

COMMENTI E OSSERVAZIONI AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 75/2016/R/EEL “RIFORMA DELLE TUTELE DI PREZZO NEL MERCATO RETAIL DELL’ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE – TUTELA SIMILE AL MERCATO LIBERO DI ENERGIA ELETTRICA”

Con il presente documento il Gruppo A2A esprime le proprie considerazioni in relazione alle proposte illustrate dall’Autorità nella consultazione in oggetto.

Premessa

L’attuale consultazione rientra nell’ambito più generale del percorso di riforma intrapreso dall’Autorità con la deliberazione 271/2015/R/com (c.d. *Roadmap*) al fine di promuovere un percorso di “*uscita volontaria e consapevole dei clienti finali dagli attuali servizi di tutela*” (cit. pag. 7 della *Roadmap*) nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale, con riferimento al quale l’Autorità ha già illustrato i propri iniziali orientamenti con la precedente consultazione 421/2015/R/eel.

In vista della scadenza del 1° gennaio 2018 - attualmente indicata dal disegno di legge annuale per il mercato e la concorrenza (c.d. DdL Concorrenza) quale termine dei regimi di tutela - l’Autorità individua un percorso di accompagnamento della durata di 1 anno rivolto a tutti i clienti BT ancora nel servizio di maggior tutela elettrica.

L’intervento proposto si innesta in un contesto di estrema incertezza e di profonda evoluzione: il DdL Concorrenza, all’esame del Senato con tutta una serie di emendamenti pendenti, vede oggi una fase di rallentamento in attesa della nomina del nuovo Ministro dello Sviluppo Economico. A ciò si aggiunge che il testo attuale prevede l’emanazione di un ulteriore provvedimento da parte del Ministro dello Sviluppo Economico per la definizione di aspetti non certo di poco rilievo.

In tale quadro risulta complessa una compiuta valutazione di quanto prospettato nel DCO 75/2016 evidenziando l’importanza **del raccordo tra il percorso di transizione delineato dall’Autorità con lo scenario che risulterà dal DdL Concorrenza.**

Il Gruppo A2A anticipa dunque in questa sede alcune considerazioni generali, riservandosi eventuali ulteriori osservazioni nel momento in cui saranno resi noti tutti gli elementi del contesto di riferimento.

Stante quanto sopra osservato, A2A apprezza la rilevanza data ai principi della “volontarietà” e della “scelta” all’interno del percorso prospettato, sia con riferimento ai clienti, i quali potranno decidere se aderire o meno al servizio di Tutela Simile, e con quale operatore - compatibilmente con i tetti che verranno introdotti per i singoli venditori - sia con riferimento agli operatori della vendita, che potranno valutare le opportunità offerte dal nuovo contesto, e quindi se e in che termini aderire.

Al fine di stimolare ed assicurare piena consapevolezza a tale azione proattiva e volontaria è necessario che vengano definiti quanto prima eventuali obblighi informativi finalizzati a comunicare ai clienti i termini e le modalità inerenti l'imminente abbandono dei regimi di tutela, nonché le caratteristiche del nuovo scenario, transitorio e a regime.

Tali misure non sono, infatti, ad oggi contemplate dal DCO e se si considerano altresì le novità in tema di unbundling funzionale e debranding che riguarderanno questi stessi clienti dal prossimo giugno (quando, ad esempio, potrebbero ricevere bollette "no-logo" per il servizio di Maggior Tutela) **il rischio è di generare ulteriore confusione.**

Sarà, quindi, necessario chiarire bene il ruolo che gli attuali esercenti la Maggior Tutela dovranno avere in queste delicate fasi di passaggio e accompagnamento dei clienti finali.

Tutto ciò premesso, con riferimento alla proposta illustrata si osserva quanto segue.

Servizio di Maggior Tutela Riformato

Il servizio di Maggior Tutela Riformato sarà erogato dagli attuali esercenti la Maggior Tutela mentre l'attività di approvvigionamento continuerà a rimanere in capo all'AU: il suo obiettivo sarà quello di garantire ai piccoli clienti la fornitura ed il prezzo, il quale continuerà ad essere determinato dall'Autorità.

Rispetto all'attuale servizio di Maggior Tutela, la metodologia di determinazione delle condizioni economiche avverrà sulla base delle quotazioni *forward* del prezzo *wholesale* (MGP), prevedendo alcune modifiche delle condizioni contrattuali attualmente previste.

A2A ritiene che le modalità di determinazione del prezzo prospettate siano in grado di riflettere con maggiore coerenza, temporale e quantitativa, i costi di approvvigionamento sostenuti per la fornitura ai clienti rispetto alla metodologia oggi applicata, oltre a contemplare riferimenti di mercato maggiormente confrontabili, e quindi replicabili, dagli operatori del mercato libero.

E' però sufficiente analizzare le offerte ad oggi disponibili per i clienti di piccole dimensioni per osservare quanto queste si discostino dai riferimenti sopra descritti. Gli esiti del mercato MGP rappresentano oggi il riferimento del mercato tuttavia, se parimenti replicate, non coprono i costi medi di acquisizione dei clienti, per di più di piccole dimensioni.

L'applicazione ai clienti del servizio di Maggior Tutela Riformata di condizioni economiche coincidenti con le *best performance* di mercato non solo non costituirebbe alcun incentivo alla proattività dei clienti, ma porrebbe **seri limiti alla transizione di questi verso il libero mercato. Tali condizioni sarebbero, infatti, più appetibili di quelle offerte sul libero mercato, a meno di un'ulteriore revisione al rialzo delle componenti PCV/RCV** (revisione, peraltro, già prospettata dalla medesima Autorità nell'ambito dell'ultimo aggiornamento effettuato con delibera 659/2015/R/eel).

Relativamente alle condizioni contrattuali da applicare al servizio di Maggior Tutela Riformata, **A2A non condivide l'introduzione di modifiche rispetto alle condizioni oggi applicate a questa tipologia di clienti.** Non si intravedono, infatti, le ragioni atte a motivare variazioni rispetto alle attuali condizioni del servizio di Maggior Tutela, in considerazione degli oneri che ogni intervento comporta con riferimento all'adeguamento dei sistemi informativi e delle prassi degli operatori, rispetto ai limitati benefici attesi.

Servizio di Tutela SIMILE

Al fine di facilitare il passaggio al mercato libero, l'Autorità introduce un ulteriore servizio, della durata di 12 mesi, che sarà erogato da venditori del mercato libero selezionati, ed avrà l'obiettivo di garantire ai piccoli clienti un equo livello di prezzo, il quale non sarà determinato dall'Autorità ma sarà a sconto rispetto al servizio di Maggior Tutela Riformato.

Il servizio è rivolto esclusivamente ai clienti attualmente serviti in regime di Maggior Tutela, i quali potranno accedervi volontariamente attraverso un processo centralizzato nell'ambito del quale sarà possibile comparare le offerte presentate dai venditori abilitati e accedere a queste, compatibilmente con i "posti" ancora disponibili per singolo fornitore.

a. Soggetti abilitati

Con riferimento alla selezione dei fornitori il servizio di Tutela SIMILE, A2A ritiene che i criteri individuati siano eccessivamente vaghi e di dubbia efficacia.

I requisiti di solidità economico-finanziaria paiono eccessivamente laschi e generosi. Se si considera che gli operatori selezionati dovranno rifornire i clienti domestici e quelli di piccole dimensioni, tali requisiti dovrebbero perlomeno essere coerenti e non più generosi dei requisiti di ammissibilità richiesti nell'ambito delle procedure concorsuali per l'individuazione degli esercenti il servizio di salvaguardia, i quali contemplan altresì **il possesso di un giudizio relativo alla rischiosità futura** fornito da primari organismi internazionali (almeno Baa3 rilasciato da Moody's o BBB- rilasciato da Standard & Poor's).

In aggiunta a questi dovrebbero essere inclusi più stringenti presupposti inerenti la **patrimonializzazione dell'azienda**, individuati a titolo esemplificativo con riferimento al valore del patrimonio netto rapportato al numero di clienti serviti dall'azienda (tale indice, a nostro avviso, dovrebbe essere identificato in una misura non inferiore a 50 €/cliente).

Anche i requisiti di natura operativa paiono inadeguati. Innanzitutto, non sono chiari i presupposti dimensionali: la proposta fa riferimento ad un limite quantitativo inferiore di clienti gestibili per singolo operatore pari a 500.000, mentre il limite minimo per accedere all'istanza è pari a 50.000 clienti attualmente forniti. Tale discrasia potrebbe indurre comportamenti speculativi ed opportunistici da parte di operatori non dotati di adeguati strumenti di gestione di tali volumi di clienti. **Al riguardo A2A propone di innalzare la soglia relativa al numero di clienti riforniti in regime di Maggior Tutela da 50.000 a 200.000 clienti.**

Anche l'indice di *customer satisfaction* individuato pare inadeguato, essendo pari al dato medio comunicato all'Autorità. **A giudizio della scrivente tale indice dovrebbe essere quantomeno pari all'1%, in un'ottica di premiazione della qualità.**

Si segnala, infine, una criticità con riferimento a quanto contenuto al § 5.16 in cui si intende prevedere che durante l'erogazione del servizio di Tutela SIMILE i fornitori siano soggetti al rispetto di specifici livelli soglia di indicatori in tema di fatturazione attualmente al vaglio dell'Autorità e che entreranno presumibilmente in vigore contestualmente al servizio di Tutela SIMILE. Ci si chiede, quindi, come possa essere fattibile il monitoraggio di indici con riferimento ad una disciplina di nuova introduzione e relativamente ad un servizio di durata annuale, non prorogabile.

b. Accesso alla Tutela SIMILE

Come già osservato in Premessa, A2A apprezza la rilevanza data alla volontarietà del percorso prospettato, in ragione della quale i clienti potranno decidere se aderire al servizio di Tutela Simile e con quale operatore (nel rispetto dei tetti che verranno introdotti).

Benché si comprendano le ragioni sottostanti alla scelta di voler centralizzare il processo di selezione e di mediare i processi di attivazione e cessazione, **A2A ritiene che un processo centralizzato eccessivamente rigido potrebbe fortemente limitare, se non compromettere in alcuni casi, tale volontarietà e proattività dei clienti.**

Si pensi ai casi in cui sia il cliente, capacitato, a contattare direttamente il fornitore prescelto. In base alla proposta così come disegnata, i venditori dovrebbero respingerlo e indirizzarlo verso un portale gestito da un soggetto diverso. Tale condotta, oltre a risultare oltremodo sgradita ad entrambi, costituirebbe inoltre un intollerabile fallimento del processo di liberalizzazione e di sviluppo della concorrenza.

Non si comprende, infine, come mai il servizio di Tutela SIMILE debba essere gestito disgiuntamente dalle altre offerte del mercato libero, ed essere inserito in una pagina web ad esso dedicata, alla stregua di un terzo mercato. Ciò a nostro avviso non farebbe che introdurre ulteriore confusione nei clienti, oltre a limitarne le possibilità di capacitazione. Un utile confronto si può operare con riferimento al portale TrovaOfferte il quale, benché estremamente funzionale e gestito dalla medesima Autorità, attualmente non ha la pretesa di essere l'unica modalità con cui i clienti accedono alle offerte del mercato libero.

Non si comprende dunque come mai il portale della Tutela SIMILE non possa essere affiancato da altri canali commerciali, anche non esclusivamente virtuali, sempre nel rispetto delle regole che saranno previste per tale servizio.

c. Condizioni economiche

Relativamente alle proposte illustrate, non si comprende come mai l'Autorità preveda solo l'aggiornamento periodico delle condizioni economiche di fornitura legate all'approvvigionamento ma non eventuali revisioni del corrispettivo PCV, il quale sarà mantenuto al livello vigente al momento dell'identificazione dei fornitori abilitati.

A2A ritiene che, analogamente alle altre componenti, anche il corrispettivo PCV debba essere aggiornato, essendo il servizio di Tutela SIMILE erogabile anche durante il 2018 (il servizio ha, infatti, durata di 12 mesi dalla data di sottoscrizione, la quale potrebbe potenzialmente avvenire fino al 31.12.2017).

Inoltre, si osserva che **le condizioni economiche previste per la Tutela SIMILE sono estremamente più basse rispetto alle offerte presenti sul mercato libero per la stessa tipologia di clienti**. Il servizio di Tutela SIMILE prevede, infatti, l'applicazione di uno sconto rispetto alle condizioni del servizio di Maggior Tutela Riformato e di un ulteriore sconto aggiuntivo nel caso di aggregatori di mercato, oltre al mancato recepimento dell'aggiornamento della componente PCV di cui sopra.

In conclusione, gli operatori sarebbero chiamati a rifornire per 1 anno i clienti che aderiranno alla Tutela SIMILE in assenza di marginalità e in condizioni di rischio con la necessità di predisporre le necessarie politiche di copertura nella vendita di un prodotto *forward* (rischio, peraltro, che l'Autorità già riconosce ad esempio nel prezzo della materia prima gas per il mercato tutelato con la componente CCR).

Adeguate valutazioni di opportunità potrebbero comunque essere condotte dagli operatori se vi fosse certezza relativamente ad uno scenario di più lungo periodo successivo al 1° gennaio 2018, con particolare riferimento alle modalità di gestione dei casi di perdurante inerzia da parte dei clienti.

L'incertezza in merito ai contenuti e alle tempistiche del DdL Concorrenza, infatti, impedisce una compiuta valutazione del DCO 75/2016, rendendo particolarmente rischiosa l'adesione al servizio da parte degli operatori.

Sarebbe pertanto opportuno prevedere che:

- diversamente da quello che sembrerebbe emergere nel paragrafo 5.60, il cliente che ha aderito alla Tutela SIMILE, alla scadenza del contratto, possa ricevere un'offerta dal suo fornitore con una proposta per il mercato libero e che, anche in assenza della sua esplicita adesione, ovvero in caso di silenzio-assenso, vi possa aderire;
- successivamente al 1° gennaio 2018, il cliente che non dovesse sottoscrivere un'offerta sul mercato libero continui ad essere rifornito **dallo stesso venditore** nell'ambito del servizio di Maggior Tutela Riformata, segmento che, a questo punto svantaggioso rispetto al mercato libero, potrebbe fornire un segnale e sarebbe di impulso per il passaggio al mercato libero.

d. Condizioni contrattuali

Con riferimento alle modifiche prospettate relativamente alle condizioni contrattuali previste, A2A ribadisce quanto già osservato in relazione al servizio di Maggior Tutela Riformato ovvero il proprio disaccordo rispetto all'introduzione di modifiche rispetto alle condizioni attualmente applicate nell'ambito del servizio di Maggior Tutela, in considerazione degli oneri che ne deriverebbero.

Tale considerazione è oltremodo rafforzata dal fatto che il servizio di Tutela SIMILE avrà durata annuale non rinnovabile e l'introduzione di ulteriori variazioni ed oneri sarebbe ancor meno giustificata se non controproducente.

e. Ruolo degli aggregatori

Con riferimento al ruolo degli aggregatori di domanda, si osserva quanto segue.

Il servizio di Tutela SIMILE non si configura come uno scenario di mercato complesso, l'accesso è facilitato e le condizioni di erogazione sono standardizzate. **Tale contesto semplificato non giustifica, a nostro avviso, il ruolo degli aggregatori così come prospettato, nonché la previsione di uno sconto aggiuntivo nell'ambito di un servizio la cui marginalità è già molto risicata.**

Ciò non significa che il ruolo degli aggregatori non sia invece da valorizzare, ma in un contesto più ampio ed appropriato. Tale ruolo avrebbe senso con riferimento alla facilitazione nella valutazione e nell'accesso alle offerte del mercato libero, e non del servizio di Tutela SIMILE, e tale dovrebbe, quindi, essere il mercato di riferimento di tali soggetti.

f. Numero massimo di clienti fornibili in Tutela SIMILE

Con riferimento al valore individuato per il numero massimo di clienti servibili dal singolo gruppo societario, il quale non sarà inferiore a 500.000, A2A ritiene sia necessaria, da subito, una maggiore chiarezza del contesto di riferimento e delle variabili entro cui si devono muovere gli operatori.

Il valore del tetto ai singoli operatori dovrebbe essere, a nostro avviso, noto da subito e non quantificato in corso d'opera.

Inoltre, esso dovrebbe essere determinato con riferimento ai requisiti da questi posseduti e non in funzione dell'effettiva adesione dei clienti al servizio di Tutela SIMILE.

Il valore identificato risulterebbe, infatti, eccessivamente penalizzante per alcuni operatori (tra cui la scrivente, che rifornisce ad oggi circa 1 milione tra clienti domestici e BT nell'ambito dei servizi di Maggior Tutela) ed eccessivamente elevato per gli operatori di dimensioni minori.