2021/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2022, 119/2022/R/eel (di seguito: deliberazione 119/2022/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 29 marzo 2022, 135/2022/R/com (di seguito: deliberazione 135/2022/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità maggio 2022, 208/2022/R/com (di seguito: deliberazione 208/2022/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 102/2023/R/gas (di seguito: deliberazione 102/2023/R/gas);
- la segnalazione dell’Autorità 6 luglio 2023, 308/2023/I/eel (di seguito: segnalazione 308/2023/I/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto, 383/2023//R/eel (di seguito: deliberazione 383/2023/R/eel);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIF);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (*settlement*) (di seguito: TIS);
- il vigente Testo integrato del Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale (di seguito: TISIND);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni per l’erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell’energia 2020-2023 (di seguito: TIT);
- il vigente Teso integrato delle disposizioni dell’Autorità in merito agli obblighi di separazione contabile (di seguito: TIUC);

- il vigente Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV);
- 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;
- il documento per la consultazione 26 settembre 2019, 397/2019/R/eel recante *“Servizio di salvaguardia per i clienti finali domestici e piccole imprese del settore dell’energia elettrica di cui all’art. 1, comma 60 della legge n. 124/17”* (di seguito: documento per la consultazione 397/2019/R/eel);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 16 giugno 2020, 220/2020/R/eel recante *“Servizio a tutele gradualı per le piccole imprese del settore dell’energia elettrica di cui all’art. 1, comma 60 della legge n. 124/17”*;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 8 febbraio 2022, 45/2022/R/eel recante *“Servizio a tutele gradualı per le microimprese del settore dell’energia elettrica di cui all’art. 1, comma 60 della legge n. 124/17”* (di seguito: documento per la consultazione 45/2022/R/eel);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 16 maggio 2023, 212/2023/R/eel recante *“Servizio a tutele gradualı per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell’energia elettrica di cui all’art. 1, comma 60 della legge n. 124/17”* (di seguito: documento per la consultazione 212/2022/R/eel);
- la determinazione 9 marzo 2023, DMRT/8/2023 (di seguito: determina 8/2023).

#### **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;
- l’articolo 1 del decreto-legge 73/07 ha, tra l’altro, istituito il servizio di maggior tutela erogato nei confronti dei clienti domestici e delle piccole imprese (connesse in bassa tensione con meno di cinquanta dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro) che non hanno un venditore nel mercato libero; tale servizio è stato successivamente confermato dal decreto legislativo 93/11 (art. 35, comma 2);
- ai sensi delle richiamate disposizioni, il servizio di maggior tutela è erogato dall’impresa distributrice territorialmente competente, anche mediante un’apposita società di vendita, e la funzione di approvvigionamento dell’energia elettrica è svolta dalla società Acquirente unico S.p.a. (di seguito: Acquirente unico);
- il servizio di maggior tutela è finalizzato ad accompagnare la completa apertura del mercato della vendita al dettaglio e, a oggi, garantisce ai clienti finali (a) la continuità della fornitura e (b) la tutela di prezzo;
- la regolazione delle modalità di erogazione 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, “*in base ai costi effettivi del servizio*”, i relativi corrispettivi da applicare;

- con il TIV, l’Autorità ha disciplinato le condizioni contrattuali ed economiche di erogazione del servizio di maggior tutela ai clienti finali, definite sulla base di criteri di mercato, in modo da non spiazzare offerte (economicamente efficienti) del mercato libero;
- la conformità del servizio di maggior tutela, così come implementato nell’ordinamento italiano, al dettato normativo europeo (in particolare alle disposizioni in tema di servizio universale e al diritto del cliente di ottenere una fornitura a prezzi ragionevoli – cfr. art. 3, comma 2, della direttiva 2009/72/CE) è stata, tra l’altro, riconosciuta dalla Corte di Giustizia UE; la medesima Corte ha altresì:
  - i. individuato come temporanea la funzione di cui alla lettera (b) sopra richiamata relativa alla tutela di prezzo, in quanto destinata ad essere superata non appena le condizioni del mercato stesso lo rendano possibile;
  - ii. chiarito la portata del principio di proporzionalità cui devono conformarsi le discipline nazionali dei servizi di tutela, rispetto alle concrete ed effettive esigenze dei soggetti coinvolti;
- in relazione al richiamato servizio di maggior tutela, la legge 124/17, come da ultimo modificata dal decreto-legge 176/22, ne ha disposto il superamento, rispettivamente, alla data del 1 gennaio 2021 per le piccole imprese e a quella del 1 gennaio 2023 per le microimprese e per i clienti domestici (art. 1, comma 60), posticipando di un anno la previgente scadenza (di gennaio 2022) fissata dal decreto-legge 162/19;
- con particolare riferimento ai clienti domestici del settore elettrico, il decreto-legge 152/21 ha tuttavia 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 gradualì, da concludersi entro il 10 gennaio 2024, questi continuino a essere riforniti in maggior tutela secondo gli indirizzi definiti con decreto dell’allora Ministero della Transizione Ecologica (ora Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica, di seguito: MASE) (art. 16-ter, commi 1 e 2);
- nell’ambito del percorso sopra richiamato, la citata legge 124/17 ha intestato, tra l’altro:
  - all’Autorità, il compito di adottare *disposizioni per assicurare, dalle date di rimozione della tutela di prezzo, un servizio a tutele gradualì per i clienti finali senza fornitore di energia elettrica* (che attualmente hanno diritto al servizio di maggior tutela), *nonché specifiche misure per prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi e alterazioni delle condizioni di fornitura a tutela di tali clienti*; e
  - all’allora Ministero dello Sviluppo Economico, adesso MASE, quello di adottare, con riferimento a entrambi i comparti di energia elettrica e gas naturale, un decreto, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della medesima disposizione, per definire *le modalità ed i criteri per l’ingresso consapevole nel mercato dei clienti finali, tenendo conto della necessità di concorrenza, pluralità di fornitori e di offerte nel libero mercato* (art. 1, comma 60-bis);
- 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):
  - a) 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 4 agosto 2017, n. 124;
  - b) 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;
  - c) rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92;
  - d) le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
  - e) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
  - f) 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);
- per ultimo, 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 gradualmente disciplinato dall'Autorità (art. 2, comma 1); in merito a tale servizio, il decreto ha altresì previsto specifici criteri a cui deve conformarsi la relativa regolazione, stabilendo in particolare (art. 2, commi 1, 2 e 4):
  - a) che l'individuazione degli esercenti debba avere luogo non oltre il 10 gennaio 2024, sulla base di procedure concorsuali svolte dall'Acquirente unico, disciplinate secondo modalità volte a favorire la più ampia partecipazione degli operatori alle procedure e a evitare la concentrazione dell'offerta;
  - b) che ciascun operatore possa aggiudicarsi una soglia massima di aree territoriali pari al 30% del numero totale delle aree medesime, da applicare sull'intero territorio nazionale e in via cumulativa nel caso di più società appartenenti allo stesso gruppo;
  - c) che il periodo di esercizio del servizio da parte dei soggetti selezionati in esito alle procedure concorsuali non sia superiore a quattro anni;

- d) adeguate garanzie a copertura di un eventuale mancato assolvimento del servizio o svolgimento dello stesso in difformità alle disposizioni previste che i partecipanti devono prestare;
- e) che ciascun esercente sia tenuto ad erogare il servizio a tutti i clienti assegnati in esito alle procedure concorsuali nel rispetto delle condizioni contrattuali stabilite dall'Autorità e non possa inserire nel contratto del servizio a tutele gradualità qualsiasi servizio o prodotto ulteriore rispetto alle condizioni contrattuali disposte dall'Autorità;
- f) che, alla scadenza del periodo di erogazione del servizio a tutele gradualità e in mancanza di una scelta espressa del cliente finale verso altro fornitore nel libero mercato ovvero una qualsiasi offerta di mercato libero del medesimo esercente, il cliente sarà rifornito dal medesimo esercente sulla base della propria offerta di mercato libero più favorevole;
- con riferimento ai clienti vulnerabili il decreto ministeriale del 17 maggio 2023 ha invece previsto che l'Autorità, entro la data del 10 gennaio 2024, assicuri che il superamento del vigente regime di maggior tutela avvenga in conformità alle disposizioni del diritto eurounitario (art. 1, comma 3) e che il servizio a tutele gradualità assolva alle funzioni di servizio di ultima istanza per tali clienti a decorrere dalla data di adozione delle misure previste dall'articolo 11, comma 2, del decreto legislativo 210/21 in loro favore (art. 3, comma 1).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con la deliberazione 396/2019/R/eel, l'Autorità ha avviato un procedimento, originariamente finalizzato all'acquisizione dei primi elementi informativi utili alla predisposizione della regolazione dell'allora servizio di salvaguardia che, ai sensi della previgente versione della legge concorrenza, avrebbe dovuto garantire la continuità della fornitura ai clienti finali domestici e alle piccole imprese a partire dall'1 luglio 2020 (data allora prevista di cessazione del servizio di maggior tutela); nell'ambito del predetto procedimento è stato quindi pubblicato un primo documento per la consultazione 397/2019/R/eel in cui sono stati formulati i primi orientamenti dell'Autorità per la definizione dell'assetto e delle condizioni di erogazione (sia economiche che contrattuali) del servizio in parola;
- in seguito alla novella legislativa introdotta dal decreto-legge 162/19, che ha, tra le altre cose, differito il termine di superamento del servizio di maggior tutela per le piccole imprese al 1 gennaio 2021, l'Autorità ha pubblicato la deliberazione 491/2020/R/eel che ha stabilito:
  - i. 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;
  - ii. le condizioni di erogazione del servizio a tutele gradualità, 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* in esito alle predette procedure;
- iii. le modalità di assegnazione del servizio a mezzo di procedure concorsuali per aree territoriali;
- successivamente alle ulteriori modifiche al contesto normativo di riferimento introdotte rispettivamente dal decreto-legge 183/20 che ha fissato al 1 gennaio 2023 la rimozione del servizio di maggior tutela per le microimprese e dal successivo decreto-legge 152/21, che ha prorogato tale servizio fino al 2024 per i soli clienti domestici, l’Autorità ha pubblicato la deliberazione 208/2022/R/eel che ha definito:
    - i. le condizioni economiche e contrattuali di erogazione del servizio a tutele graduali per le microimprese;
    - ii. le modalità di assegnazione dello stesso attraverso procedure concorsuali, 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;
  - con la successiva determina 8/2023, l’Autorità ha istituito l’obbligo, in capo agli esercenti la maggior tutela, di trasmettere entro l’8 giugno 2023 i dati, nella loro titolarità, riferiti ai clienti finali domestici serviti in maggior tutela relativi (i) al livello di morosità dei clienti, (ii) alle modalità di pagamento degli stessi e (iii) alle modalità di recapito della bolletta, così da permettere la raccolta delle informazioni pre-gara in tempo rispetto allo svolgimento delle prossime procedure concorsuali.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- in ossequio all’attuale quadro normativo (richiamato al primo gruppo di considerati) che vede, quale prossima tappa del processo di liberalizzazione, la rimozione del servizio di maggior tutela per i clienti domestici non vulnerabili, l’Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 212/2023/R/eel riguardante il servizio a tutele graduali destinato ai clienti domestici non vulnerabili attualmente riforniti in maggior tutela (di seguito: STG per i clienti domestici non vulnerabili o STG); gli orientamenti ivi indicati ricalcano per molti aspetti la disciplina dell’omologo servizio destinato alle microimprese di cui alla deliberazione 208/2022/R/eel, anche in considerazione delle similarità dei clienti domestici (sotto il profilo dei livelli di consumo individuali e di consapevolezza sul funzionamento del mercato) con tale tipologia di imprese, 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;
- più in dettaglio, il predetto documento per la consultazione 212/2023/R/eel illustra:
  - A. la regolazione delle condizioni economiche e contrattuali di erogazione del STG;
  - B. le modalità di assegnazione del servizio;
  - C. le tempistiche degli interventi prospettati;

- in merito alla regolazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, il documento per la consultazione 212/2023/R/eel delinea gli orientamenti dell’Autorità riguardanti:
  - A.1 i requisiti di accesso al servizio da parte dei clienti finali e le condizioni di attivazione;
  - A.2 l’assetto del servizio;
  - A.3 le condizioni economiche di erogazione;
  - A.4 le condizioni contrattuali applicabili ai clienti finali;
- più in dettaglio, con riferimento ai requisiti di accesso al servizio (*sub* A.1), nel documento per la consultazione sono state delineate le modalità di identificazione dei clienti vulnerabili ai fini della loro corretta attribuzione al servizio di ultima istanza cui hanno diritto per legge nonché le casistiche di attivazione del STG che risultano del tutto analoghe a quelle dell’omologo servizio destinato alle microimprese; in particolare:
  - i. ai fini dell’identificazione dei clienti vulnerabili è stato prospettato che:
    - a. il Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) provveda all’identificazione dei clienti domestici che risultano titolari di bonus sociale ovvero di età anagrafica superiore a 75 anni con modalità analoghe a quelle della deliberazione 102/2023/R/gas;
    - b. con riferimento alle altre casistiche che qualificano i clienti come vulnerabili, gli esercenti la maggior tutela e gli esercenti il STG provvedano rispettivamente a informare i propri clienti circa i requisiti per essere classificati come tali, le modalità per autocertificarsi in tal senso e il diritto di tale tipologia di clienti a continuare a fruire del servizio di maggior tutela;
  - ii. con riferimento alle condizioni di attivazione del STG:
    - a. è stato indicato che i clienti non identificati dal SII come vulnerabili e che non abbiano attestato il possesso dei relativi requisiti a seguito della comunicazione dell’esercente la maggior tutela siano trasferiti al STG alla data di attivazione del medesimo, ferma restando la possibilità di certificarsi come vulnerabili anche in un secondo momento e di rientrare nel servizio di maggior tutela fino a quando questo sarà operativo;
    - b. è stata accordata al cliente non vulnerabile la facoltà di richiedere all’esercente il STG la voltura e l’attivazione della fornitura di un nuovo punto di prelievo o di uno precedentemente disattivato, ed è stato confermato il divieto per il cliente di accedere a tale servizio se titolare di un contratto di libero mercato, per analogia con gli altri servizi di ultima istanza del comparto elettrico e del gas naturale;
  - iii. con riferimento ai clienti vulnerabili, è stato precisato che questi non passeranno nel STG ma continueranno ad essere riforniti transitoriamente alle condizioni del servizio di maggior tutela definite dall’Autorità in continuità con l’attuale regolazione ancorché con modalità semplificate e che tengano conto degli esiti delle procedure per l’assegnazione del STG per quanto attiene all’aggiornamento della componente di prezzo a copertura dei costi di commercializzazione del servizio;

- iv. per ultimo, sono state confermate, anche per gli esercenti il STG i clienti domestici non vulnerabili, le misure a tutela del credito già previste dalla regolazione dell'omologo servizio destinato alle piccole e microimprese;
- in merito all'assetto del servizio (*sub A.2*) è stato prospettato che:
    - i. gli esercenti il servizio siano direttamente responsabili sia dell'attività di commercializzazione che di quella di approvvigionamento, potendosi avvalere, in qualità di utente del dispacciamento e del trasporto, sia di un'impresa terza appartenente allo stesso gruppo societario con riferimento ai punti riforniti in tale servizio, sia, nel caso di partecipazione alle aste di un raggruppamento temporaneo di imprese (di seguito: RTI), di una delle imprese del medesimo RTI, a condizione che tale impresa terza abbia superato il vaglio dei requisiti di partecipazione e si impegni a svolgere tale funzione per l'esercente che lo ha scelto per tutto il periodo di assegnazione del servizio;
    - ii. nel caso di decadenza dall'incarico dell'esercente il servizio, si interpellino gli operatori che hanno partecipato alla procedura di gara per l'assegnazione dell'area in cui è indisponibile l'esercente e si affidi il servizio al soggetto che sia disposto a erogarlo al prezzo più basso tra quelli eventualmente offerti; qualora tale procedura di interpello non vada a buon fine, si ricorra temporaneamente agli esercenti la maggior tutela fino a quando questi saranno operativi;
  - in merito alle condizioni economiche del servizio (*sub A.3*):
    - i. è stata prospettata l'applicazione al cliente finale di un prezzo con una struttura del tutto analoga a quella dell'omologo servizio destinato alle microimprese, ossia, variabile, soggetto ad aggiornamenti periodici con riferimento alla componente a copertura dei costi di approvvigionamento (acquisto energia e dispacciamento ad esclusione dei corrispettivi di sbilanciamento) e unico a livello nazionale;
    - ii. è stato inoltre prospettato, sempre in analogia con la regolazione dell'omologo servizio destinato alle piccole e microimprese, che ciascun esercente riceva una remunerazione allineata al prezzo offerto in sede di gara, definendo a tal fine uno specifico meccanismo di perequazione;
  - in merito alle condizioni contrattuali applicate al cliente (*sub A.4*):
    - i. è stata prospettata l'applicazione al cliente finale delle condizioni contrattuali delle offerte PLACET, incluse le disposizioni in tema di qualità della vendita di cui al TIQV;
    - ii. sono stati confermati gli obblighi informativi in capo agli esercenti il STG, già previsti dalla deliberazione 208/2022/R/eel, nei confronti dei clienti finali affinché questi siano resi edotti in merito alla natura del servizio e alle relative condizioni economiche nonché il medesimo termine (di sette giorni), esteso a dieci giorni per l'invio delle predette informazioni la prima volta; inoltre, è stato previsto che nell'ambito della comunicazione inviata ai clienti finali dagli esercenti siano riportare le ulteriori informazioni sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle modalità per attestare il possesso dei requisiti per essere classificati come tali in modo da poter fruire del servizio di maggior tutela

- iii. è stato parimenti confermato l'invio, da parte degli esercenti la maggior tutela uscenti, ai clienti interessati, di una specifica comunicazione, separata dalla bolletta, con un testo standardizzato definito dall'Autorità, dal contenuto differenziato a seconda che il cliente sia stato identificato o meno come cliente vulnerabile; in particolare, in detta comunicazione, i clienti identificati come vulnerabili sarebbero informati del fatto che continueranno a essere serviti nell'ambito del servizio di maggior tutela, ferma restando la loro facoltà di scegliere in qualunque momento un'offerta nel libero mercato mentre i clienti non identificati come tali, sarebbero informati dell'imminente passaggio al STG e della eventuale possibilità di attestare il possesso dei requisiti per essere classificati come vulnerabili e continuare così a usufruire del servizio di maggior tutela;
- con riferimento alla linea di intervento B, riguardante le modalità di assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, il documento per la consultazione 212/2023/R/eel delinea gli orientamenti dell'Autorità in tema di:
  - B.1 requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali;
  - B.2 garanzie richieste ai partecipanti alle procedure concorsuali;
  - B.3 informazioni da mettere a disposizione dei partecipanti;
  - B.4 aree territoriali per l'erogazione del servizio;
  - B.5 criteri di aggiudicazione delle procedure concorsuali;
  - B.6 durata del periodo di assegnazione;
- in merito ai requisiti di partecipazione (*sub* B.1), il documento per la consultazione 212/2023/R/eel ha sostanzialmente confermato quelli già previsti dalla deliberazione 208/2022/R/eel per l'omologo servizio destinato alle microimprese, ancorché con alcune differenze finalizzate a contemperare al meglio la duplice esigenza, da un lato, di selezionare esercenti quanto più possibile affidabili e, dall'altro, di ampliare il novero dei potenziali partecipanti; in dettaglio:
  - i. è stata prospettata l'ammissione alle procedure concorsuali solamente per quelle imprese che, alla data di presentazione dell'istanza, risultino già iscritte all'elenco venditori di energia elettrica di cui al decreto MiTE 164/22;
  - ii. con riferimento ai requisiti di solidità economico-finanziaria, sono stati confermati integralmente i criteri già previsti dalla deliberazione 208/2022/R/eel per l'omologo servizio destinato alle microimprese;
  - iii. con riferimento ai requisiti gestionali, sono stati eliminati, rispetto alle precedenti procedure concorsuali già svolte, i requisiti di onorabilità e professionalità degli amministratori della società che offre il servizio in quanto già soddisfatti dagli operatori che risulteranno iscritti all'elenco venditori di energia elettrica mentre sono stati mantenuti quelli di adeguatezza delle forme societarie previsti dalla deliberazione 208/2022/R/eel;
  - iv. con riferimento ai requisiti di natura operativa, è stata replicata la soglia minima di clienti serviti (pari a 100.000) che deve essere raggiunta ai fini dell'ammissione alle procedure concorsuali e, in aggiunta, è stata prefigurata l'ammissione anche di imprese che si costituiscano in RTI, purché il RTI abbia durata pari a quella del periodo di assegnazione del servizio e le imprese ivi associate rispettino, tra le

- altre cose, individualmente i requisiti di ammissione (riportati ai precedenti punti da i. a iii) e dimostrino aver servito individualmente, alla data del 30 giugno 2023, almeno 25.000 punti e cumulativamente almeno 100.000 punti nella titolarità di clienti finali domestici di energia elettrica e/o gas naturale e/o non domestici connessi in BT o con consumo annuo di gas naturale fino a 50.000 Smc;
- v. ai fini dell'aggiudicazione del servizio è stato prefigurato un obbligo, in capo ai partecipanti, di consegnare ad Acquirente unico, una dichiarazione di intenti (secondo un formato *standard* predisposto dall'Autorità) in cui l'operatore esponga sinteticamente, per ogni macro-processo ivi identificato, la giustificazione della eventuale adeguatezza delle struttura aziendale (in termini di dotazioni organizzative e informatiche) ovvero gli eventuali interventi di adeguamento che intende intraprendere (es. livelli di investimento e relative tempistiche); nel caso di RTI, è stato previsto che la dichiarazione di intenti debba essere declinata con indicazione specifica di quali soggetti componenti il RTI si faranno carico degli specifici impegni e come intendono espletarli;
  - vi. per ultimo, sono stati confermati i requisiti, già previsti dalla deliberazione 208/2022/R/eel, che gli esercenti dovranno rispettare per il tutto il periodo di assegnazione del servizio così come le cause di decadenza dall'incarico e, ai fini del monitoraggio delle condotte di questi ultimi, sono stati assoggettati all'obbligo di presentare, entro un mese dall'aggiudicazione del servizio, una relazione illustrativa delle risorse a disposizione per erogare il servizio ai clienti acquisiti così da approfondire quanto riportato nella dichiarazione di intenti; la relazione in questione dovrebbe essere aggiornata periodicamente dai medesimi esercenti;
  - in merito alle garanzie (*sub B.2*), il documento per la consultazione 212/2023/R/eel ha definito il tipo di garanzie bancarie che i partecipanti saranno tenuti a versare a tutela del corretto svolgimento delle gare e della esecuzione del servizio e ha prospettato i relativi importi nonché le cause di escussione;
  - in merito alle informazioni da mettere a disposizione prima e dopo le gare (*sub B.3*):
    - i. è stato prospettato di fornire ai partecipanti alle procedure concorsuali le medesime informazioni relative alle caratteristiche (dimensionali, di consumo e di morosità) dei punti di prelievo oggetto di gara rese disponibili nell'ambito delle procedure per l'assegnazione dell'omologo servizio per le microimprese, con dettaglio provinciale; a riguardo, è stato tuttavia precisato che le informazioni sulla morosità dei clienti e sulle modalità di recapito della bolletta e di pagamento della stessa da parte dei clienti, acquisite dagli esercenti la maggior tutela, sono indistinte tra clienti vulnerabili e non vulnerabili, a differenza delle informazioni che saranno messe a disposizione dal SII e che riguarderanno solo i clienti non identificati come vulnerabili oggetto delle prossime aste;
    - ii. è stato altresì confermato l'obbligo, in capo agli attuali esercenti il servizio di maggior tutela, di trasferire agli aggiudicatari del STG, prima dell'attivazione del servizio, l'informazione puntuale in merito alla modalità di pagamento nonché alla tipologia di recapito della bolletta (in formato cartaceo ovvero dematerializzato) scelta da ciascun cliente acquisito dall'esercente, compatibilmente con i vincoli normativi in tema di tutela dei dati personali;

- in merito alle aree territoriali per l'erogazione del servizio (*sub* B.4), sono state indeterminate delle aree quanto più simili tra di loro, in termini di punti di prelievo e livello di morosità media, seppure con il vincolo (adottato con riferimento all'omologo servizio destinato alle piccole e microimprese) di aggregare zone geografiche caratterizzate da livelli di morosità relativa meno distanti tra di loro; inoltre, data l'estrema numerosità dei clienti che saranno oggetto delle prossime procedure concorsuali sono state ipotizzate due configurazioni alternative: la configurazione A, caratterizzata da un minore numero totale di aree (19), in termini relativi, e un maggior numero di punti di prelievo per area, mentre la configurazione B, caratterizzata da un numero maggiore di aree (26) ma con dimensione media inferiore;
- in merito ai criteri di aggiudicazione delle procedure concorsuali (*sub* B.5), a differenza del modello scelto per l'omologo servizio destinato alle microimprese, è stato prospettato:
  - i. un meccanismo d'asta a turno unico, in busta chiusa (*sealed bid*), simultanea per tutte le aree territoriali, nell'ambito della quale ciascun partecipante sarebbe tenuto a formulare la propria offerta (espressa in euro/POD/anno) per ciascuna area in cui intende competere e a indicare contestualmente anche il numero massimo di aree che sarebbe disposto a servire in caso di aggiudicazione;
  - ii. l'applicazione di un tetto massimo al prezzo ammesso in sede di gara, definito dall'Autorità ma non rivelato preventivamente ai partecipanti all'asta;
  - iii. un limite massimo alle aree aggiudicabili da un singolo operatore pari al 35% del numero totale di aree, definito in tal modo prima della pubblicazione del decreto ministeriale del 17 maggio 2023;
  - iv. l'assegnazione delle aree da attribuire al singolo partecipante, nel rispetto dei vincoli riportati *sub*. ii. e iii. ed entro il limite del numero massimo di aree indicate dall'operatore in sede di formulazione dell'offerta, sulla base dei prezzi offerti dai singoli partecipanti che minimizzano il prezzo complessivo di erogazione del servizio;
  - v. il ricorso a "un'asta di riparazione" (a turno unico), aperta a tutti i partecipanti alle procedure concorsuali che hanno formulato un'offerta economica per permettere l'assegnazione di aree per cui le aste siano andate deserte; nell'ambito di tale asta, a differenza di quanto fatto per le precedenti procedure concorsuali per l'assegnazione dell'omologo servizio destinato alle piccole e microimprese, il tetto massimo al prezzo ammesso non sarebbe rivisto al rialzo;
- in merito alla durata del periodo di assegnazione (*sub* B.6), è stato ipotizzato un periodo di tre anni;
- per ultimo il documento per la consultazione 212/2023/R/eel ha prefigurato le tempistiche di attuazione degli interventi regolatori in questione (*sub* C.) che prevedono:
  - i. lo svolgimento delle gare per l'assegnazione del servizio nel quarto trimestre 2023; e
  - ii. il trasferimento dei punti di prelievo interessati ai nuovi esercenti selezionati in esito alle gare a partire dal 1 aprile 2024.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- in risposta al documento per la consultazione 212/2023/R/eel sono pervenute osservazioni da parte di 12 operatori, 4 associazioni loro rappresentative, 5 associazioni rappresentative dei consumatori, Terna e un operatore attivo nel settore petrolifero;
- al livello generale, sul tema del superamento della tutela di prezzo e dell'ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero:
  - i. non è emersa una posizione univoca in merito al processo di transizione graduale dei clienti al mercato libero prevista dal decreto ministeriale del 17 maggio 2023 che dispone l'assegnazione, entro gennaio 2024, del STG per i soli clienti domestici non vulnerabili, atteso che, alcuni degli intervenuti alla consultazione si sono detti contrari a tale scelta sollecitando una rapido completamento del processo di liberalizzazione anche per i clienti domestici vulnerabili e una contestuale definizione, da parte dell'Autorità, delle condizioni di fornitura del servizio loro riservato, ai sensi del decreto legislativo 210/21, affinché tutti gli operatori (e non solo gli esercenti la maggior tutela) possano erogarlo, al pari di quanto previsto per il settore del gas naturale; due rispondenti hanno invece accolto con favore la gradualità evidenziando, da un lato, che lo svolgimento differito nel tempo delle procedure concorsuali per gruppi di clienti distinti ha permesso di affinare le modalità di gestione delle aste facilitando l'acquisizione massiva dei clienti finali da parte degli esercenti e, dall'altro, che il percorso di rimozione graduale della tutela permette all'esercente la maggior tutela di continuare a gestire transitoriamente le attività per le quali ha definito negli anni la sua struttura organizzativa;
  - ii. la quasi totalità degli intervenuti alla consultazione hanno rappresentato la necessità di una efficace campagna informativa a più ampio respiro a favore dei clienti finali affinché questi possano comprendere adeguatamente e per tempo i cambiamenti in corso nel mercato *retail*; in proposito, alcune associazioni rappresentative dei consumatori hanno anche auspicato la realizzazione di progetti di comunicazione svolti in collaborazione con le associazioni dei consumatori iscritte al CNCU volte a sensibilizzare i clienti (inclusi i vulnerabili) in merito al processo di liberalizzazione così da incentivarli a un passaggio consapevole al mercato libero; inoltre, sempre in tema di liberalizzazione, un'associazione rappresentativa dei consumatori ha altresì proposto l'istituzione di un apposito osservatorio che effettui un monitoraggio degli effetti dei provvedimenti adottati a riguardo;
  - iii. un'associazione rappresentativa dei consumatori ha inoltre segnalato l'opportunità di aggiornare ulteriormente le modalità di esposizione delle offerte sul Portale Offerte, potenziandone le funzionalità così da offrire un adeguato supporto informativo ai clienti, in particolare i vulnerabili;
  - iv. infine, gli intervenuti alla consultazione che attualmente erogano il servizio di maggior tutela nonché due associazioni loro rappresentative hanno richiesto il

- riconoscimento degli *stranded costs* che graveranno sugli esercenti la maggior tutela connessi alle infrastrutture tecnologiche di cui questi si sono dovuti dotare e alla riorganizzazione e ricollocazione del personale oggi dedicato a tale servizio;
- rispetto ai singoli spunti di consultazione riguardanti i requisiti di accesso al servizio (*sub A.1*):
    - i. le prospettate modalità di identificazione dei clienti vulnerabili sono state generalmente condivise dai rispondenti alla consultazione, i quali hanno tuttavia evidenziato l'esigenza di addivenire quanto prima ad una centralizzazione, in capo al SII, anche delle informazioni relative alle ulteriori casistiche di vulnerabilità del cliente, in particolare, quella legata alla disabilità ai sensi della legge 104/92;
    - ii. sono state parimenti condivise dalla generalità dei rispondenti alla consultazione anche le condizioni di attivazione del STG che replicano quelle già previste per l'omologo servizio destinato alle piccole e microimprese; tuttavia, la maggior parte degli operatori e delle associazioni loro rappresentative che hanno partecipato alla consultazione si sono detti contrari alla possibilità che i clienti riforniti nel STG che soddisfino in un secondo momento i requisiti di vulnerabilità (ad esempio, per il raggiungimento dei 76 anni di età) passino automaticamente al servizio di maggior tutela (fino a quando questo sarà operativo), argomentando a riguardo che tali clienti dovrebbero invece rimanere nel STG e richiedere eventualmente di rientrare in maggior tutela; in proposito, un operatore ha inoltre richiesto delucidazioni in merito al trattamento dei clienti vulnerabili riforniti nel libero mercato;
    - iii. in merito alle prospettate modalità semplificate di aggiornamento della componente di commercializzazione del servizio di maggior tutela in cui continueranno a essere transitoriamente riforniti i clienti vulnerabili, oltre alla richiesta di rendere noti quanto prima tali criteri di determinazione, sono pervenute le seguenti osservazioni:
      - a. è stata espressa una generale preoccupazione, da parte di molti operatori e associazioni loro rappresentative, in merito a potenziali distorsioni che si potrebbero generare con le offerte del libero mercato qualora, diversamente da quanto fatto finora, le componenti di commercializzazione del servizio di maggior tutela fossero determinate sulla base dei prezzi emersi dalle aste per l'affidamento del STG (tanto più, qualora si rivelassero particolarmente bassi), prezzi che, a detta dei rispondenti, sottendono logiche diverse rispetto a quelle sottostanti i costi di fornitura del servizio di maggior tutela (ad esempio, in quanto scontano i costi di acquisizione che invece gli operatori del mercato libero devono sostenere); al riguardo, è stato altresì evidenziato che in siffatto scenario, si disincentiverebbe anche il passaggio al mercato libero dei clienti finali serviti in tutela svolendo le finalità stesse del processo di liberalizzazione in corso;
      - b. gli esercenti la maggior tutela che hanno risposto alla consultazione hanno richiesto che le modalità di remunerazione per l'erogazione del servizio in questione ai clienti vulnerabili siano definite in modo da assicurare loro l'equilibrio economico finanziario, tenendo conto del fatto che, in ragione

della consistente contrazione del numero di clienti da rifornire rispetto agli attuali (in esito al passaggio al STG dei clienti non vulnerabili), i costi unitari per erogare il servizio saranno a loro detta maggiori, stante anche l'attuale dimensionamento della struttura aziendale concepita fino a questo momento proprio per rifornire l'intera platea di clienti domestici; a fronte di quanto in discorso, due operatori e un'associazione loro rappresentativa hanno anche richiesto un allentamento delle regole di *unbundling* contabile e funzionale (ricorrendo a quello in uso per i clienti del servizio di tutela gas) così da permettere agli esercenti la maggior tutela di poter ridurre i propri costi attuando delle economie di scala (ad esempio, consentendo l'utilizzo del medesimo sistema informatico per la gestione sia dei clienti vulnerabili che quelli del mercato libero);

- c. per ultimo, alcuni degli operatori attivi solamente nel mercato libero hanno richiesto che l'eventuale differenziale positivo tra il valore (a ribasso) della componente *PCV* del servizio di maggior tutela e la componente *RCV* a remunerazione degli esercenti la maggior tutela sia finanziato attraverso una componente del prezzo del STG, evitando qualsiasi socializzazione di sistema che aumenti i prezzi di mercato libero;
- iv. le prospettate misure di tutela del credito a favore degli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili sono state generalmente accolte dai rispondenti alla consultazione, tuttavia, alcuni operatori hanno espresso contrarietà rispetto al divieto, in capo all'esercente il STG, di sospendere la fornitura per morosità pregressa maturata nel mercato libero nei confronti del medesimo operatore adducendo che questo potrebbe dare adito a comportamenti opportunistici dei clienti finali e hanno chiesto, in subordine, la possibilità di ricorrere al Sistema Indennitario anche a invarianza di utenze del dispacciamento proprio per far fronte ai predetti casi di morosità;
- in merito agli orientamenti riguardanti l'assetto del servizio (*sub A.2*):
  - i. la stragrande maggioranza dei rispondenti alla consultazione non ha condiviso l'ipotesi di accordare agli esercenti la possibilità di avvalersi di una società interna a un RTI in qualità di utente del dispacciamento e del trasporto, adducendo che la titolarità diretta o comunque interna al gruppo societario di un contratto di dispacciamento e trasporto è una condizione fondamentale per assicurare che il servizio sia erogato con adeguati criteri di affidabilità, solidità e qualità, in quanto consente all'operatore di avere pieno controllo di tutte le prestazioni funzionali all'erogazione della fornitura; di converso, tre operatori e due associazioni rappresentative dei consumatori si sono detti favorevoli;
  - ii. sono state invece condivise dalla maggior parte degli intervenuti alla consultazione le soluzioni individuate in caso di indisponibilità dell'esercente il STG; sul punto, un operatore che opera anche come esercente la maggior tutela ha rimarcato l'esigenza di remunerazione anche dei costi sostenuti per l'eventuale erogazione del STG in ultima istanza in caso di decadenza dell'esercente ovvero di aste andate deserte per una o più aree;
- in merito alle condizioni economiche del servizio (*sub A.3*):

- i. è stato generalmente condiviso l'orientamento di applicare al cliente finale un prezzo con una struttura di corrispettivi del tutto analoga a quella dell'omologo servizio destinato alle microimprese e unico al livello nazionale, ancorché tre operatori abbiano parimenti suggerito di prevedere un incremento del prezzo del servizio in funzione del tempo di permanenza nello stesso, al fine di incentivare l'ingresso dei clienti nel mercato libero; di converso, due degli intervenuti alla consultazione hanno proposto l'applicazione ai clienti di un corrispettivo di commercializzazione in linea con l'attuale corrispettivo previsto nel servizio di maggior tutela (*PCV*) e il versamento del differenziale, se positivo, rispetto al prezzo medio di aggiudicazione emerso dalle aste ad un apposito conto gestito dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: CSEA) a sostegno dei clienti vulnerabili e/o alla riduzione degli oneri generali di sistema e al ristoro dei costi non recuperabili in capo agli attuali esercenti la maggior tutela;
  - ii. sono stati altresì condivisi dalla generalità dei rispondenti alla consultazione anche gli orientamenti relativi alle condizioni di remunerazione degli esercenti il servizio, nonostante due operatori abbiano richiesto l'istituzione di un apposito meccanismo di compensazione dei crediti non recuperabili associati ai prelievi fraudolenti;
- in merito alle condizioni contrattuali applicabili ai clienti finali (*sub A.4*):
    - i. è stato espresso un consenso unanime nei confronti dell'applicazione delle condizioni contrattuali delle offerte PLACET; rispetto alla prospettata applicazione delle disposizioni del TIQV anche ai clienti riforniti nel servizio in questione è stata tuttavia richiesta da due operatori (1) una rendicontazione separata rispetto agli altri clienti del libero mercato e (2) una deroga temporale, di circa 6 mesi dall'attivazione del servizio, sul presupposto che, come per l'omologo servizio destinato alle piccole e microimprese, potrebbero registrarsi inizialmente molti reclami per motivi non imputabili tanto agli esercenti quanto alla limitata conoscenza delle cause di attivazione del servizio;
    - ii. sono stati generalmente condivisi anche gli obblighi informativi verso il cliente a carico degli esercenti il STG e le tempistiche di invio delle comunicazioni in esito all'attivazione del servizio; a riguardo un operatore ha tuttavia richiesto la possibilità di ricorrere, per l'invio di tale comunicazione, agli indirizzi mail comunicati dagli esercenti la maggior tutela uscenti per l'invio della bolletta dematerializzata ovvero a sms, previa verifica di apertura del messaggio da parte del cliente, in assenza della quale sarebbe inviato il messaggio in formato cartaceo nel rispetto dei tempi previsti dalla regolazione; inoltre, un'associazione rappresentativa dei consumatori ha suggerito che una volta note le condizioni economiche del STG siano rese disponibili ai clienti con largo anticipo rispetto all'attivazione del servizio;
    - iii. è stato parimenti accolto con favore, dalla generalità dei rispondenti alla consultazione, anche il prospettato obbligo, a carico degli esercenti la maggior tutela uscenti, di trasmettere ai clienti finali una comunicazione finalizzata a renderli edotti, per tempo, in merito al passaggio al nuovo servizio e informarli, nel caso in cui non siano già stati identificati dal SII come vulnerabili, delle

modalità per attestare il possesso dei relativi requisiti e continuare a fruire del servizio di maggior tutela; a riguardo, è stato inoltre segnalato:

- a. da alcuni operatori e loro associazioni rappresentative che per una maggiore efficacia comunicativa sarebbe opportuno che l’informativa sia trasmessa, sulla base di un testo definito dall’Autorità, una prima volta tra settembre e dicembre 2023 e un’altra nel periodo intercorrente tra gennaio e marzo 2024, con l’indicazione del nominativo del nuovo esercente il STG per l’area territoriale e di un promemoria per il cliente sulla necessità di riattivare l’eventuale addebito automatico dei pagamenti su conto corrente o carta di credito; un’associazione rappresentativa dei consumatori ha invece auspicato che la predetta comunicazione sia inviata, anche in formato dematerializzato, allegandola a tutte le bollette emesse nel periodo intercorrente tra la definizione della regolazione in materia di STG e l’attivazione del servizio;
  - b. da un operatore che, in ragione del numero assai rilevante (stimato in oltre 3 milioni) di bollette di chiusura che dovranno essere recapitate ai clienti finali non vulnerabili che passeranno al STG, sarebbe opportuna una deroga alle disposizioni del TIF che preveda l’erogazione degli indennizzi al cliente finale dopo 30 giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la bolletta, per evitare di corrispondere un indennizzo eccessivamente elevato (stimato in oltre 2 milioni di euro);
- con riferimento alla seconda linea di intervento riguardante le modalità di assegnazione del servizio e più specificamente i requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali (*sub* B.1), è stata generalmente condivisa dai rispondenti alla consultazione l’esigenza di individuare requisiti di ammissione stringenti al fine di selezionare soggetti, per quanto possibile affidabili e in grado di assolvere correttamente ai propri obblighi di servizio pubblico, tanto più, che alcuni degli intervenuti hanno invocato il rafforzamento di alcuni di questi requisiti (nei termini nel seguito precisati); un’associazione rappresentativa dei consumatori ha inoltre proposto di prendere in considerazione, ai fini dell’ammissione, anche eventuali pratiche commerciali scorrette poste in atto dagli operatori, ovvero violazioni reiterate o sanzioni ricevute particolarmente gravi; più in dettaglio:
    - i. con specifico riferimento ai requisiti di solidità economico finanziaria:
      - a. alcuni degli intervenuti alla consultazione hanno suggerito di innalzare la soglia del capitale sociale versato rispetto a quella prospettata in consultazione (pari ad almeno a 100.000) in quanto considerata inadeguata e di introdurre indicatori più stringenti del livello di patrimonializzazione delle aziende;
      - b. è stata rappresentata da Terna l’opportunità di non subordinare il venir meno del requisito di puntualità alla duplice condizione della perdita dell’indice di onorabilità “I<sub>0</sub>” e dell’invio di una conseguente richiesta di integrazione della garanzia in quanto, a detta del gestore, la perdita di tale indice sarebbe già di per sé sintomatico di una difficoltà finanziaria dell’operatore;

- ii. con riferimento ai requisiti gestionali non sono pervenute osservazioni specifiche nell'ambito della consultazione;
- iii. con riferimento ai requisiti di natura operativa:
  - a. la maggioranza dei rispondenti alla consultazione, a eccezione di tre operatori, non ha condiviso la soglia minima di clienti serviti (pari a 100.000) individuata ai fini della partecipazione alle procedure concorsuali in quanto ritenuta inadeguata rispetto all'ordine di grandezza dei punti di prelievo coinvolti nell'asta che potrebbe richiedere ad alcuni operatori di incrementare esponenzialmente la propria base clienti, con potenziali impatti negativi sulla gestione dei clienti stessi; più in dettaglio:
    - alcuni degli intervenuti hanno suggerito di innalzare la predetta soglia (ad esempio a 200.000 punti) o comunque di introdurre un criterio di proporzionalità tra il numero di punti serviti al momento dell'accesso alle procedure concorsuali e il numero di punti aggiudicabili nell'ambito delle aste; un operatore ha inoltre suggerito di introdurre una regola secondo cui ciascun partecipante possa presentare offerte per un numero di aree crescente sulla base del numero di clienti serviti (prevedendo, ad esempio, che chi ha una base clienti di partenza di circa 150.000 punti serviti possa offrire solamente per un'area territoriale);
    - alcuni operatori e associazioni loro rappresentative hanno altresì richiesto che il requisito relativo alla soglia minima di clienti serviti sia verificato mesi prima (ad esempio a gennaio 2023) e non a giugno così da ammettere alle procedure solamente quelle imprese che hanno anche consolidato le proprie strutture organizzative e tecnologiche e hanno acquisito l'esperienza necessaria a una corretta gestione del numero minimo di clienti;
    - per ultimo, un operatore si è detto contrario all'ammissione alle procedure concorsuali di imprese attive solo nel settore del gas naturale e non anche in quello elettrico;
  - b. la maggioranza degli intervenuti alla consultazione, ad eccezione di tre operatori e tre associazioni rappresentative dei consumatori, si sono detti contrari anche alla proposta di estendere la partecipazione alle procedure concorsuali ai RTI, adducendo che simile apertura esporrebbe le società interne al raggruppamento (qualora si aggiudicassero il servizio in qualità di esercenti) a maggiori rischi di decadenza dall'incarico per eventuali inadempimenti dei membri del RTI alle proprie obbligazioni contrattuali come anche accaduto in altri settori (ad es. quello degli appalti pubblici delle costruzioni), con ricadute negative sui clienti finali; più in dettaglio:
    - alcuni degli intervenuti hanno segnalato l'esigenza di rendere più stringenti i requisiti di ammissione delle imprese interne al RTI, alzando la soglia minima dei clienti serviti e quella dei punti oggetto del contratto di dispacciamento, adducendo che imprese di minori dimensioni (come quelle con 25.000 punti serviti) hanno una bassa

- scalabilità delle strutture e potrebbero non essere in grado di adeguarle a seguito dell'aumento esponenziale della base clienti che si verificherebbe a valle di un esito positivo delle procedure;
- un rispondente alla consultazione ha suggerito di introdurre una penale aggiuntiva, garantita da apposita fideiussione, in caso di scioglimento anticipato del RTI così da dissuadere simile condotta;
  - un operatore ha invece auspicato la partecipazione di RTI composti da sole società dello stesso gruppo;
  - un'associazione rappresentativa dei consumatori, pur riconoscendo le potenziali opportunità, in termini di maggiore partecipazione alle aste, associate all'ammissione dei RTI, ha parimenti allertato sui potenziali rischi legati all'aggiudicazione del servizio da parte di imprese meno strutturate e di minori dimensioni; un'altra associazione rappresentativa dei consumatori ha altresì segnalato l'importanza di rendere noto a priori come avverrà l'assegnazione dei clienti tra i vari partecipanti al RTI una volta che lo stesso cesserà l'attività alla fine del periodo di assegnazione del STG;
- iv. in merito al prospettato obbligo, in capo ai partecipanti, di presentare una dichiarazione di intenti ai fini dell'aggiudicazione del servizio, sono emerse posizioni distinte tra i partecipanti alla consultazione; in particolare, un gruppo di operatori e due associazioni loro rappresentative (incluse due associazioni rappresentative dei consumatori) si sono detti favorevoli, di converso, un altro gruppo di operatori e un'altra associazione loro rappresentativa si sono dissociati da tale orientamento non ritenendo lo strumento in questione idoneo a fornire le necessarie garanzie di adeguatezza aziendale dell'operatore, soprattutto in considerazione del fatto che le indicazioni riportate sono difficilmente verificabili e auspicando piuttosto un rafforzamento dei requisiti di partecipazione;
- v. è stato invece generalmente condiviso dagli intervenuti alla consultazione (a eccezione di un rispondente) l'obbligo in capo agli esercenti, analogo a quello richiesto nell'omologo servizio per le microimprese, di presentare, entro un mese dall'aggiudicazione del servizio, una relazione in cui dimostrino di disporre, anche attraverso appositi indicatori finanziari, delle risorse operative e di una struttura aziendale adeguata ai fini dell'erogazione del servizio ai clienti acquisiti; su quest'ultimo aspetto, un operatore ha tuttavia suggerito di ricorrere a indicatori diversi rispetto a quelli prospettati in consultazione mentre un altro operatore e un'associazione rappresentativa degli operatori hanno richiesto che siano indicate le precipue finalità e la metodologia sulla base della quale sono stati prescelti gli indicatori prospettati, suggerendo di rimandare la questione a successivo approfondimento;
- in merito alle garanzie richieste ai fini della partecipazione alle procedure concorsuali e all'assegnazione del servizio (sub B.2), la maggioranza dei rispondenti alla consultazione hanno condiviso gli orientamenti prospettati a riguardo, ancorché alcuni di questi abbiano richiesto la possibilità di presentare polizze fideiussorie rilasciate da imprese assicuratrici debitamente autorizzate o garanzie infragruppo rilasciate dalla

- società controllante (c.d. *parent company guarantee*); tre operatori hanno invece suggerito di parametrare la quantificazione della garanzia al fatturato di almeno un mese generato da ogni singola area (intorno ai 5-7 milioni di euro);
- in relazione alle informazioni da mettere a disposizione prima e dopo la gara (*sub B.3*):
    - i. è stata manifestata una generale preoccupazione da parte di molti degli intervenuti alla consultazione (sostanzialmente operatori attivi solo nel libero mercato e due associazioni loro rappresentative) in merito alla mancata disponibilità di alcune informazioni (attinenti alla morosità e alle modalità di recapito della bolletta e di pagamento della stessa) relative ai soli clienti non vulnerabili, circostanza che, a giudizio dei rispondenti, genera forti asimmetrie informative con gli esercenti la maggior tutela e rischia di alterare la formulazione dell'offerta economica; a fronte di quanto in discorso è stata quindi richiesta un'integrazione delle informazioni con esclusivo riferimento ai clienti che saranno oggetto delle aste; in subordine, un'associazione rappresentativa degli operatori, riconoscendo che non vi siano i tempi per riaprire la raccolta dati di cui alla determina 8/2023 ha auspicato che il SII metta a disposizione le informazioni sulla percentuale di clienti vulnerabili per area territoriale; in aggiunta a quanto in discorso, sono state inoltre richieste da alcuni operatori le seguenti ulteriori informazioni rispetto a quelle già prospettate nel documento per la consultazione:
      - il numero di clienti che supereranno il 75° anno di età nel periodo di assegnazione;
      - i clienti che sono nel servizio di maggior tutela da oltre due anni e quelli che vi sono entrati in esito alla risoluzione del contratto di fornitura;
      - l'incidenza di clienti che hanno messo a disposizione un contatto telefonico o mail e/o che hanno fornito l'assenso all'utilizzo dei propri dati ai sensi della normativa sulla *privacy*;
      - l'incidenza di clienti con codici fiscali errati/mancanti;
      - il dettaglio degli importi delle rateizzazioni delle fatture per le utenze colpite dai sismi del Centro Italia del 2016-17;
      - una stima dell'importo totale delle sospensioni dei pagamenti nelle aree alluvionate dell'Emilia-Romagna, a seguito di quanto disposto dal decreto-legge 1 giugno 2023, n. 61, incluso gli importi oggetto di rateizzazione;
    - ii. inoltre, un operatore e un'associazione rappresentativa degli operatori hanno espresso l'esigenza di disporre di due mesi per la valutazione delle informazioni e di ricevere, a ridosso delle aste, informazioni aggiornate, in considerazione della variabilità del perimetro di clienti serviti nel servizio di maggior tutela;
    - iii. non sono pervenute osservazioni specifiche sull'obbligo, in capo agli esercenti la maggior tutela uscenti, di trasferire agli esercenti il STG le informazioni sulle modalità di pagamento e di recapito della bolletta (se in formato cartaceo o dematerializzato) scelte dai clienti finali messi all'asta;
  - in merito alle due configurazioni di aree territoriali prospettare (*sub B.4*), sono emerse posizioni non univoche tra i rispondenti alla consultazione, in particolare:

- i. da un lato, alcuni degli intervenuti (prevalentemente soggetti che operano anche come esercenti la maggior tutela, un'associazione loro rappresentativa e un'associazione rappresentativa dei consumatori) hanno espresso la loro preferenza nei confronti della configurazione A, adducendo che, in ragione della maggiore dimensione media delle aree, questa può favorire la formulazione di offerte da parte di sole imprese sufficientemente strutturate rispetto all'attività che si andrà a svolgere;
  - ii. dall'altro, la totalità degli operatori attivi solo nel mercato libero (a eccezione di uno) e due associazioni loro rappresentative hanno invece dichiarato di preferire la configurazione B evidenziando che questa favorisce un maggior pluralismo date le dimensioni più ridotte delle aree e la maggiore numerosità delle stesse rispetto alla configurazione A; anche un'associazione rappresentativa dei consumatori (distinta da quella richiamata *sub i.*) si è detta favorevole alla configurazione B suggerendo addirittura di ridurre ulteriormente il numero medio di punti di prelievo per area territoriale;
  - iii. in aggiunta a quanto sopra, due operatori hanno richiesto, a prescindere dalla configurazione scelta, di rilassare ulteriormente il vincolo della prossimità geografica delle province aggregate nelle aree territoriali così da renderle più omogenee tra loro in modo da non avvantaggiare operatori con una presenza territoriale fortemente radicata;
- in merito ai criteri di aggiudicazione delle procedure concorsuali (*sub B.5*):
    - i. non sono emerse neanche in questo caso posizioni univoche rispetto al prospettato modello d'asta a turno unico in busta chiusa; in particolare:
      - a. la maggioranza degli operatori e associazioni loro rappresentative che hanno risposto alla consultazione si è detta contraria al predetto modello d'asta dichiarando di preferire invece il meccanismo d'asta *multiround* adottato per le precedenti procedure concorsuali riguardanti le microimprese, evidenziando in proposito l'importanza del processo di *price discovery* che consentirebbe una migliore valorizzazione delle diverse aree e che ridurrebbe le asimmetrie informative con gli esercenti la maggior tutela; alcuni di questi rispondenti hanno anche suggerito alcuni possibili correttivi al modello d'asta *multiround*, in particolare: (1) prevedendo un prezzo corrente per il primo turno di gara differenziato per area territoriale; (2) intervenendo sul livello di riduzione del prezzo corrente tra un turno e l'altro, ad esempio, riducendo il prezzo corrente di 10 €/POD/anno nei turni iniziali e 5 €/POD/anno in quelli successivi così da limitare il numero di turni necessari alla conclusione dell'asta, e quindi minimizzare il rischio di *signalling* tra partecipanti all'asta;
      - b. due operatori e un'associazione rappresentativa dei consumatori si sono detti invece favorevoli al modello d'asta a turno unico in quanto minimizza i tempi di svolgimento e le complessità procedurali;
      - c. tre operatori e un'associazione loro rappresentativa non hanno manifestato una netta preferenza per l'uno o l'altro modello d'asta riconoscendo che l'asta a turno unico è vantaggiosa sotto il profilo delle modalità di

- esecuzione e delle ridotte tempistiche mentre quella *multiround* sotto il profilo della maggiore trasparenza rispetto alle valutazioni dei partecipanti in merito al valore attribuito alle varie aree nel corso dell'asta;
- d. un operatore ha infine suggerito il ricorso a un modello d'asta a doppio turno;
  - e. la quasi totalità degli operatori e associazioni loro rappresentative che hanno risposto alla consultazione, ha richiesto, a prescindere dal modello d'asta prescelto, la previsione di un *floor*, non negativo, alle offerte ammesse in sede di gara, non rivelato preventivamente, che permetterebbe, da un lato, di evitare la formazione di prezzi di aggiudicazione eccessivamente bassi e non correlati agli effettivi costi di erogazione del servizio con conseguente rischio di *default* dell'esercente e, dall'altro, di prevenire il rischio di prezzi predatori; a riguardo, alcuni dei rispondenti hanno anche suggerito, in caso di raggiungimento di detto limite minimo, di ricorrere al sorteggio ai fini dell'assegnazione delle aree, secondo regole che evitino che uno stesso soggetto possa aggiudicarsi a sorte una pluralità di aree oppure sottoponendo a sorteggio dapprima le aree connotate da minore morosità e successivamente quelle in cui tale fenomeno ha una maggiore incidenza;
  - f. diversi operatori hanno anche richiesto di poter formulare le offerte, in sede d'asta, in c€/POD/anno con la medesima unità di misura che sarà usata ai fini della fatturazione;
- ii. rispetto alla proposta di permettere ai partecipanti alle aste di esprimere il numero massimo di aree che si impegnano a servire in caso di aggiudicazione, la maggioranza dei rispondenti alla consultazione si è detta favorevole mentre due operatori e un'associazione loro rappresentativa si è detta contraria non considerando simile misura essenziale e addirittura ritenendola riduttiva del livello di competizione;
  - iii. il prospettato criterio di assegnazione delle aree ai vari partecipanti sulla base della combinazione di aree che minimizza il prezzo medio d'asta è stato condiviso all'unanimità dai partecipanti alla consultazione;
  - iv. l'orientamento dell'Autorità di ricorrere a un'asta di riparazione a turno unico con aggiudicazione al prezzo più basso nel caso in cui per determinate aree non sia stato possibile identificare un esercente, è stato generalmente condiviso dai rispondenti alla consultazione; tuttavia, la proposta di non innalzare il tetto massimo al prezzo offerto in questa sede rispetto a quello applicato nell'asta madre ha visto posizioni opposte da parte degli operatori; infatti, due di questi e un'associazione rappresentativa dei consumatori hanno dichiarato di condividere tale orientamento mentre un più numeroso gruppo di operatori si è detto contrario a tale ipotesi adducendo che così facendo si aumenterebbe il rischio che per certe aree le aste continuino ad andare deserte;
- in merito alla durata del periodo di assegnazione (*sub* B.6), è stato espresso un generale consenso, da parte di tutti i rispondenti alla consultazione, nei confronti della proposta di assegnare inizialmente il servizio per tre anni; un operatore ha invece proposto che dopo un anno dall'inizio del periodo di assegnazione del STG i clienti

finali siano contrattualizzati con silenzio assenso nel mercato libero da parte del proprio esercente;

- con riferimento alle tempistiche di attuazione degli interventi regolatori in discorso (*sub C*), è emersa una generale condivisione dei tempi prospettati in consultazione per lo svolgimento delle procedure concorsuali così come del periodo di tre (3) mesi intercorrente dall'aggiudicazione del servizio all'attivazione dello stesso;
- infine, diversi operatori e loro associazioni rappresentative hanno sollecitato interventi di verifica e bonifica delle anagrafiche da parte degli esercenti uscenti prima che siano trasferite ai nuovi assegnatari del STG per i clienti domestici non vulnerabili; in proposito un operatore ha anche richiesto all'Autorità di definire un tracciato unico per l'invio, da parte degli esercenti uscenti, delle informazioni necessarie a consentire l'attivazione del servizio, al fine di agevolarne il caricamento sui sistemi informativi dei soggetti aggiudicatari e ha segnalato la necessità che tale tracciato contenga obbligatoriamente l'informazione relativa al dato fiscale del cliente finale al fine di permettere all'aggiudicatario di evidenziare possibili disallineamenti tra le informazioni contenute nella banca dati dell'esercente e nel RCU.

#### **CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- successivamente alla pubblicazione del documento per la consultazione 2012/2023/R/eel, 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 gradualità (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. 36ter);
- in esito all'adozione delle anzidette disposizioni, l'Autorità è intervenuta tempestivamente, con la segnalazione 308/2023/I/eel, per segnalare, nelle more dei necessari approfondimenti, come la previsione della clausola sociale nell'ambito delle prossime procedure concorsuali per l'assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, da un lato, non risulti compatibile con il rispetto del termine di gennaio 2024 per la conclusione di tali procedure, in considerazione delle tempistiche associate alle attività necessarie per darvi puntuale e corretta attuazione e, dall'altro, che simile previsione crea potenziali complessità applicative e procedurali che potrebbero ridurre la partecipazione alle predette gare, a detrimento degli esiti concorrenziali delle stesse.

#### **RITENUTO CHE:**

- rispetto alle osservazioni, di ordine generale, pervenute con riferimento al tema del superamento della tutela di prezzo e all'ingresso dei clienti nel mercato libero:

- i. occorre innanzitutto evidenziare, come già espresso dall’Autorità anche nel parere reso sullo schema di decreto ministeriale che ha preceduto quello adottato dal MASE il 17 maggio 2023, che la gradualità nel processo di liberalizzazione è quantomai cruciale in vista delle prossime procedure concorsuali per l’affidamento del STG in quanto il numero di clienti domestici ancora riforniti in tutela è più che triplo rispetto a quello delle piccole e microimprese già messe all’asta e ciò potrebbe dare adito a un rischio di scarsa concorrenzialità delle aste, con possibili ricadute negative sui relativi esiti; ricorrendo invece a procedure concorsuali distinte e dilazionate nel tempo per l’assegnazione del STG dapprima per i clienti finali non vulnerabili e successivamente per quelli vulnerabili si avrebbe l’indubbio vantaggio di ridurre la consistenza numerica dei clienti messi all’asta in un’unica soluzione che, ancorché rilevante, passerebbe dagli attuali 9 milioni e mezzo di punti di prelievo a poco più di 5 milioni e mezzo; simile circostanza potrebbe potenzialmente aumentare il numero di operatori in grado di adeguare le proprie strutture aziendali per l’acquisizione di detti clienti, con ricadute positive sul livello di competitività dell’asta che si riverbera, a sua volta, sui prezzi che emergeranno e sul livello di concentrazione del mercato post-asta;
- ii. riguardo alle osservazioni espresse dagli intervenuti alla consultazione in merito alla necessità di una campagna informativa generalizzata finalizzata a rendere i clienti adeguatamente edotti in merito al percorso di rimozione della tutela di prezzo e alle modalità per accedere al mercato libero, occorra rammentare che la realizzazione di tali campagne è stata da ultimo confermata dal decreto ministeriale del 17 maggio 2023; inoltre, l’Autorità, nel quadro delle proprie competenze in materia di progetti a vantaggio dei consumatori, oltre ad aver realizzato progetti di comunicazione coordinata con le associazioni di categoria per i clienti per i quali è già terminato il servizio di maggior tutela ha già previsto la realizzazione di campagne informative multimediali rivolte ai consumatori di energia elettrica e gas naturale (domestici non vulnerabili e vulnerabili) relative alla piena apertura dei mercati *retail*, restando inoltre fermi i diversi strumenti informativi già previsti dall’Autorità, quali ad esempio, messaggi in bolletta e pagine informative sul proprio sito dedicate al superamento delle tutele di prezzo;
- iii. si debba evidenziare che il Portale Offerte è uno strumento in continua evoluzione che nel tempo ha incrementato e affinato i supporti informativi a disposizione degli utenti per agevolarli nella comparazione; a riguardo si evidenzia che per i clienti domestici (non solo i vulnerabili) continuerà a essere presente nel Portale Offerte la spesa annua stimata connessa al servizio di maggior tutela, con modalità atte a garantire una chiara e distinta evidenza rispetto a quella delle altre offerte presenti;
- iv. rispetto alla richiesta avanzata da alcuni esercenti la maggior tutela di ottenere il riconoscimento degli *stranded costs* legati alla progressiva rimozione del servizio di maggior tutela, si precisa che tale tematica non rientra nell’ambito di applicazione del presente provvedimento e che siffatto riconoscimento richiederebbe una copertura normativa;

- rispetto alle osservazioni pervenute in relazione ai requisiti di accesso al servizio (*sub* A.1) occorre precisare che:
  - i. come indicato nella deliberazione 383/2023/R/eel in merito alle modalità di identificazione dei clienti vulnerabili, è intenzione dell’Autorità implementare in futuro una procedura centralizzata per lo scambio attraverso il SII anche delle informazioni riguardanti le utenze ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi ovvero in isole minori non interconnesse, oppure nella titolarità di soggetti presso i quali sono presenti persone che utilizzano apparecchiature medico-terapeutiche salvavita alimentate dall’energia elettrica e definire uno specifico flusso informativo tra il SII e l’INPS per l’acquisizione dell’informazione riguardante i soggetti con disabilità ai sensi della legge 104/92, in esito al necessario confronto con il Garante per la protezione dei dati personali in tema di trattamento dei dati sensibili in questo modo scambiati;
  - ii. il passaggio automatico dal STG al servizio di maggior tutela di quei clienti che acquisiscano o autocertifichino in un secondo momento i requisiti di vulnerabilità di cui al decreto legislativo 210/21 è necessario ai fini della corretta attribuzione del cliente finale al servizio di ultima istanza che gli spetta per legge; d’altronde, simile previsione trova già applicazione anche nei confronti dei clienti BT altri usi che, in base ai requisiti dimensionali che soddisfano (in termini di fatturato e numero di dipendenti) sono attribuiti rispettivamente al servizio a tutele gradualmente per le piccole imprese, ovvero a quello delle microimprese o al servizio di salvaguardia; di converso, i clienti vulnerabili che sono riforniti a condizioni di libero mercato (o che dovessero acquisire i requisiti di vulnerabilità in un dato momento) non passerebbero in automatico al servizio di maggior tutela ma dovrebbero richiedere attivamente all’esercente l’eventuale rientro nel servizio;
  - iii. le modalità di determinazione e aggiornamento delle componenti di commercializzazione del servizio di maggior tutela destinato ai soli clienti vulnerabili saranno oggetto di successivo provvedimento così come le condizioni di remunerazione dei relativi esercenti che saranno comunque definite in modo tale da garantire loro l’equilibrio economico finanziario; a riguardo, occorre altresì precisare che durante il periodo di vigenza del servizio in questione, ancorché il perimetro di applicazione sarà ridotto, gli esercenti dovranno comunque adempiere alla disciplina dell’*unbundling* derivante da attuazione di disposizioni di legge e come tali inderogabili da parte dell’Autorità;
  - iv. non possa essere accolta in questa sede la richiesta, avanzata da alcuni operatori, di permettere all’esercente il STG di richiedere al cliente moroso il Cmor a invarianza di utenze del dispacciamento, atteso che, una simile facoltà deve essere valutata in termini più generali rispetto alla regolazione generale del Sistema indennitario;
- rispetto alle osservazioni pervenute con riferimento all’assetto del STG per i clienti domestici non vulnerabili (*sub* A.2):
  - i. sia opportuno permettere ai futuri esercenti, qualora riuniti in un RTI, di avvalersi di una società del raggruppamento, previamente identificata in sede di partecipazione all’asta, per l’esecuzione dei contratti di dispacciamento e

- trasporto; ciò in quanto simile possibilità avrebbe il pregio di ampliare il numero di potenziali partecipanti alle gare e quindi il grado di potenziale concorrenza che risulta cruciale per il buon esito delle prossime procedure concorsuali, in ragione del numero di clienti messi all'asta, di gran lunga superiore rispetto a quello delle precedenti aste, senza tuttavia inficiare l'obiettivo di selezionare soggetti quanto più affidabili possibile in quanto si circoscriverebbe la titolarità del contratto di trasporto e dispacciamento a una sola impresa interna al RTI che abbia dimostrato di aver operato nel passato secondo i canoni di correttezza e diligenza nei rapporti con gli altri attori della filiera svolgendo in modo "professionale" l'attività di approvvigionamento;
- ii. si debba precisare che, qualora gli esercenti la maggior tutela siano tenuti a erogare, in ultima istanza, il STG per carenza di operatori che subentrino a un esercente decaduto dal suo incarico ovvero nel caso in cui la prossima asta vada deserta per una o più aree, le condizioni di remunerazione degli esercenti la maggior tutela saranno definite dall'Autorità in modo tale da garantire loro unicamente l'equilibrio economico finanziario;
  - in relazione alle condizioni economiche del STG (*sub* A.3):
    - i. rispetto alle osservazioni pervenute in merito al prezzo applicato ai clienti finali:
      - a. non possa essere accolta la proposta, avanzata da alcuni rispondenti alla consultazione, di maggiorare tale prezzo oltre il valore emerso in sede d'asta in funzione della permanenza del cliente nel servizio così da incentivarlo a uscire, quantomeno in questo primo periodo di assegnazione, in ragione della gradualità, prevista dalla legge concorrenza, che si intende garantire ai clienti finali nel passaggio dal servizio di maggior tutela al nuovo servizio, ferme restando le diverse valutazioni che potranno essere effettuate in tal senso in occasione delle successive gare per il prossimo periodo di assegnazione;
      - b. non possa essere accolta neanche la proposta di applicare al cliente finale un prezzo uguale al corrispettivo *PCV* del servizio di maggior tutela con destinazione dell'eventuale differenziale positivo rispetto ai prezzi dell'asta a finalità di interesse pubblico, in quanto simile soluzione comporterebbe, nei fatti, l'applicazione al cliente di un prezzo regolato, con la contestuale elusione della legge 124/17 che invece ne prevede la rimozione;
    - ii. rispetto alle osservazioni formulate in relazione alle condizioni di remunerazione degli esercenti il STG, occorra precisare che:
      - a. con riferimento agli oneri di morosità associati ai prelievi fraudolenti, i relativi costi debbano trovare copertura nell'ambito del prezzo liberamente definito dal venditore in sede di gara, alla stregua degli altri servizi di ultima istanza;
      - b. nei casi in cui gli esercenti acquisiscano l'eventuale credito residuo relativo agli importi oggetto di rateizzazione di cui all'articolo 14 della deliberazione 252/2017/R/com, possano partecipare, con riferimento alle rate residue relative al suddetto credito, al meccanismo di riconoscimento dei crediti non riscossi di cui all'articolo 23 della medesima deliberazione;

- in relazione alle condizioni contrattuali del STG (*sub* A.4):
  - i. in considerazione delle accresciute esigenze di tutela dei clienti domestici non vulnerabili in questa fase di transizione al nuovo assetto del mercato *retail*, non possa essere accolto quanto richiesto in consultazione in merito all'applicazione della regolazione di cui al TIQV; tuttavia, in considerazione del possibile incremento del numero delle comunicazioni scritte ricevute dagli esercenti il STG in una prima fase dalla attivazione del servizio, si ritiene opportuno prevedere che, in deroga a quanto disposto dall'articolo 8, comma 5 del TIQV, per un periodo di 6 mesi dall'attivazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se la comunicazione del cliente finale sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni, l'esercente possa classificare tale comunicazione come richiesta scritta di informazioni;
  - ii. con riferimento agli obblighi informativi dell'esercente il STG verso il cliente, possa essere accolta la richiesta di utilizzare, per l'invio della comunicazione di attivazione, l'indirizzo mail ricevuto dall'esercente la maggior tutela uscente per il recapito della bolletta dematerializzata al cliente finale a condizione che l'esercente si faccia carico di verificare che il messaggio sia stato effettivamente aperto dal cliente e che, in caso contrario, proceda tempestivamente all'invio della comunicazione in formato cartaceo entro e non oltre il termine previsto dalla regolazione; inoltre, rispetto alla richiesta di rendere note al cliente le condizioni economiche del STG con largo anticipo rispetto all'attivazione del servizio, occorre precisare che l'esercente non avrà la possibilità di inviare comunicazioni al cliente prima dell'attivazione del servizio avendo a disposizione le anagrafiche dei punti di prelievo in prossimità dell'attivazione e dovendo disporre di un tempo minimo per la predisposizione e invio delle medesime; tuttavia, l'Autorità valuterà opportune modalità per rendere note ai clienti le condizioni economiche del STG anche attraverso apposita pubblicazione sul proprio sito;
  - iii. con riferimento agli obblighi a carico degli esercenti la maggior tutela uscenti, sia opportuno prevedere, in accoglimento delle osservazioni ricevute in consultazione:
    - a. l'invio, nel periodo intercorrente da settembre 2023 a marzo 2024, da parte degli esercenti la maggior tutela, di una informativa, con testo standardizzato definito dall'Autorità e dal contenuto distinto a seconda che il cliente sia stato identificato o meno come vulnerabile, allegata ad almeno due bollette, di cui la seconda emessa nel periodo tra gennaio e marzo 2024, ancorché in un foglio separato; nel caso di invio di una bolletta in formato dematerializzato, la comunicazione in parola debba essere contenuta in *file* separato oppure all'interno del *file* della bolletta nella prima pagina del documento; la comunicazione in questione conterrebbe il *link* alla pagina del sito dell'Autorità in cui sarebbero riportati i nominativi degli esercenti il STG per area, un promemoria ai clienti che desiderino continuare a pagare le bollette con addebito automatico di prendere contatti col nuovo esercente il STG oltre ad informazioni sul funzionamento del mercato e su come effettuare una scelta consapevole nel mercato libero;

- b. un termine eccezionalmente più ampio per il recapito della bolletta sintetica di chiusura ai clienti non vulnerabili attualmente serviti in tutela; considerata, infatti, la numerosità (nell'ordine di milioni) di bollette di chiusura che alcuni esercenti dovranno inviare ai clienti domestici non vulnerabili che passeranno al STG in ossequio alla legge concorrenza e la necessità di individuare un giusto arco temporale entro il quale garantire il regolare recapito di tali bollette, prevedere che il termine previsto per il recapito della bolletta sintetica di chiusura disposto dall'articolo 11, comma 1, del TIF - pari a sei settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura - venga esteso a dieci settimane; conseguentemente, le tempistiche di emissione previste alle lettere a) e b) del medesimo comma saranno rispettate, considerando l'arco temporale di dieci settimane (anziché sei);
- in relazione ai requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali (*sub B.1*), non si ritiene opportuno inserire ulteriori condizioni di ammissione legate a pratiche commerciali scorrette poste in essere dagli operatori o eventuali sanzioni a questi comminate, posto che, la legge 124/17 già stabilisce tra le cause di esclusione dall'elenco venditori di energia elettrica l'irrogazione, con provvedimento definitivo, di sanzioni da parte dell'Autorità o di altre istituzioni ivi indicate in esito a un procedimento speciale disciplinato con apposito decreto ministeriale; inoltre:
  - i. rispetto alle osservazioni pervenute con specifico riferimento ai requisiti di solidità economico finanziaria:
    - a. non siano state fornite argomentazioni sufficienti per rivedere la soglia di capitale sociale interamente versato prospettata in consultazione (peraltro di valore uguale a quello previsto dall'elenco venditori di energia elettrica) che risulta proporzionata all'obiettivo di ammettere alle procedure concorsuali operatori che abbiano dimostrato, rispettando complessivamente i requisiti di solidità economico-finanziaria previsti, di disporre di una adeguata capacità finanziaria, senza tuttavia generare oneri eccessivi che potrebbero scoraggiare la partecipazione stessa;
    - b. non sia opportuno rendere l'indicatore di puntualità di pagamento verso Terna più stringente rispetto a quello prospettato in consultazione e usato per le precedenti aste per l'assegnazione del STG per le microimprese in quanto si ritiene adeguato rispetto alle finalità del presente requisito volto a escludere dalle procedure concorsuali gli operatori che abbiano accumulato ritardi di pagamento significativi, indicativi di un potenziale rischio di insolvenza da parte dell'utente (tale da innescare per l'appunto la richiesta di garanzie aggiuntive);
  - ii. rispetto alle osservazioni pervenute con riferimento ai requisiti di natura operativa:
    - a. non sia opportuno innalzare ulteriormente la soglia minima di clienti finali serviti (pari a 100.000), prevista ai fini dell'ammissione alle procedure concorsuali, per non ridurre il numero di potenziali partecipanti che potrebbero contribuire, per quanto possibile, a stimolare il grado di concorrenzialità di dette procedure; appare tuttavia fondata la richiesta,

- espressa dalla quasi totalità degli interventi alla consultazione, di identificare un criterio di proporzionalità tra le dimensioni degli operatori e il numero massimo di punti di prelievo aggiudicabili in sede d'asta, così da prevenire il rischio che un operatore a cui sia attribuito un numero di clienti di gran lunga superiore rispetto a quello di partenza non riesca ad adattare la propria struttura aziendale nel tempo a disposizione prima dell'attivazione del STG, con potenziali disservizi per i clienti finali;
- b. non vi siano ragioni né siano state fornite argomentazioni circostanziate e giustificate per anticipare la verifica del requisito attinente alla soglia minima di clienti finali rispetto alla prospettata data di giugno 2023; così come non si ravvisano motivi per escludere dalla partecipazione alle prossime aste operatori attivi anche nel settore del gas naturale dal momento che avendo una base clienti significativa sarebbero in principio capaci di gestire adeguatamente un numero anche rilevante di nuovi clienti in caso di aggiudicazione del servizio in una o più aree;
- c. in merito alla prospettata partecipazione alle prossime procedure concorsuali per l'assegnazione del STG di imprese riunite in RTI:
- sia opportuno confermare simile orientamento in quanto, così facendo, si estenderebbe la partecipazione alle aste anche a operatori di minori dimensioni, ancorché entro determinati limiti dimensionali, affinché possano competere per l'assegnazione di aree territoriali di dimensioni particolarmente consistenti quali quelle oggetto delle prossime aste così da favorire un maggior grado di competitività nell'ambito delle procedure, fermo restando il rispetto, da parte di ciascuna impresa del RTI, delle ulteriori condizioni di ammissione, così da selezionare esercenti che abbiano dato prova di avere operato in maniera diligente e puntuale al pari di chi partecipa individualmente;
  - in merito al paventato rischio, sollevato in consultazione, di scioglimento anticipato dei RTI rispetto all'intera durata del periodo di assegnazione del STG, si debba rammentare che in simile casistica sarà escussa integralmente la fideiussione rilasciata ai fini dell'aggiudicazione dell'area assegnata;
  - in merito alle modalità di contrattualizzazione dei clienti finali nel mercato libero alla fine del periodo di assegnazione del STG da parte di esercenti interni a un RTI, queste saranno oggetto di successivo provvedimento dell'Autorità con cui saranno disciplinate, in generale, le modalità di attuazione delle disposizioni del decreto ministeriale del 17 maggio 2023 in tema di contrattualizzazione nel mercato libero dei clienti riforniti dagli esercenti il STG;
- iii. con riferimento all'obbligo, in capo ai partecipanti alle aste, di presentare una dichiarazione di intenti ai fini dell'aggiudicazione definitiva delle aree provvisoriamente assegnate, occorra precisare che simile strumento ha la funzione di vincolare gli esercenti, con un impegno formale, periodicamente monitorato

dall’Autorità, a erogare il servizio in maniera corretta e puntuale implementando gli opportuni interventi di adeguamento della propria struttura aziendale, ove ciò risulti necessario, o documentando l’eventuale adeguatezza delle dotazioni di cui già si dispone;

- iv. con riferimento al prospettato inserimento di appositi indicatori finanziari nella relazione che ciascun esercente dovrà trasmettere all’Autorità, in esito all’aggiudicazione del servizio, si debba precisare che gli stessi saranno più estesamente declinati nello schema tipo di relazione che sarà predisposto dall’Autorità in cui sarà indicata anche la *ratio* sottostante la scelta di tali indicatori che risultano funzionali, insieme alle altre informazioni ivi contenute, a evidenziare la solidità dell’azienda anche sotto il profilo finanziario;
- rispetto alle osservazioni ricevute in merito alle garanzie da versare (*sub B.2*), si ritiene che gli importi prospettati che ciascun esercente sarà tenuto a versare per ogni area aggiudicata siano proporzionati rispetto alla finalità di dissuadere l’esercente da un mancato assolvimento del servizio o dallo svolgimento dello stesso in difformità alle disposizioni previste dalla regolazione, senza tuttavia creare oneri eccessivi di partecipazione, che potrebbero riverberarsi sul prezzo offerto in sede di gara o limitare il numero di potenziali partecipanti; quanto invece alle forme di garanzie ammesse, non si ritiene di poter ammettere strumenti ulteriori (come la *parent company guarantee*) rispetto a quelli finora previsti dalla regolazione dell’omologo servizio per le piccole e microimprese in considerazione del loro diverso profilo di rischio e quindi della loro minore efficacia, in caso di insolvenza dell’operatore, rispetto alle fidejussioni;
- rispetto alle osservazioni pervenute sulle informazioni da mettere a disposizione dei partecipanti alle procedure concorsuali (*sub B.3*):
  - i. occorra innanzitutto evidenziare che il *set* informativo prefigurato nel documento per la consultazione 212/2023/R/eel è stato individuato cercando di contemperare al meglio la duplice esigenza, da un lato, di soddisfare adeguatamente le esigenze cognitive dei partecipanti alle gare così da permettere a tutti di competere su un piano di parità e dall’altro, di effettuare l’acquisizione e l’analisi di dette informazioni secondo tempistiche che consentano di metterle a disposizione dei partecipanti alle aste con congruo anticipo rispetto allo svolgimento delle gare; proprio in quest’ottica la raccolta dati oggetto della determina 8/2023 (volta all’acquisizione delle informazioni nella sola disponibilità degli esercenti la maggior tutela), è stata aperta nel mese di marzo, in un momento in cui tuttavia il quadro normativo vigente stabiliva la cessazione contestuale del servizio di maggior tutela per tutti i clienti domestici (inclusi i vulnerabili), ragion per cui, in quel contesto non si ravvisava alcuna necessità di distinguere le informazioni da trasmettere sulla base della tipologia di cliente; a fronte di quanto in discorso, un’ulteriore richiesta dati rivolta alla generalità degli esercenti la maggior tutela per l’acquisizione delle informazioni nella loro disponibilità, in particolare quelle sulla morosità dei soli clienti vulnerabili, avrebbe tempi incompatibili con quelli delle prossime aste; peraltro, al momento non vi sono neanche evidenze su un diverso profilo di rischio creditizio nell’ambito della generalità dei clienti

- domestici; tuttavia, per assecondare le esigenze informative dei partecipanti alle prossime procedure concorsuali, si intende acquisire da un campione dei maggiori esercenti il servizio di maggior tutela, rappresentativo di una quota significativa dei punti riforniti in tutela, l'informazione sul numero di clienti non vulnerabili serviti ad aprile 2023 che scelgono la bolletta in formato dematerializzato e la modalità di addebito automatico per il pagamento della stessa da mettere a disposizione tra le informazioni pre-gara;
- ii. sia fondata e meritevole di accoglimento la richiesta, avanzata in consultazione, di disporre almeno delle informazioni sul numero di punti e volumi associati ai clienti identificati come vulnerabili dal SII con lo stesso dettaglio geografico delle altre informazioni pre-gara così da ridurre l'asimmetria informativa con gli esercenti la maggior tutela e poter meglio formulare la propria offerta; sia parimenti possibile accogliere la richiesta di ottenere l'informazione sul numero di punti di prelievo nella titolarità dei clienti che compiranno 76 anni nel corso del triennio di assegnazione del STG;
  - iii. sia parimenti fondata l'esigenza, espressa da alcuni rispondenti alla consultazione, sia di disporre di un tempo adeguato, di circa due mesi, per l'analisi delle informazioni pre-gara sia di ricevere, come peraltro già fatto per le precedenti aste per l'assegnazione dell'omologo servizio destinato alle piccole e microimprese, un aggiornamento del numero di POD e relativi volumi oggetto delle procedure;
- rispetto alle posizioni espresse in consultazione con riferimento alle aree territoriali di erogazione del servizio prospettate (*sub* B.4):
    - i. anche alla luce della preferenza espressa dalla maggioranza degli intervenuti, sia da scegliere la configurazione B così da favorire la partecipazione alle aste di operatori con caratteristiche dimensionali diverse, nell'ottica di promuovere, per quanto possibile, una maggiore concorrenzialità nell'asta, condizione questa che, come a più riprese evidenziato, si rende necessaria per il buon esito della stessa;
    - ii. non sia tuttavia meritevole di accoglimento la richiesta di rilassare ulteriormente il vincolo di prossimità geografica delle province accorpate nella medesima area territoriale, posto che, simile scelta risponde all'obiettivo di permettere agli operatori che parteciperanno alle prossime aste di circoscrivere le strutture territoriali dedicate alla gestione del cliente (es. rete di negozi, gestione territoriale del credito, ecc.) in zone non troppo distanti tra di loro ovvero di consolidare la propria presenza in aree in cui operano normalmente, sfruttando eventuali economie di scala, dal momento che la presenza sul territorio di strutture dedicate ai clienti potrebbe essere importante per questi ultimi, tanto più, in una fase così delicata come quella della rimozione del servizio di tutela; rispetto all'asserita preoccupazione di favorire alcuni esercenti la vendita radicati in determinate aree, occorre altresì precisare che l'accorpamento, nell'ambito della medesima area, di gruppi di province appartenenti a regioni diverse ha permesso di identificare aree in cui vi sia una compresenza di più esercenti la maggior tutela così da mitigare, per quanto possibile, il vantaggio informativo di cui questi godrebbero nel caso in cui vi fosse stata una perfetta sovrapposizione tra le aree del STG e quelle servite dagli attuali esercenti la maggior tutela;

- iii. per ultimo, non possa essere accolta neanche la richiesta di ridurre ulteriormente la dimensione media delle aree in quanto così facendo si rischierebbe di avere un numero di aree potenzialmente superiore a quello dei partecipanti con il conseguente rischio di ridurre il grado di competizione tra operatori e di favorire, nella peggiore delle ipotesi, condotte collusive di spartizione delle aree;
- rispetto alle osservazioni pervenute sui criteri di aggiudicazione delle procedure concorsuali (*sub* B.5) e, più in dettaglio:
  - i. con riferimento alle modalità di svolgimento dell'asta:
    - a. occorra evidenziare che, nel contesto entro cui si svolgeranno le prossime procedure concorsuali, caratterizzato da un numero di clienti messi all'asta più che triplo rispetto al passato, alcuni dei potenziali partecipanti potrebbero avere delle difficoltà ad adeguare la propria struttura aziendale per servire così tanti clienti, con il conseguente rischio di un minore grado di partecipazione e/o concorrenza nell'asta; a fronte di tale rischio, il modello d'asta a turno unico, ancorché non permetta il *price discovery* (che peraltro nelle precedenti procedure del STG per le microimprese è stato utilizzato solo verso la fine dell'asta) risulta preferibile rispetto a quello precedentemente utilizzato per le microimprese per due ordini di ragioni: (1) perché meno esposto a comportamenti di collusione tacita tra partecipanti in cui si potrebbe incorrere nel caso, non remoto, di limitata partecipazione/scarsa concorrenza tra operatori, rispetto all'asta iterativa ascendente *multi-round*, caratterizzata invece da un elevato grado di trasparenza, (2) perché, qualora si adottasse il modello di asta iterativa ascendente *multi-round*, si rischierebbe di prolungare eccessivamente la durata dell'asta dal momento che, a causa del numero di aree territoriali sensibilmente maggiore rispetto a quelle delle aste per le microimprese, per raggiungere i prezzi di riserva che i partecipanti sono effettivamente disposti a pagare per le varie aree, occorrerebbe un numero di turni molto elevato; simile circostanza potrebbe ulteriormente favorire il coordinamento tra partecipanti; inoltre, non si ritiene che la proposta, sollevata in consultazione, di aumentare in maniera rilevante il livello di riduzione del prezzo corrente tra un turno e l'altro, rispetto a quello fissato nelle precedenti aste delle microimprese, possa essere una soluzione ottimale per ridurre la durata dell'asta, atteso che, un livello di riduzione del prezzo corrente molto elevato potrebbe risultare eccessivo rispetto alla disponibilità di alcuni partecipanti all'asta di offrire per una o più aree, con ricadute negative sugli esiti dell'asta;
    - b. non sia meritevole di accoglimento la richiesta di individuare un *floor* alle offerte ammesse in sede di gara in quanto potrebbe condurre a esiti di gara subottimali;
    - c. possa invece essere accolta la richiesta di alcuni operatori di poter formulare le offerte in c€/POD/anno;
  - ii. sia utile al buon esito delle aste confermare la possibilità dei partecipanti di esprimere il numero massimo di aree che si impegnano a servire in quanto così

- facendo si conterrebbe il potenziale rischio a cui potrebbero esporsi i partecipanti di risultare aggiudicatari di più aree di quelle che avrebbero voluto, circostanza questa che potrebbe anche scoraggiare alcuni operatori a offrire per una o più aree; inoltre, al fine di mitigare l'ulteriore rischio che un operatore possa aggiudicarsi un numero di punti di prelievo sproporzionato rispetto a quello della sua base clienti di partenza con le conseguenti difficoltà gestionali che potrebbero conseguire, sia parimenti opportuno prevedere un limite massimo alle aree assegnabili a ciascun partecipante, definito sulla base del numero di clienti serviti alla data del 30 giugno 2023, in aggiunta al tetto del 30% previsto dal decreto ministeriale del 17 maggio 2023 (richiamato al primo gruppo di considerati);
- iii. sia parimenti opportuno confermare il criterio di assegnazione delle aree ai vari partecipanti sulla base della combinazione che minimizza il prezzo per i clienti finali, così che possano trarre beneficio degli esiti dell'asta;
  - iv. non sia meritevole di accoglimento la richiesta di innalzare il tetto massimo applicato al prezzo offerto nell'ambito dell'asta di riparazione in quanto, a fronte del rischio concreto di una limitata concorrenzialità delle prossime aste rispetto a quelle passate, alcuni operatori, presumendo che per alcune aree l'asta madre vada deserta, potrebbero essere incentivati ad offrire solamente nell'ambito dell'asta di riparazione dove potrebbero acquisirle a un prezzo potenzialmente più alto qualora in quella sede il tetto fosse fissato a un valore più alto; inoltre, per le medesime ragioni di potenziale scarsa concorrenzialità che potrebbe condurre a ricorrere all'asta di riparazione per un numero di aree ancora numeroso sia altresì opportuno prevedere che questa sia svolta sulla base delle medesime regole dell'asta madre (quindi prevedendo, anche in questo caso, la facoltà dei partecipanti di indicare il numero di aree che si impegnano a servire entro il limite massimo definito *sub* ii.), senza tuttavia applicare il tetto massimo del 30% alle aree assegnabili a ciascun partecipante dal momento che, in questa fase della gara, risulta prevalente l'interesse ad assegnare il servizio a quegli operatori che, date le dimensioni di partenza, possono ancora assorbire il numero residuo di punti di prelievo oggetto d'asta;
- in coerenza con le osservazioni ricevute dalla maggior parte dei rispondenti alla consultazione sulla durata del periodo di assegnazione (*sub* B.6), sia opportuno confermare l'orizzonte temporale di tre anni prospettato in consultazione che risulta coerente con le disposizioni del decreto ministeriale del 17 maggio 2023 che prevedono che il STG assolva alla sola funzione di servizio di ultima istanza a partire da aprile 2027;
  - per ultimo, con riferimento agli auspicati interventi di bonifica dei dati anagrafici presenti nel RCU, sia opportuno in primo luogo ribadire che gli esercenti la maggior tutela hanno l'obbligo di mantenere aggiornati i dati del RCU relativi ai propri clienti serviti; e allo scopo di ridurre al massimo i possibili disallineamenti, sia altresì opportuno prevedere un sistema di verifica di tali obblighi, con eventuale penalizzazione a carico degli esercenti la maggior tutela – in quanto soggetti responsabili della correttezza di tali informazioni - da definire con successivo

provvedimento, previa consultazione anche urgente, qualora per ciascun punto di prelievo oggetto di trasferimento i dati necessari alla fatturazione e al contatto con il cliente finale presenti in RCU risultino diversi da quelli utilizzati dall'esercente la maggior tutela dopo un adeguato processo di bonifica che deve essere attivato al più presto da tali esercenti;

- a tal fine sia necessario avviare al più presto la verifica con gli esercenti la maggior tutela, anche attraverso la convocazione di appositi gruppi di lavoro con la partecipazione anche del SII a partire dal prossimo mese di settembre, finalizzata a definire gli aspetti di dettaglio che consentano di migliorare la qualità dei dati che saranno trasferiti ai nuovi esercenti il STG, facendo tesoro dell'esperienza riscontrata in occasione delle precedenti procedure concorsuali e valutando la possibilità di introdurre tempistiche anticipate di trasferimento dei dati a seguito dell'aggiudicazione, pur nel rispetto delle esigenze di riservatezza.

**RITENUTO, PERTANTO, CHE:**

- sia necessario e urgente dare attuazione alle disposizioni (art. 1 comma 60) della legge 124/17 che intesta all'Autorità il compito di adottare disposizioni per assicurare il STG ai clienti senza fornitore alla data di rimozione del servizio di maggior tutela, prevedendo parimenti opportune misure per prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi e alterazioni delle condizioni di fornitura di tali clienti;
- in ossequio al principio di gradualità espressamente sancito dal decreto ministeriale del 17 maggio 2023 che prevede, l'assegnazione al STG disciplinato dall'Autorità dei soli clienti domestici non vulnerabili, si debba definire (A) la regolazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili e (B) le modalità di assegnazione dello stesso; in merito alla scadenza del 10 gennaio 2024 entro cui, ai sensi del citato decreto ministeriale devono concludersi le procedure concorsuali per l'affidamento del STG, si debba tuttavia ribadire, come anche segnalato dall'Autorità, che tale termine non appare compatibile con le tempistiche necessarie per dare corretta attuazione alla clausola sociale di cui al decreto-legge 48/23 e che, ove gli approfondimenti in corso lo confermassero, la scadenza in questione non potrebbe essere rispettata;
- si debbano invece rinviare a successivo provvedimento gli interventi funzionali alla rimozione del servizio di maggior tutela per i clienti vulnerabili che esulano dall'ambito di applicazione del presente provvedimento;
- stante quanto sopra, con specifico riferimento alla regolazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, (A), sia opportuno:
  - i. confermare integralmente gli orientamenti posti in consultazione in relazione ai requisiti di accesso al servizio, prevedendo che:
    - a. debbano essere riforniti nell'ambito del STG i clienti domestici non identificati come vulnerabili (con le modalità riportate *sub. b.*) che, alla data di rimozione del servizio di maggior tutela, non siano titolari di un contratto a condizioni di libero mercato; qualora successivamente all'attivazione del servizio i clienti dichiarino il possesso o acquisiscano uno dei requisiti di

- vulnerabilità sono automaticamente trasferiti dal SII al servizio di maggior tutela fino al periodo di operatività dello stesso;
- b. ai fini dell'individuazione dei clienti vulnerabili, il SII provveda a identificare i clienti titolari di bonus sociale, di età superiore a 75 anni e 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, con le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel mentre, con riferimento alle altre casistiche non attualmente identificabili dal SII, gli esercenti la maggior tutela (prima dell'attivazione del STG e successivamente, in caso di richiesta di rientro in maggior tutela) e gli esercenti il STG (ad ogni attivazione del servizio) informino rispettivamente i propri clienti dei requisiti per qualificarsi come vulnerabili e delle modalità per farlo così da poter fruire del servizio di maggior tutela; le informazioni sulla vulnerabilità dei clienti finali acquisite dai predetti esercenti sono trasferite al SII con le modalità di cui alla citata deliberazione 383/2023/R/eel;
  - c. i clienti domestici non vulnerabili non possano chiedere di accedere al STG se titolari di un contratto sul libero mercato ma possano richiedere la voltura su un punto di prelievo associato al servizio così come una nuova attivazione, alla stregua degli altri servizi di ultima istanza del settore elettrico;
  - d. gli esercenti il STG possano disporre delle misure a tutela del proprio credito previste dalla regolazione vigente;
  - e. i clienti vulnerabili continuino a essere transitoriamente riforniti nel servizio di maggior tutela alle condizioni economiche definite dall'Autorità in continuità con le attuali modalità per quanto concerne i corrispettivi a copertura dei costi di approvvigionamento; eventuali modifiche alle attuali modalità di determinazione delle componenti di commercializzazione saranno invece valutate e definite con successivo provvedimento;
- ii. confermare integralmente anche gli orientamenti posti in consultazione con riferimento all'assetto del servizio prevedendo che:
- a. gli esercenti, qualora non si approvvigionino direttamente, possano avvalersi, per la conclusione dei contratti di dispacciamento e trasporto sia di una società del medesimo gruppo sia di un'unica società interna al RTI; in entrambi i casi la società che opera in qualità di utente del dispacciamento e della distribuzione dovrà rimanere tale per tutto il periodo di assegnazione del servizio;
  - b. nell'ipotesi in cui un esercente decada dal suo incarico, si proceda in via prioritaria a sondare la disponibilità degli altri partecipanti alle gare a subentrare, al prezzo al quale questi si rendano disponibili a erogare il servizio in una data area territoriale, e in ultima istanza, si ricorra agli esercenti la maggior tutela fintanto che sarà operativo tale servizio; all'indomani della cessazione del servizio di maggior tutela per tutti i clienti finali, dovranno essere identificate, con apposito intervento normativo, le

- opportune modalità per garantire la continuità della fornitura ai clienti finali per cui si attivi il servizio di ultima istanza cui hanno diritto, qualora le procedure per l'identificazione del relativo esercente vadano deserte;
- iii. confermare gli orientamenti posti in consultazione con riferimento alle condizioni economiche del servizio, prevedendo che:
- a. sia applicato al cliente un prezzo relativo alla materia energia pari alla somma di:
- un prezzo variabile soggetto ad aggiornamenti periodici a copertura dei costi di approvvigionamento (acquisto energia e dispacciamento, incluso il corrispettivo mercato di capacità ad esclusione dei corrispettivi di sbilanciamento e di aggregazione misure);
  - un corrispettivo specifico definito dall'Autorità prima delle procedure concorsuali, in quota energia (c€/kWh), a copertura dei costi di sbilanciamento di un operatore efficiente del libero mercato;
  - un prezzo unico a livello nazionale, espresso c€/POD/anno, determinato sulla base dei prezzi di aggiudicazione emersi in sede di gara, che incorpora le restanti voci di costo (parametro  $\gamma$ );
  - in deroga a quanto sopra, e limitatamente ai casi in cui il cliente acceda al servizio in esito alla risoluzione del contratto di dispacciamento e/o trasporto del proprio venditore del libero mercato, il parametro  $\gamma$ , qualora positivo, sia posto pari a zero, con riferimento ai prelievi effettuati dalla data di attivazione del servizio, fino all'ultimo giorno del mese successivo a tale data;
  - un corrispettivo di perequazione volto a compensare ciascun esercente della differenza tra il livello del parametro  $\gamma$  applicato al cliente finale e il valore del prezzo di aggiudicazione formatosi nell'ambito della procedura concorsuale nonché a copertura degli scostamenti dei costi di approvvigionamento dell'energia elettrica destinata ai clienti del servizio di maggior tutela fino a marzo 2024 e le necessità di gettito legate ai meccanismi di compensazione degli esercenti la maggior tutela di cui agli articoli 18, 19, 20 e 21 del TIV in relazione alle erogazioni dovute agli esercenti con riferimento ai clienti domestici non vulnerabili serviti in tutela;
- b. gli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili:
- ricevano, oltre ai corrispettivi applicati ai clienti del servizio sopra descritti, una remunerazione allineata al prezzo di aggiudicazione dell'area territoriale interessata, a mezzo di uno specifico meccanismo di perequazione (che servirà anche a coprire eventuali saldi residui di perequazione dell'approvvigionamento dell'energia elettrica del servizio di maggior tutela per il periodo in cui i clienti non vulnerabili sono serviti in maggior tutela) e possano accedere a un meccanismo di compensazione del rischio profilo; a tale fine il SII provvederà a fornire agli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili i dati rilevanti ai fini di detto meccanismo;

- nel caso di clienti che accedono al servizio a valle della risoluzione del contratto di dispacciamento e/o trasporto del venditore del mercato libero, gli esercenti del servizio siano altresì compensati (1) della mancata applicazione del parametro  $\gamma$  con riferimento ai prelievi dei predetti clienti per il periodo intercorrente dall'attivazione del servizio fino all'ultimo giorno del mese successivo alla data di tale attivazione, (2) in misura pari al prodotto tra l'energia prelevata da tali clienti nei primi 5 giorni successivi all'attivazione del servizio e la differenza tra i corrispettivi di sbilanciamento pagati a Terna per i predetti prelievi e il PUN;
  - possano parimenti accedere, qualora acquisiscano l'eventuale credito residuo relativo ad importi oggetto di rateizzazione ai sensi dell'articolo 14 della deliberazione 252/2017/R/com, al meccanismo di riconoscimento dei crediti non riscossi di cui all'articolo 23 della medesima deliberazione, con riferimento alle rate residue relative al suddetto credito;
- c. ai fini della corretta identificazione dei costi e ricavi afferenti al STG per i clienti domestici non vulnerabili questi siano oggetto di separazione contabile rispetto all'omologo servizio destinato alle piccole e microimprese; a tal fine, debba essere creata un'attività separata in relazione alla vendita di energia elettrica ai clienti finali del STG per i clienti domestici non vulnerabili, a partire dal primo esercizio che si apre successivamente al 31 dicembre 2023; debbano inoltre essere demandate al Manuale di contabilità regolatoria, pubblicato dagli Uffici dell'Autorità, le specifiche tecniche di dettaglio per la corretta compilazione dei conti annuali separati (CAS) in attuazione della predetta previsione;
- iv. confermare altresì l'applicazione delle condizioni contrattuali delle offerte PLACET con le seguenti precisazioni:
- a. in parziale deroga alla disciplina delle offerte PLACET- che prevede la trasmissione della bolletta in formato dematerializzato quale modalità ordinaria- l'esercente possa inviare la bolletta in tale formato, solamente a quei clienti di cui abbia acquisito il recapito digitale dall'esercente la maggior tutela uscente e che risultino già destinatari della bolletta in questo formato nell'ambito del servizio di maggior tutela; nella comunicazione di attivazione del servizio, il cliente dovrà comunque essere informato a riguardo; con riferimento agli altri clienti, l'esercente sia invece tenuto ad acquisire dal cliente finale un valido recapito digitale, informandolo, a tal fine, nella comunicazione che gli sarà fornita al momento dell'attivazione del servizio; nelle more dell'acquisizione del predetto recapito e in caso di silenzio del cliente finale, la bolletta dovrà essere inviata in formato cartaceo, ciò in quanto, a differenza dei contratti delle offerte PLACET che presuppongono un comportamento attivo del cliente il quale concorda di ricevere la bolletta in formato dematerializzato (e mette a disposizione un recapito a cui destinarla), il presente servizio, proprio per la sua natura di

- ultima istanza, non presuppone la volontà del cliente di accedervi; inoltre, in continuità con la regolazione dell'omologo servizio destinato alle piccole e microimprese, si debba derogare all'applicazione dello sconto al cliente che scelga contestualmente la bolletta in formato dematerializzato e la modalità di addebito automatico dell'importo fatturato, posto che, tale sconto potrebbe incidere sul valore del prezzo offerto in sede di gara;
- b. sia opportuno accordare una deroga *una tantum* alla periodicità di fatturazione prevista dalla disciplina delle offerte PLACET per consentire agli esercenti di inviare, esclusivamente la prima bolletta, con tempistiche sfalsate, per gruppi di clienti distinti, fermo restando l'obbligo di rispettare la periodicità di fatturazione bimestrale a partire dal secondo invio; ciò in quanto, si ritiene prudentiale e più tutelante per il cliente medesimo, ridurre il numero di bollette che l'esercente dovrà emettere nello stesso mese, rispetto al rischio di potenziali blocchi di fatturazione o problemi di postalizzazione legati all'invio contestuale di un numero potenzialmente molto significativo di bollette;
  - c. sia confermata l'applicazione del TIQV anche ai clienti riforniti nell'ambito del servizio in questione prevedendo tuttavia per tali clienti che, per un periodo di 6 mesi decorrente dall'attivazione del servizio medesimo, in deroga a quanto previsto dall'articolo 8, comma 5, in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se la comunicazione del cliente finale sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni, l'esercente possa classificare tale comunicazione come richiesta scritta di informazioni;
  - d. gli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili siano tenuti a inviare al cliente, entro sette giorni dall'attivazione del servizio, un'apposita comunicazione recante le informazioni essenziali sul servizio, sull'identità dell'esercente e sulla facoltà del cliente di poter passare al mercato libero, nonché sulle modalità per attestare l'eventuale titolarità dei requisiti per essere classificato come vulnerabile con le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel; il termine della suddetta comunicazione è incrementato a dieci giorni limitatamente alla prima attivazione che avverrà a seguito delle procedure concorsuali; la predetta comunicazione dovrà essere messa a disposizione del cliente finale anche qualora questo richieda una voltura o una nuova attivazione di un nuovo punto di prelievo ovvero di un punto precedentemente disattivato;
  - v. prevedere che l'esercente la maggior tutela uscente:
    - a. nel periodo intercorrente da settembre 2023 a marzo 2024 alleggi, ad almeno due bollette, di cui la seconda inviata al cliente nel periodo da gennaio a marzo 2024, in un foglio separato (ovvero, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in *file* separato oppure all'interno del *file* della bolletta nella prima pagina del documento), un'informativa con testo standardizzato definito dall'Autorità, distinto tra clienti vulnerabili e non vulnerabili;
    - b. rapporti, nella bolletta sintetica di chiusura del cliente finale, ai sensi dell'articolo 10, comma 3, dell'allegato A alla deliberazione

- 501/2014/R/com, un messaggio anch'esso definito dall'Autorità, finalizzato a renderlo edotto del cambio di fornitore;
- c. disponga di un periodo eccezionalmente più lungo rispetto a quanto previsto dalla regolazione per recapitare la bolletta sintetica di chiusura e, in particolare, di un periodo pari a dieci settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura, con le medesime scadenze attualmente previste per l'emissione, sia nei casi di recapito della bolletta dematerializzata sia negli altri casi;
- con riferimento alle modalità di assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili (B) sia opportuno:
    - i. confermare integralmente gli orientamenti posti in consultazione in relazione ai requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali, prevedendo che:
      - a. siano ammesse a partecipare alle procedure concorsuali solamente le imprese che, alla data di presentazione dell'istanza, risultino già iscritte all'elenco venditori di energia elettrica, di cui al decreto MiTE 164/22;
      - b. nell'ambito dei requisiti di solidità economico-finanziaria:
        - l'indicatore di *performance* verso Terna risulti soddisfatto qualora, negli ultimi dodici mesi precedenti le gare, l'indice  $I_0$  del Regolamento garanzie di Terna non sia risultato pari a 1 per più di una volta con riferimento ai contratti di dispacciamento in prelievo di cui sia titolare il partecipante alle gare ovvero la società di cui si avvale oppure, nei casi in cui l'utente non abbia rispettato il predetto indice ma non abbia parimenti ricevuto alcuna richiesta di integrazione delle garanzie da parte di Terna;
        - l'indicatore relativo alla puntualità dei pagamenti nei confronti dei distributori sia soddisfatto qualora ciascuna delle 5 principali imprese distributrici (identificate sulla base del numero di punti connessi alla rete) verifichino che, in relazione alle fatture di trasporto con scadenza di pagamento nell'ultimo semestre 2022 e nel primo semestre del 2023, non si siano verificati due o più ritardi di pagamento; a tal fine debbano essere presi in considerazione esclusivamente i ritardi di pagamento che abbiano condotto alla richiesta, all'utente del trasporto, della maggiorazione della garanzia prestata ovvero alla decadenza dalla facoltà di ricorrere al giudizio di *rating* creditizio oppure alla *parent company guarantee* ai sensi del Codice di rete tipo;
        - sia fatto divieto di partecipare alle procedure concorsuali alle imprese che direttamente (o per il tramite di una società del gruppo) abbiano subito la risoluzione di un contratto di dispacciamento in prelievo e/o di trasporto a partire dal 2017 e che abbiano lasciato insoluti a imprese distributrici che hanno partecipato al meccanismo di compensazione di cui alle deliberazioni 50/2018/R/eel e 119/2022/R/eel oppure facciano parte del medesimo gruppo societario di società a cui siano imputabili tali insoluti;

- sia confermato il livello di capitale sociale interamente versato pari a 100.000 euro;
- c. ai fini del soddisfacimento dei requisiti di natura operativa, i partecipanti alle gare che concorrano individualmente:
  - siano utenti del dispacciamento e trasporto ovvero possano essersi avvalsi, per l'intero anno 2022, di società del gruppo societario per la conclusione dei contratti di dispacciamento e trasporto, a condizione che tali società rispettino anch'esse i pertinenti requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali;
  - debbano avere rifornito, alla data del 30 giugno 2023, una soglia minima di clienti finali pari a 100.000 composta cumulativamente sia di clienti domestici di energia elettrica e/o gas naturale che di clienti non domestici di energia elettrica connessi in BT e/o di gas naturale con consumo annuo fino a 50.000 Smc;
- d. possano partecipare anche imprese riunite in RTI purché il RTI abbia durata pari a quella del periodo di assegnazione del servizio e le imprese ivi associate rispettino le seguenti condizioni:
  - siano di numero massimo pari a quattro;
  - non concorrano anche individualmente e/o con altri RTI per l'assegnazione delle aree territoriali di erogazione del servizio;
  - appartengano a gruppi societari diversi ovvero, nel caso appartengano allo stesso gruppo societario, si riuniscano esclusivamente nel medesimo RTI;
  - una delle imprese associate nel RTI abbia un numero minimo di punti di prelievo inclusi nel proprio contratto di dispacciamento, alla data del 30 giugno 2023, pari a 50.000 e si impegni, in caso di aggiudicazione, a operare come utente del dispacciamento e del trasporto per tutte le altre imprese ivi riunite che operino come esercenti il STG di una data area; l'impresa in questione dovrà a sua volta dimostrare l'ottemperanza ai pertinenti requisiti di partecipazione;
  - rispettino individualmente i requisiti di partecipazione ad eccezione di quello relativo al numero minimo di clienti serviti che potrà essere soddisfatto cumulativamente dai partecipanti al RTI purché questi abbiano servito individualmente, alla data del 30 giugno 2023, almeno 25.000 clienti finali di piccole dimensioni di gas naturale e/o energia elettrica;
- e. ai fini dell'assegnazione definitiva del servizio nell'area aggiudicata all'asta, gli operatori siano tenuti a presentare una dichiarazione di intenti in cui espongano sinteticamente per ogni macro-processo ivi individuato la giustificazione dell'adeguatezza aziendale ovvero gli interventi di adeguamento che ci si impegna a intraprendere;
- f. gli operatori selezionati in qualità di esercenti debbano rispettare i requisiti di partecipazione per tutto il periodo di assegnazione del servizio, a pena di

- decadenza dall'incarico e debbano altresì presentare una relazione in cui descrivano le risorse a disposizione ai fini dell'erogazione del servizio al numero di clienti acquisiti, entro 1 mese dall'attivazione del servizio; tale relazione debba essere periodicamente aggiornata;
- ii. confermare gli orientamenti posti in consultazione in merito alle garanzie, con le seguenti precisazioni che riflettono gli esiti della consultazione:
    - a. debba essere corrisposta da ciascun partecipante (1) la somma di 75.000 euro ai fini della partecipazione alle gare e (2) la somma di 2 milioni di euro per ciascuna area assegnata, ai fini dell'aggiudicazione;
    - b. in caso di dissoluzione anticipata del RTI, il mandatario sia tenuto a versare interamente la garanzia *sub* (2);
    - c. in caso di decadenza dell'esercente, questo sia tenuto a versare, oltre alla garanzia *sub* (2) anche una penale paria alla differenza, in valore assoluto, tra il prezzo di aggiudicazione dell'area in cui l'esercente è decaduto e il prezzo offerto dall'operatore che gli subentra, commisurata al numero di punti di prelievo dell'area territoriale al momento del subentro;
  - iii. rivedere parzialmente gli orientamenti posti in consultazione con riferimento alle informazioni riguardanti le caratteristiche dei punti di prelievo oggetto di assegnazione, da mettere a disposizione dei partecipanti alle procedure concorsuali prevedendo, in aggiunta a quelle già previste anche le seguenti informazioni relative a:
    - a. il numero di punti di prelievo e i consumi annui prelevati dai clienti domestici indetificati dal SII come vulnerabili;
    - b. il numero di punti di prelievo nella titolarità di clienti che compiranno 76 anni nel corso del periodo di assegnazione del STG;
    - c. il numero di clienti finali non vulnerabili serviti ad aprile 2023 da un campione rappresentativo dei principali esercenti il servizio di maggior tutela che hanno scelto la bolletta in formato dematerializzato e la modalità di addebito automatico per il pagamento della stessa; tali informazioni saranno tuttavia messe a disposizione dei partecipanti alle procedure più a ridosso dell'asta in ragione dei necessari tempi di acquisizione delle stesse;
  - iv. prevedere che gli esercenti la maggior tutela uscenti trasferiscano agli esercenti il STG l'informazione puntuale, per singolo punto di prelievo, circa la modalità di pagamento precedentemente prescelta dal cliente nonché circa la tipologia di recapito della bolletta scelta (se cartacea ovvero in formato dematerializzato) e un recapito digitale dei clienti che fino a quel momento hanno ricevuto la bolletta in formato dematerializzato, entro il 15 marzo 2024; a tal fine, le comunicazioni delle suddette informazioni debbano avvenire: (a) attraverso un canale di posta elettronica certificata o attraverso un canale di comunicazione che fornisca agli esercenti la maggior tutela uscenti idonea documentazione elettronica attestante l'invio e l'avvenuta consegna; (b) utilizzando formati elettronici riconosciuti dai più diffusi *software* di elaborazione dati e che consentano l'immediata utilizzabilità dei dati trasferiti; inoltre, entro 7 giorni lavorativi dalla pubblicazione degli esiti delle procedure concorsuali, gli esercenti la maggior tutela siano tenuti

- a comunicare agli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili i canali di comunicazione adoperati così che questi ultimi possano prepararsi alla ricezione delle informazioni da acquisire;
- v. prevedere che siano messe all'asta 26 aree territoriali di cui alla configurazione B prospettata in consultazione;
  - vi. confermare gli orientamenti posti in consultazione in relazione ai criteri di aggiudicazione prevedendo che:
    - a. si faccia ricorso al meccanismo d'asta a turno unico, in busta chiusa;
    - b. ciascun partecipante formuli la propria offerta (in c€/POD/anno), indicando, rispetto alle aree per le quali presenta un'offerta, il numero totale di quelle che si impegna a servire in caso di aggiudicazione; tale numero di aree aggiudicabili non può eccedere quello comunicato da Acquirente Unico, prima che abbia inizio l'asta, il quale è determinato, sulla base del numero medio di punti di prelievo di ciascuna area territoriale, in modo tale che ciascun partecipante non possa incrementare la propria base clienti di partenza di più di 5 volte;
    - c. sia applicato al valore delle offerte formulate in sede di gara un tetto massimo (*cap*), definito dall'Autorità prima delle aste, ma non rivelato preventivamente ai partecipanti;
    - d. ciascun partecipante possa aggiudicarsi un numero massimo di aree pari al minore tra il valore comunicato da Acquirente unico (*sub. b.*) e 7, corrispondente al 30% del numero totale di aree messe all'asta;
    - e. l'assegnazione delle aree territoriali ai partecipanti avvenga, nel rispetto dei vincoli di cui alle precedenti lettere b., c. e d. e sulla base della combinazione di aree che minimizza il prezzo medio pagato dal cliente finale;
    - f. qualora per due o più operatori vi siano delle combinazioni di aree potenzialmente assegnabili che diano il medesimo risultato in termini di prezzo minimo di erogazione del servizio, ai fini dell'attribuzione delle aree ai partecipanti interessati si ricorra al sorteggio con modalità telematica;
    - g. si ricorra a un'asta di "riparazione" per l'affidamento delle aree rimaste non assegnate, svolta con le stesse modalità dell'asta madre ma senza applicazione del limite del 30% al numero di aree aggiudicabili da ciascun partecipante di cui alla lettera d.;
  - vii. confermare la durata dei tre anni del primo periodo di assegnazione, intercorrente dal 1 aprile 2024 al 31 marzo 2027;
- sia opportuno prevedere che le procedure concorsuali per l'assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili si svolgano secondo le seguenti tempistiche per permettere l'attivazione dello stesso a partire da aprile 2024:
    - i. entro il 26 settembre 2023 Acquirente unico pubblici il Regolamento di gara;
    - ii. entro il 9 ottobre 2023, Acquirente unico metta a disposizione esclusivamente dei partecipanti alle procedure concorsuali le informazioni pre-gara;
    - iii. un mese prima dello svolgimento dell'asta Acquirente unico metta a disposizione dei partecipanti alle procedure concorsuali anche le ulteriori informazioni, che saranno prossimamente acquisite da un campione dei maggiori esercenti la

- maggior tutela, sulle modalità di recapito della bolletta in formato dematerializzato e la modalità di pagamento scelta dai clienti non vulnerabili serviti in tutela;
- iv. entro il 10 gennaio 2024 siano pubblicati gli esiti delle procedure concorsuali;
  - v. entro l'1 aprile 2024 sia completato il trasferimento dei punti di prelievo agli esercenti selezionati in esito alle aste;
- si debbano condizionare le tempistiche di svolgimento delle procedure concorsuali di cui al precedente punto alle risultanze degli approfondimenti in corso sulle modalità per dare attuazione alle disposizioni di cui al decreto-legge 48/23 in merito alla clausola sociale, incluse quelle di raccolta e messa a disposizione dei partecipanti alle aste delle informazioni sul personale coinvolto da detta clausola, le quali risultano necessarie ai fini della formulazione delle offerte economiche da parte degli operatori;
  - si debba incaricare Acquirente unico di predisporre modalità telematiche di partecipazione e svolgimento delle procedure concorsuali;
  - al fine di offrire ai clienti domestici un ulteriore supporto informativo rispetto a quello che sarà loro garantito dalle campagne informative che saranno effettuate in vista del superamento delle tutele di prezzo per i clienti domestici non vulnerabili, sia altresì opportuno, in analogia a quanto già disposto per le forniture di gas con l'articolo 4 della deliberazione 100/2023/R/com, che ciascun venditore riporti in tutte le bollette emesse, tra dicembre 2023 e marzo 2024 a tutti i propri clienti domestici titolari di un contratto di energia elettrica a condizioni di mercato libero un testo che sarà definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni a loro destinate; inoltre, a partire da gennaio 2025, tale testo definito dall'Autorità dovrà essere riportato in bolletta con cadenza annuale;
  - sia opportuno prevedere che, con uno o più successivi provvedimenti, siano definiti:
    - i. i valori del corrispettivo  $C_{SED}$ , che sarà reso noto ai partecipanti prima dello svolgimento delle procedure concorsuali;
    - ii. il valore del *cap* al prezzo offerto, da rendere noto ai partecipanti solo a conclusione delle procedure concorsuali;
    - iii. le modalità di determinazione delle componenti di commercializzazione del servizio di maggior tutela destinato ai soli clienti vulnerabili, inclusa la platea di clienti cui si applicherà, da aprile 2024, il corrispettivo di cui all'articolo 25 del TIS;
    - iv. gli interventi di attuazione delle disposizioni di cui al decreto-legge 48/23 da adottarsi prima della data di svolgimento dell'asta e di eventuale modifica di quanto disposto dal presente provvedimento qualora si rendesse necessario per implementare le predette disposizioni in tema di clausola sociale;
    - v. gli interventi attuativi dell'articolo 2, comma 4, del decreto ministeriale del 17 maggio 2023 in tema di passaggio dei clienti non vulnerabili serviti nel STG al mercato libero;
  - sia opportuno disporre la pubblicazione del nuovo testo delle disposizioni del TIV come derivante dagli interventi previsti dal presente provvedimento, con efficacia a partire dal 1 aprile 2024;

- sia, infine, opportuno modificare e integrare il Codice di condotta commerciale, il TIMOE, il TIQV, il TIS, il TIT, il TIUC, l'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, l'Allegato A alla deliberazione 51/2018/R/com alla luce degli interventi previsti nel presente provvedimento

## DELIBERA

1. di sostituire, a partire dall'1 luglio 2024, l'Allegato A alla deliberazione 208/2022/R/eel con l'Allegato A alla presente deliberazione, contenente altresì una tavola di concordanza della nuova numerazione del TIV rispetto alla numerazione in vigore fino alla data di efficacia dello stesso, prevedendo che, unicamente le disposizioni di cui all'articolo 49 siano efficaci dalla data di pubblicazione del presente provvedimento;
2. di prevedere che, ai fini della definizione delle partite di competenza del periodo anteriore all'entrata in vigore del presente provvedimento, siano fatte salve e trovino applicazione le disposizioni di cui agli Allegati A alla deliberazione 208/2022/R/eel, 491/2020/R/eel, 301/2012/R/eel e alla deliberazione 156/07 per i periodi di rispettiva competenza;
3. di adottare con efficacia dalla data di pubblicazione del presente provvedimento:
  - i. l'Allegato B alla presente deliberazione, recante le "Disposizioni per l'assegnazione del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell'energia elettrica di cui alla legge 4 agosto 2017, n. 124 (legge annuale per il mercato e la concorrenza)";
  - ii. l'Allegato C, recante l'informativa di cui al successivo punto 4., punto i.;
  - iii. l'Allegato D, recante l'informativa di cui al successivo punto 5;
4. di prevedere che gli esercenti la maggior tutela, con riferimento ai soli clienti finali che ricadono nell'ambito di applicazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, siano tenuti:
  - i. nel periodo intercorrente da settembre 2023 a marzo 2024, ad allegare, ad almeno due bollette di cui la seconda inviata al cliente finale tra aprile e giugno 2024, l'informativa di cui all'Allegato C alla presente deliberazione, in un foglio separato e, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in *file* separato dalla bolletta oppure all'interno del *file* della bolletta nella prima pagina del documento;
  - ii. a riportare, ai sensi dell'articolo 10, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, nella bolletta sintetica di chiusura del cliente finale, il seguente testo in carattere **bold**: "*Gentile Cliente, dal 1° luglio 2024, con la fine del Servizio di Maggior Tutela, la Sua fornitura di energia elettrica è passata automaticamente al Servizio a Tutele Graduali (STG) se non ha scelto un fornitore nel mercato libero. Può conoscere il nominativo del Suo nuovo fornitore e le informazioni sul contratto STG sul sito dell'Autorità di*

*Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiamando il numero verde 800 166654.”;*

5. di prevedere che gli esercenti la maggior tutela, con riferimento ai clienti finali identificati come vulnerabili secondo le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel, siano tenuti, nel periodo intercorrente da settembre 2023 a marzo 2024, ad allegare ad almeno due bollette di cui la seconda inviata al cliente finale tra aprile e giugno 2024, l’informativa di cui all’Allegato D alla presente deliberazione, in un foglio separato e, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in *file* separato dalla bolletta oppure all’interno del *file* della bolletta nella prima pagina del documento;
6. di prevedere che i venditori, con riferimento ai soli clienti finali domestici titolari di un contratto di energia elettrica a condizioni di mercato libero, siano tenuti:
  - i. in tutte le bollette emesse tra dicembre 2023 e giugno 2024, a riportare un testo definito dall’Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni loro destinate all’interno dell’apposito spazio riservato alle comunicazioni dell’Autorità sulla base dei criteri definiti ai sensi del comma 10.3, lettera b., della Bolletta 2.0;
  - ii. a riportare, a partire dall’1 gennaio 2025, in almeno una bolletta all’anno, un testo definito dall’Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni loro destinate all’interno dell’apposito spazio riservato alle comunicazioni dell’Autorità sulla base dei criteri definiti ai sensi del comma 10.3, lettera b., della Bolletta 2.0;
7. di prevedere che gli esercenti la 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, trasmettano ad Acquirente Unico, con le modalità e le tempistiche indicate nella comunicazione trasmessa dalla Direzione Mercati dell’Autorità le informazioni relative al numero dei punti di prelievo nella titolarità di clienti domestici non vulnerabili serviti in maggior tutela ad aprile 2023 che scelgono (1) una modalità di addebito automatico, (2) la bolletta in formato dematerializzato;
8. di prevedere che:
  - i. entro il 14 giugno 2024, gli esercenti la maggior tutela trasferiscano, agli assegnatari il STG per i clienti domestici non vulnerabili individuati in esito alle procedure concorsuali di cui al presente provvedimento, l’informazione puntuale, per singolo punto di prelievo fornito in maggior tutela, appartenente alla tipologia contrattuale di cui all’articolo 2, comma 2.3 lettera a) del TIV, nelle titolarità di clienti che non siano stati individuati come vulnerabili con le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel circa la modalità di pagamento precedentemente prescelta dal cliente, la tipologia di recapito della bolletta (se cartacea ovvero in formato dematerializzato) e il recapito digitale dei clienti che fino al momento del trasferimento delle informazioni abbiano ricevuto la bolletta in formato dematerializzato;
  - ii. le informazioni di cui al punto i. siano comunicate (a) attraverso un canale di posta elettronica certificata o attraverso un canale di comunicazione che

- fornisca agli esercenti la maggior tutela uscenti idonea documentazione elettronica attestante l'invio e l'avvenuta consegna; (b) utilizzando formati elettronici riconosciuti dai più diffusi *software* di elaborazione dati e che consentano l'immediata utilizzabilità dei dati trasferiti;
- iii. entro sette giorni lavorativi dalla pubblicazione degli esiti delle procedure concorsuali, siano comunicati agli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili i canali e i formati utilizzati di cui al precedente punto ii., adoperati per il trasferimento delle informazioni;
9. di prevedere che Acquirente unico metta a disposizione degli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili, con riferimento al perimetro dei punti di prelievo serviti nel suddetto servizio:
- in coerenza con la tempistica prevista all'articolo 38bis.1 del TIS, i dati di energia elettrica prelevata in ciascun periodo rilevante del mese precedente con riferimento ai punti di prelievo trattati su base oraria inclusi nel proprio contratto di dispacciamento, distinta per area di riferimento;
  - in coerenza con le tempistiche previste all'articolo 71bis del TIS:
    1. i dati di cui al comma 38bis.2 lettera c) punto i) del TIS, qualora aggiornati a seguito di rettifiche di *settlement*;
    2. i dati di cui al comma 38bis.2 lettera c) punto i), qualora aggiornati a seguito di rettifiche tardive;
    3. i dati di misura aggregati relativi ai punti di prelievo non trattati su base oraria relativi all'energia prelevata in ciascun mese e in ciascuna fascia oraria dell'anno precedente;
10. di prevedere che il recapito della bolletta sintetica di chiusura da parte degli esercenti la maggior tutela, con riferimento ai soli clienti finali domestici non vulnerabili che passeranno al STG il 1° luglio 2024, possa avvenire, in deroga alle disposizioni dell'articolo 11, comma 1, lettera a) e b) del TIF, entro dieci settimane dal giorno della cessazione della fornitura. Conseguentemente, i termini di emissione previsti alle richiamate lettere a) e b) dovranno decorrere dallo scadere di tale periodo di dieci settimane;
11. di prevedere, in deroga all'articolo 10 della deliberazione 555/2017/R/com, che gli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili possano inviare, esclusivamente la prima bolletta, con tempistiche sfalsate, per gruppi di clienti distinti, fermo restando l'obbligo di rispettare la periodicità di fatturazione bimestrale di cui al predetto articolo, a partire dal secondo invio;
12. di apportare la seguente modifica al Codice di condotta commerciale:
- i. all'articolo 1, comma 1, la definizione di "servizio di maggior tutela" è sostituita dalla seguente definizione: "***servizio di maggior tutela*** è il servizio di vendita di energia elettrica di cui al combinato disposto dell'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 73/07 e dell'articolo 1, comma 60 della legge n. 124/17."
13. di apportare le seguenti modifiche al TIMOE:
- i. all'articolo 1, comma 1.1 la definizione di "TIV" è sostituita dalla seguente definizione:

- “TIV è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita di energia elettrica di ultima istanza, approvato con deliberazione 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel”;
- ii. all’articolo 18, comma 2, dopo le parole “per le microimprese” sono aggiunte le parole “o per i clienti domestici non vulnerabili”;
  - iii. all’articolo 21, comma 1, la lettera c) è sostituita dalla seguente:
    - “c) nel contratto di dispacciamento dell’ercente il servizio a tutele graduali per i clienti aventi diritto al rispettivo servizio a tutele graduali per le piccole imprese, ovvero per le microimprese ovvero per i clienti domestici non vulnerabili.”;
  - iv. all’articolo 21, comma 1bis dopo le parole “o per le microimprese” sono aggiunte le parole “o per i clienti domestici non vulnerabili”;
  - v. all’articolo 22, comma 5 dopo le parole “o per le microimprese” sono aggiunte le parole “o per i clienti domestici non vulnerabili”;
14. di apportare le seguenti modifiche al TIQV:
- i. all’articolo 1, comma 1.1:
    - alla definizione di “tipologia di fornitura” è aggiunto il seguente alinea:
      - “- clienti finali del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili, definiti come i clienti finali di cui all’articolo 47 del TIV;”;
    - l’alinea relativo ai “clienti finali del mercato libero” è sostituito dal seguente alinea:
      - “- clienti finali del mercato libero, definiti come i clienti finali diversi dai clienti finali in regimi di tutela, dai clienti in regime di salvaguardia, dai clienti del servizio a tutele graduali per le piccole imprese ovvero per le microimprese ovvero per i clienti domestici non vulnerabili o serviti dal fornitore di gas di ultima istanza o dal servizio di *default*.”;
    - la definizione di “vendita” è sostituita dalla seguente definizione:
      - “• “vendita” è l’attività di cui all’articolo 4, commi dal 4.9teral 4.11, commi 4.21 e 4.22 del TIUC, con l’esclusione dei servizi di fornitura di gas di ultima istanza di cui al TIVG;”;
  - ii. all’articolo 2, è aggiunto il seguente comma 2.6:
 

“2.6 Gli esercenti la vendita applicano le disposizioni del presente TIQV ai clienti finali del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili a partire dal 1 luglio 2024. Per tali clienti, fino al 31 dicembre 2024, in deroga a quanto disposto dal successivo articolo 8, comma 5, in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se la comunicazione del cliente finale sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni, l’ercente può classificare tale comunicazione come richiesta scritta di informazioni.”;
15. di apportare le seguenti modifiche al TIS:
- i. all’articolo 1, comma 1.1 la definizione di “TIV” è sostituita dalla seguente definizione:

- “bbb) TIV (Testo Integrato Vendita) è l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel;”;
- ii. all’articolo 12, comma 12.6bis, le parole “di maggior tutela” sono soppresse;
  - iii. all’articolo 17, comma 17.5, dopo le parole “o per le microimprese” sono aggiunte le parole “o per i clienti domestici non vulnerabili”;
16. di apportare le seguenti modifiche al TIT:
- i. all’articolo 1, comma 1.1 la definizione di TIV è sostituita dalla seguente definizione:  
“• TIV è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita di energia elettrica di ultima istanza, approvato con deliberazione 3 agosto 2023, 362/2023/R/EEL;”;
  - ii. all’articolo 1, comma 1.1 dopo la definizione di “rete con obbligo di connessione di terzi” è inserita la seguente definizione:  
“• **servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili o tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili** è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all’articolo 1 comma 60 della legge 4 agosto 2017, n. 124 rivolto ai clienti domestici non vulnerabili;”;
  - iii. all’articolo 41, comma 41.1, lettera q) le parole “comma 48.11, lettera c) del TIV” sono sostituite dalle parole “comma 55.11, lettera c) del TIV”;
  - iv. all’articolo 41, comma 41.1, dopo la lettera bb) è aggiunta la seguente lettera:  
“cc) il Conto per il meccanismo di compensazione dei ricavi degli esercenti le tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili alimentato dal corrispettivo di cui al comma 48.6, lettera d) del TIV.”;
  - v. dopo l’articolo 61sexies è aggiunto il seguente articolo:  

**“Articolo 61septies**

*Conto per il meccanismo di compensazione dei ricavi degli esercenti le tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili*

61speties.1 Il Conto oneri per il meccanismo di compensazione dei ricavi degli esercenti le tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili è utilizzato per la copertura degli ammontari di cui agli articoli 50, 51 e 52 del TIV.”;
17. di apportare le seguenti modifiche al TIUC, con effetto sull’esercizio che si apre successivamente al 31 dicembre 2023:
- i. all’articolo 1, comma 1.1, dopo la definizione di “servizio di salvaguardia o salvaguardia” è aggiunta la seguente definizione:  
“• **servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili o tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili** è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all’articolo 1 comma 60 della legge 4 agosto 2017, n. 124 rivolto ai clienti domestici non vulnerabili;”;
  - ii. all’articolo 4, comma 4.1, dopo la lettera g ter) è inserita la seguente lettera:  
“g quater) vendita di energia elettrica ai clienti finali del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili;”;

- iii. all'articolo 4, dopo il comma 4.9 ter è inserito il seguente comma:  
“4.9quater L'attività di vendita di energia elettrica ai clienti finali del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili comprende le operazioni di approvvigionamento di energia elettrica all'ingrosso, dirette o attraverso terzi, e i connessi servizi di dispacciamento, trasmissione, distribuzione e misura per la consegna dell'energia elettrica al punto di prelievo dei clienti finali nel medesimo servizio, nonché le operazioni svolte per la gestione del rapporto commerciale con il cliente come la fatturazione e la gestione dei pagamenti, inclusi il recupero e la cessione dei crediti.”;
  - iv. all'articolo 8, comma 8.1, la lettera g) è sostituita dalla seguente lettera:  
“g) vendita ai clienti finali di energia elettrica, in regime di maggior tutela, nel servizio a tutele graduali per le piccole imprese, nel servizio a tutele graduali per le microimprese, nel servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili, sul libero mercato o in regime di salvaguardia con un numero di clienti complessivo alla fine dell'esercizio precedente superiore a 100.000;”;
  - v. all'articolo 31, comma 31.1, la lettera f) è sostituita dalla seguente lettera:  
“f) vendita ai clienti finali di energia elettrica, in regime di maggior tutela, nel servizio a tutele graduali per le piccole imprese, nel servizio a tutele graduali per le microimprese, nel servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili, sul libero mercato o in regime di salvaguardia con un numero di clienti complessivo alla fine dell'esercizio precedente inferiore a 100.000;”;
  - vi. all'articolo 31, il comma 31.2 è sostituito come di seguito:  
“31.2 Gli esercenti che svolgono esclusivamente una o più delle attività di cui al comma 4.1, lettere f), g), g bis), gter), gquater), h), i), j), k), r), s), t), u) e v), non sono in ogni caso tenuti alla trasmissione all'Autorità delle informazioni previste al comma 14.1, lettere f) e g), per il regime ordinario di separazione contabile e dal comma 27.1, lettera b), per il regime semplificato di separazione contabile;”;
18. di apportare le seguenti modifiche all'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com:
- i. all'articolo 1, comma 1.1 la definizione di TIV è sostituita dalla seguente:  
“• **TIV** è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza, approvato con deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel;”;
19. di apportare le seguenti modifiche all'Allegato A alla deliberazione 51/2018/R/com:
- i. all'articolo 1, comma 1.1, la lettera t) è sostituita dalla seguente:  
“• **TIV** è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita

- dell'energia elettrica di ultima istanza, approvato con deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel;”;
20. di prevedere che le modifiche di cui ai punti da 12 a 19 siano efficaci a partire dall'1 luglio 2024 ad eccezione di quanto previsto al punto 15, *sub. ii.* che entra in vigore dalla data di pubblicazione del presente provvedimento e di quanto previsto al punto 17 che entra in vigore alla data ivi indicata;
  21. di definire con successivo provvedimento, da adottarsi prima dello svolgimento delle aste per l'assegnazione del STG, gli interventi di attuazione delle disposizioni di cui al decreto-legge 48/23 e le relative tempistiche a tal fine necessarie modificando eventualmente le scadenze attualmente previste dal presente provvedimento per lo svolgimento e la conclusione delle procedure concorsuali;
  22. di definire con successivo provvedimento un sistema di verifica degli obblighi di aggiornamento - in capo agli esercenti la maggior tutela - dei dati presenti in RCU relativi ai clienti serviti, con eventuale penalizzazione a carico degli esercenti stessi in quanto soggetti responsabili della correttezza di tali informazioni, previa consultazione anche urgente, qualora per ciascun punto di prelievo oggetto di trasferimento i dati necessari alla fatturazione e al contatto con il cliente finale presenti in RCU risultino diversi da quelli utilizzati dall'esercente la maggior tutela dopo un adeguato processo di bonifica che deve essere attivato al più presto da tali esercenti;
  23. di dare mandato al Direttore responsabile della Direzione Mercati Energia di definire, con successiva determina, le modalità di compilazione della dichiarazione di intenti e della relazione che gli esercenti il servizio a tutele gradualità per i clienti domestici non vulnerabili dovranno presentare e aggiornare periodicamente;
  24. di trasmettere la presente deliberazione ad Acquirente unico e alla CSEA;
  25. di pubblicare la presente deliberazione, gli Allegati A, B, C e D al presente provvedimento di cui formano parte integrante e sostanziale, il Codice di condotta commerciale, il TIMOE, il TIQV, il TIS, il TIT, il TIUC, l'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, l'Allegato A alla deliberazione 51/2018/R/com come risultanti dalle modifiche apportate dal presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

3 agosto 2023

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*