
**PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO IN
TEMA DI COSTRUZIONE DI SPECIFICI INDICATORI PER VALUTARE LE PERFORMANCE
DEL MERCATO *RETAIL* DELL’ENERGIA ELETTRICA IN TERMINI DI PREZZI E DI
VARIETÀ DELL’OFFERTA**

PROCEDURA DI AFFIDAMENTO CIG 883407092D

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1	PREMESSA	3
2	CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
3	servizio richiesto	4
	3.1 <i>Oggetto generale dell'attività di assistenza</i>	4
	3.2 <i>Dettaglio specifico delle attività</i>	4
4	MODALITÀ E TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	5
	4.1 <i>Deliverable</i>	5
	4.2 <i>Modalità di esecuzione della prestazione</i>	5
5	Programmazione, verifica e consuntivazione dell'avanzamento, comunicazioni e riservatezza.....	6
	5.1 <i>Programma di massima dello sviluppo temporale delle attività</i>	6
	5.2 <i>Consuntivazione</i>	7
	5.3 <i>Comunicazioni tra committente e fornitore</i>	7
	5.4 <i>Condizioni di riservatezza</i>	7

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico ha lo scopo di definire gli obiettivi relativi alla fornitura dei servizi in oggetto, in quantità e livelli di servizio richiesto.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisito minimo della fornitura.

Ai soli fini del presente documento:

- con il termine “**Autorità o ARERA**” va intesa Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- con il termine “*Direttore dell’esecuzione del contratto*” va inteso il Direttore della Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori di Energia;
- con il termine “*Direzione*” va intesa la Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori di Energia;
- con il termine “**Fornitore**” va inteso il soggetto/gruppo di lavoro aggiudicatario della procedura di gara;
- quando non diversamente specificato, con “**capitolato**” si intende il presente documento;
- con “**gara**” si intende la gara da effettuare a fronte del capitolato;
- con “**contratto**” si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell’aggiudicazione della gara;
- con “**fornitura**” si intende il complesso dei servizi oggetto delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il contratto.

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Ai sensi della deliberazione del 3 novembre 2011 ARG/com 151/11, che ha approvato il Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell’energia elettrica e del gas naturale (di seguito: TIMR), la Direzione svolge un’attività di regolare e sistematica osservazione delle condizioni di funzionamento del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale, con particolare riferimento alla clientela di massa (domestici e non domestici connessi in bassa e media tensione). In tale ambito, tra l’altro, gli esiti del monitoraggio *retail* vengono pubblicati nei “Rapporti annuali del Monitoraggio Retail” e, dal 2020, è altresì effettuata una pubblicazione di dati, nella forma di grafici e tabelle, nella pagina web del sito dell’Autorità dedicata al monitoraggio *retail*, all’indirizzo https://www.arera.it/it/operatori/monitoraggio_retail.htm.

I risultati dell’attività di monitoraggio, analizzati separatamente per settore e tipologia di clienti, sono esposti distinguendo tra specifiche aree tematiche, tra cui quella relativa alle offerte presenti nel mercato (offerte disponibili sul mercato, reperibili nel Portale Offerte, e offerte effettivamente scelte dai clienti, raccolte nell’ambito delle indagini annuali dell’Autorità) e ai prezzi medi praticati ai clienti finali, così come comunicati trimestralmente dai venditori all’Autorità.

Rispetto alla suddetta tematica, emerge l’esigenza di acquisire ulteriori elementi finalizzati ad analizzare l’evoluzione dei prezzi per poter valutare se, stabilmente, la pressione competitiva implichi

benefici in termini di minori prezzi per tutte le tipologie di clienti. La suddetta analisi è particolarmente rivelante per i clienti domestici per i quali la legge 4 agosto 2017 n. 124 (così come da ultimo modificata dalla legge 26 febbraio 2021, n. 21 di conversione del decreto legge 31 dicembre 2020, n. 183), dispone il superamento dei regimi di tutela di prezzo (art. 1 comma 60), a partire dall'1 gennaio 2021 per le piccole imprese connesse in bassa tensione del comparto elettrico e a partire dall'1 gennaio 2023 per le microimprese di energia elettrica e per i clienti domestici sia di energia elettrica che di gas naturale. Per tale tipologia di clienti finali, inoltre, dalle analisi al momento disponibili emerge come, nonostante la disponibilità di offerte del mercato libero più convenienti rispetto alle condizioni economiche dei regimi di tutela, i clienti domestici che hanno scelto un contratto nel mercato libero hanno spesso pagato prezzi mediamente più elevati.

A fronte di quanto sopra e in considerazione della rilevanza delle suddette analisi anche per avere elementi a supporto sul funzionamento del mercato della vendita al dettaglio nel contesto di completa rimozione dei regimi di tutela di prezzo sopra ricordato, la scrivente Direzione ritiene necessario attivare una idonea procedura di affidamento di un servizio esterno di supporto specialistico in materia di costruzione di specifici indicatori per l'analisi delle offerte e dei prezzi nel monitoraggio *retail*.

Il presente Capitolato Tecnico, quindi, ha lo scopo di definire l'oggetto della fornitura del servizio di supporto tecnico specialistico in oggetto, nonché le modalità e i tempi di svolgimento del servizio.

Tutta la documentazione regolatoria citata nel presente Capitolato tecnico, è disponibile sul sito www.arera.it, è considerata parte integrante del presente Capitolato tecnico.

3 SERVIZIO RICHIESTO

3.1 Oggetto generale dell'attività di assistenza

Il servizio richiesto ha per oggetto la definizione di specifici indicatori per valutare le performance del mercato *retail* dell'energia elettrica in termini di prezzi del servizio e di varietà dell'offerta, in un contesto di evoluzione del mercato della vendita al dettaglio.

3.2 Dettaglio specifico delle attività

In particolare, l'attività di assistenza specialistica richiesta ha per oggetto:

- A. la predisposizione di una analisi, effettuata considerando i dati attualmente a disposizione dell'Autorità, funzionale ad identificare, con particolare riferimento al settore dell'energia elettrica, la correlazione esistente tra gli specifici elementi contenuti nel contratto di vendita e il livello di prezzo pagato dai clienti finali domestici;
- B. la predisposizione di specifici indicatori finalizzati ad integrare l'attuale monitoraggio *retail* relativamente alla tematica offerte e prezzi.

In tale ambito, anche a partire delle risultanze dell'analisi *sub* A, dovranno essere individuati i dati di base da raccogliere e i relativi indicatori da costruire funzionali ad approfondire:

- i. l'impatto dei singoli servizi aggiuntivi e degli altri elementi di differenziazione ritenuti rilevanti sulla formazione dei prezzi delle offerte disponibili nel mercato libero;

- ii. le differenti strategie commerciali dei venditori, anche attraverso eventuali differenziazioni di prezzo tra i clienti appena acquisiti e i clienti presenti nel portafoglio di ciascun venditore da più tempo;
 - iii. i diversi comportamenti degli operatori, anche in ragione delle diverse quote di mercato detenute dai medesimi;
 - iv. il *mark-up* realizzato da ciascun venditore, determinato a partire dal costo di approvvigionamento, in relazione alle differenti strategie di copertura dal rischio di prezzo;
- C. la predisposizione di una analisi funzionale a definire modalità per valutare le strategie di offerta e i profitti dei venditori, anche con l'evidenza delle esperienze internazionali su tali tematiche;
- D. un'attività di supporto a DMRT nella stesura dei documenti di consultazione e dei provvedimenti che saranno predisposti in materia di costruzione di ulteriori indicatori.

4 MODALITÀ E TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

4.1 Deliverable

Il Fornitore dovrà consegnare all'Autorità i seguenti *Deliverable* secondo le seguenti tempistiche:

- i. un elaborato contenente una prima analisi secondo quanto specificato al precedente punto 3.2, lettera A entro tre (3) mesi dalla data di avvio delle attività;
- ii. un rapporto intermedio (*interim report*) contenente le principali evidenze riscontrate per le attività di cui al punto 3.2, lettere B entro sei (6) mesi dalla data di avvio delle attività;
- iii. un rapporto finale (*final report*) contenente nel dettaglio l'analisi effettuata e le evidenze e conclusioni per le attività di cui al punto 3.2, lettere B e C entro dodici (12) mesi dalla data di avvio delle attività.

I rapporti intermedi e i rapporti finali di ciascun elaborato dovranno essere sempre accompagnati da una presentazione PowerPoint di sintesi, a richiesta anche in lingua inglese e potranno essere anticipati mediante messaggi di posta elettronica.

Tutti i rapporti (intermedi e finali) dovranno essere consegnati all'Autorità mediante PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.energia.it.

Le attività oggetto del contratto devono concludersi entro dodici (12) mesi dalla data di inizio delle attività, predisposto tra le parti.

4.2 Modalità di esecuzione della prestazione

Nello sviluppo del servizio sono previsti, inclusi nel corrispettivo per il servizio offerto, oltre i *report* di cui al paragrafo 4.1.:

- un incontro tecnico iniziale di avvio del servizio presso la sede di Milano (Piazza Cavour n. 5) dell'Autorità;
- orientativamente otto (8) incontri tecnici (uno ogni mese e mezzo circa) presso la sede di Milano (Piazza Cavour n. 5) dell'Autorità per l'esecuzione del servizio, cui potrebbero

aggiungersi, ove necessario, da due a tre ulteriori incontri dedicati alla presentazione dei rapporti intermedi e finali di cui al punto 4.1;

- un'attività continuativa, nel corso dell'esecuzione del contratto, di supporto agli uffici della Direzione nella stesura dei documenti di consultazione e dei provvedimenti che saranno predisposti in materia di costruzione di ulteriori indicatori.

Stante l'attuale situazione di emergenza sanitaria¹ si precisa che per tutto il perdurare dello stato di emergenza gli incontri potranno avvenire in modalità a distanza, salvo la sussistenza di motivate ragioni. In ogni caso le parti, in caso di riunioni in presenza, si impegnano a rispettare tutte le disposizioni sanitarie COVID vigenti al momento dello svolgimento delle attività contrattuali.

Nell'esecuzione del servizio è ricompresa anche la partecipazione del Fornitore - su richiesta dell'Autorità - ad attività di disseminazione delle analisi svolte nei *Deliverable* mediante la partecipazione ad un evento organizzato dalla stessa Autorità o da soggetti terzi, in qualità di relatore.

Il Fornitore dovrà assicurare la presenza di almeno una risorsa agli incontri (per l'avvio del progetto e per la presentazione dei rapporti) che si svolgeranno nella sede di Milano dell'Autorità. Gli eventuali costi di trasferta devono intendersi ricompresi nel corrispettivo per il servizio offerto dal Fornitore in sede di gara.

Nello sviluppo del progetto sono previste audio o videoconferenze per la discussione dei rapporti intermedi e delle bozze dei rapporti finali, oltre alla predisposizione di una postazione operativa presso la sede dell'Autorità di Milano (Piazza Cavour n. 5), ove necessaria.

La descrizione di massima del servizio richiesto contenuta nel presente documento rappresenta un minimo inderogabile delle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite delle stesse prestazioni, essendo il Fornitore tenuto ad eseguire ogni intervento, anche se non indicato e descritto esplicitamente, comunque necessario per assicurare il migliore risultato del servizio.

5 PROGRAMMAZIONE, VERIFICA E CONSUNTIVAZIONE DELL'AVANZAMENTO, COMUNICAZIONI E RISERVATEZZA

Nel seguito sono descritte le modalità con cui si articola la pianificazione e la consuntivazione dei servizi richiesti.

5.1 Programma di massima dello sviluppo temporale delle attività

Entro la riunione di avvio delle attività, l'aggiudicatario dovrà predisporre una bozza di programma temporale delle attività in accordo con quanto predisposto al punto precedente, da condividere, anche con modifiche, in occasione della suddetta riunione. Il programma temporale concordato verrà allegato al verbale di inizio attività; potrà essere successivamente modificato, per motivi indipendenti dal controllo dell'aggiudicatario e previa approvazione del Direttore dell'esecuzione del contratto,

¹ delibere del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, del 29 luglio 2020, 7 ottobre 2020, del 13 gennaio 2021 e e del 21 aprile 2021 con le quali è stato dichiarato e prorogato lo stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, attualmente in essere - in virtù dell'ultima delle disposizioni citate - fino al 31 luglio 2021.

fermi restando i limiti di durata di cui al precedente paragrafo 4 e di costo del progetto come da aggiudicazione.

Il Fornitore dovrà comunque assicurare la necessaria flessibilità nello sviluppo delle attività e dei servizi richiesti.

5.2 Consuntivazione

Entro il termine di validità contrattuale dovrà essere predisposto dal Fornitore, e sottoposto all'approvazione dell'Autorità, apposito "Report di consuntivazione finale", contenente l'evidenza delle attività effettivamente svolte e degli output rilasciati.

5.3 Comunicazioni tra committente e fornitore

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione del Direttore dell'esecuzione del contratto, per iscritto via posta elettronica.

5.4 Condizioni di riservatezza

Tutte le informazioni di cui l'aggiudicatario (e ogni risorsa del gruppo di lavoro) viene in possesso per lo svolgimento degli adempimenti contrattuali devono essere trattate in modo assolutamente riservato.

Eventuali dati personali rientranti nella documentazione fornita dall'Autorità all'aggiudicatario devono essere trattati in conformità alla normativa europea e nazionale di protezione dei dati personali.

In tal senso vedasi le disposizioni di cui all'art. 11 delle Condizioni di contratto.