



Spett.le Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il  
Sistema Idrico  
Direzione Mercati

Piazza Cavour 5  
20121 Milano  
[mercati@autorita.energia.it](mailto:mercati@autorita.energia.it)

11 Aprile, 2016

**DCO 75/2016/R/eel- RIFORMA DELLE TUTELA DI PREZZO NEL MERCATO RETAIL  
DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE: TUTELA SIMILE AL MERCATO  
LIBERO DI ENERGIA ELETTRICA**

**E.ON Italia S.p.A.**  
Via Vespucci 2  
20124 Milano  
[www.eon.it](http://www.eon.it)

**Osservazioni di carattere generale**

Facendo seguito a quanto evidenziato in risposta alla consultazione 421/2015 si esprime apprezzamento per la linea di azione sottesa al documento di consultazione in oggetto, costituita dal processo di accompagnamento regolatorio all'accesso dei clienti al solo Mercato Libero.

Riteniamo che l'opportunità di definire le regole per tale passaggio debba essere rapidamente implementata per diverse ragioni di carattere normativo e sistemico, quali:

- la richiesta *compliance* rispetto alle previsioni della normativa europea in tema di servizio universale;
- un contributo complementare al dibattito Parlamentare in tema dei contenuti del DDL Concorrenza.

E' pertanto assolutamente condivisibile sfruttare appieno le opportunità che potrebbero derivare da tali driver ad alto potenziale di efficienza in termini di impatto sul segmento dell'attività della vendita di energia elettrica. Il documento di consultazione in quest'ottica potrebbe essere espressione di una regolazione fattiva che garantisce l'inserimento armonico dell'agenda normativa nelle dinamiche di settore.

Si ritiene necessaria l'introduzione di misure che anticipino i futuri assetti del mercato al fine di consentire alle utenze storicamente allocate agli esercenti la Maggior Tutela l'acquisizione degli strumenti di comprensione relativi a quegli aspetti che distinguono la fase di imminente apertura del mercato *retail* da quelli che l'hanno preceduta.

Si ritiene che l'efficacia delle misure anticipatorie in termini di "capacitazione" dei clienti passivi dipenda, oltre che dalla definizione delle misure, dalla tempestività della loro introduzione, anche in considerazione del ristretto margine temporale ad oggi definito dal DDL Concorrenza per la eliminazione delle tutele di prezzo.

Sede legale  
Via Vespucci 2  
20124 Milano  
  
Capitale Sociale  
€ 500.000.000,00 i.v.  
P.Iva / C.F. 04732570967  
R.E.A. 1768583  
Soggetta a direzione  
e coordinamento del  
socio unico  
E.ON Aktiengesellschaft

Ciò premesso, la definizione di una misura transitoria legata alla sola commodity e quindi non riferibile al servizio complessivo di fornitura ad oggi disponibile sul mercato libero, si ritiene una via di comparabilità a potenzialità ridotta rispetto alle offerte del mercato libero, potenzialmente controproducente in termini di incoraggiamento al passaggio al Mercato Libero.

In un contesto nel quale il regime transitorio sconta una indeterminatezza degli elementi di caratterizzazione delle opzioni disponibili al cliente a partire dal 2018, assunto ad oggi come anno base per l'eliminazione delle tutele di prezzo nel dibattito Parlamentare, si comprende la mancanza di dettagli, ma se ne ritiene urgente la relativa definizione; è evidente che la fornitura del servizio annuale di Tutela Simile richiede tempi di valutazione per la predisposizione delle offerte in termini di pricing e tempi di analisi in merito alle scelte commerciali degli operatori.

Si ritiene che nel processo di transizione le Associazioni dei Consumatori possano svolgere un compito importante, sia dal punto di vista del metodo, per la capacità di orientamento loro riconosciuta, che dal punto di vista operativo, per i canali di informazione da loro gestiti; la loro azione, se ben inquadrata in termini di partecipazione al meccanismo transitorio, può risultare un mezzo supplementare di capacitazione, nell'ambito della difficile costruzione di un rapporto di fiducia per la base clienti storicamente diffidente del Mercato Libero. In tale contesto, la definizione dei corrispettivi per il servizio di informazione e supporto svolto dagli aggregatori dovrebbe essere caratterizzata da criteri di visibilità idonei a fugare ogni dubbio nell'interesse sia degli operatori che dei consumatori.

Si evidenzia inoltre che i possibili effetti del meccanismo proposto si innestano in un contesto rispetto al quale interagiscono anche fattori che nulla hanno a che fare con il consumo di energia elettrica; i recenti provvedimenti normativi che vedono l'introduzione del canone in bolletta aumenteranno la complessità delle bollette a dispetto degli sforzi in termini di intelligibilità e a danno della comprensibilità delle fatture, riducendo con ogni probabilità la propensione marginale dei consumatori al cambiamento.

Si ritiene pertanto più che mai cruciale in questa fase adottare meccanismi che promuovano la transizione dai servizi di tutela a mercati pienamente liberalizzati prevenendo esiti anticoncorrenziali.

Nel seguito si riportano le osservazioni di dettaglio.

#### Osservazioni puntuali

**Q1.** *Si condivide l'orientamento in tema di modifica della disciplina del deposito cauzionale?*

**Q2.** *Si condivide l'orientamento in tema di modifica della disciplina della rateizzazione?*

Si concorda sulle modifiche alle condizioni contrattuali proposte per il servizio di Maggior Tutela Riformato, utili ad evidenziare un trattamento in qualche misura disincentivante rispetto alle opzioni disponibili sul Mercato Libero.

**Q3.** *Si condividono le valutazioni dell'Autorità circa le implicazioni che il passaggio a una metodologia di determinazione ex post comporterebbe e, pertanto, l'orientamento al mantenimento di modalità di definizione ex ante con esclusivo riferimento al prezzo del mercato del giorno prima?*

**Q4.** *Si concorda con l'eventualità che la stima del costo di acquisto di Acquirente unico sul mercato del giorno prima sia effettuata da un soggetto terzo in possesso di requisiti di professionalità e indipendenza? Chi si ritiene possa essere tale soggetto terzo?*

Si concorda con l'aggiornamento del riferimento di prezzo proposto nell'ambito della definizione ex ante poiché risulta un'opzione percorribile fino alla disponibilità dei dati di misura e del conseguente adeguamento della fatturazione ad una logica ex post.

Si ritiene che il GME nell'ambito del sistema elettrico sia il soggetto più idoneo per procedere all'attività di stima del prezzo del Mercato del Giorno Prima per valutare i costi di approvvigionamento dell'Acquirente Unico nell'ambito della fornitura del servizio di Maggior Tutela Riformato.

**Q5.** *Si condivide il passaggio a una logica di tipo trimestrale per il calcolo dell'elemento PE nei casi attualmente determinati secondo una logica annuale?*

**Q6.** *Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle modalità di definizione dell'elemento PE per il servizio di Maggior tutela riformato sopra prospettate?*

Si condivide il passaggio ad un calcolo trimestrale per la componente PE, che, inevitabilmente, risentirebbe di una maggiore volatilità con conseguenti ripercussioni in termini di comprensibilità lato consumatori. In definitiva risulterebbe elemento di attenzione e conseguente valutazione delle componenti di costo relative alla fornitura nell'ambito del servizio di Maggior Tutela riformato, comportando un potenziale stimolo al confronto del consumatore con le offerte sul Mercato Libero.

**Q7.** *Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle modalità di definizione dell'elemento PD per il servizio di Maggior tutela riformato sopra prospettate?*

Non si rilevano criticità.

**Q8.** *Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle modalità di definizione del recupero per il servizio di Maggior tutela riformato sopra prospettate?*

Non si ravvisano criticità.

**Q9.** *Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle modalità di definizione del corrispettivo PPE per il servizio di Maggior tutela riformato sopra prospettate?*

Non si ravvisano criticità.

**Q10.** *Si condividono i requisiti di solidità economico-finanziaria previsti? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti al riguardo?*

**Q11.** *Si condividono i requisiti di onorabilità previsti? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti al riguardo?*

**Q12.** *Si condividono i requisiti di natura operativa previsti? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti al riguardo?*

**Q13.** *Si condivide l'individuazione di un numero minimo di clienti serviti nel 2015 pari a 50.000 per permettere l'accesso del fornitore all'erogazione della Tutela SIMILE? In caso contrario, si ritiene preferibile una soglia di clienti serviti pari a 100.000?*

**Q14.** *Si condividono l'indicatore di reclusività e il relativo valore soglia individuati?*

**Q15.** *Si ritiene, in alternativa, che l'indicatore di reclusività debba essere calcolato considerando anche le richieste di informazioni e le richieste di rettifica di fatturazione? In tale caso, quale valore soglia dovrebbe essere individuato?*

**Q16.** *Si ritiene corretto quanto prospettato in caso di perdita dei requisiti da parte del fornitore abilitato?*

Si condividono i requisiti di solidità economico-finanziaria previsti nella proposta.

Si condividono i requisiti di onorabilità proposti.

Si ritiene che i requisiti di natura operativa debbano rispondere alle effettive capacità di approvvigionamento del fornitore. Risulta evidente che sarebbe preferibile elevare la soglia minima di clienti serviti nel 2015 almeno a 100.000, in quanto il numero minimo dei clienti serviti è indice di una già avvenuta implementazione di sistemi di gestione dei clienti che, in aggiunta agli altri indicatori, garantisce una maggiore affidabilità del fornitore del servizio di Tutela Simile sia nell'interesse dei singoli clienti che del sistema elettrico nel suo complesso.

Si ritiene che l'indice di reclusività non possa configurarsi come un indicatore ottimo, sia perché mutevole in relazione alla composizione della base clienti (es. la signora Maria che non utilizza una App ma comunica con un reclamo le sue lamentele al fornitore) sia perché con l'introduzione del canone in bolletta potrebbe risultare un segnale amplificato da componenti esogene rispetto alla fornitura della commodity.

Si richiede maggiore dettaglio relativamente alle possibilità di scelta per il cliente in servizio Tutela Simile in caso di decadenza del fornitore; più nello specifico si chiede se questo abbia il vincolo di permanenza fino al compimento dell'anno nella fornitura in Tutela Simile oppure possa aderire al Mercato Libero in caso di decadenza del primo fornitore.

***Q17. Si condividono le modalità e le tempistiche per l'accesso alla Tutela SIMILE?***

***Q18. Si ritiene correttamente configurata l'interazione con il Sito da parte dei fornitori abilitati e dei clienti finali?***

Si ritiene che le tempistiche per l'accesso alla Tutela Simile siano compatibili con i tempi di gestione del cliente e che l'interazione con il Sito da parte dei clienti e dei fornitori abilitati debba essere ulteriormente dettagliata rispetto agli indirizzi contenuti nella proposta.

***Q19. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di deposito cauzionale? Se sì, quali e per che motivi?***

***Q20. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di fatturazione? Se sì, quali e per che motivi?***

***Q21. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di dati di consumo usati ai fini della fatturazione? Se sì, quali e per che motivi?***

***Q22. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di pagamenti? Se sì, quali e per che motivi?***

**Q23.** *Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di rateizzazione? Se sì, quali e per che motivi?*

**Q24.** *Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di ritardo o mancato pagamento? Se sì, quali e per che motivi?*

**Q25.** *Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di qualità commerciale? Se sì, quali e per che motivi?*

**Q26.** *Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di recesso? Se sì, quali e per che motivi?*

**Q27.** *Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di durata? Se sì, quali e per che motivi?*

Non si ravvisano criticità.

**Q28.** *Si condividono i criteri per la determinazione del prezzo di Tutela SIMILE?*

Si ritiene che il livello base della PCV debba essere rapportato ai costi operativi di un operatore efficiente sul Mercato Libero. Si richiede una maggiore chiarezza rispetto alle modalità di applicazione dello sconto, sia in termini di cluster di tipologie di clienti che in termini di eventuale possibilità di modifica del fattore di sconto da parte del fornitore del servizio di Tutela Simile in corso d'anno.

**Q29.** *Si ritiene correttamente individuato il ruolo degli aggregatori? Quali obblighi dovrebbero essere previsti per assicurarne la neutralità?*

**Q30.** *Si ritiene corretto limitare la possibilità di operare come aggregatori a soggetti istituzionali pre-identificati al fine di aumentare la fiducia dei clienti finali e incentivarne la partecipazione?*

Come evidenziato nelle osservazioni generali si ritiene che il rispetto di obblighi di trasparenza costituisca un opportuno contrappeso all'azione degli aggregatori. Nella proposta in consultazione il ruolo degli aggregatori si ritiene ben identificato nelle potenzialità di ampliamento in termini di confronto e di diffusione delle importanti informazioni relative al Mercato Libero. E' chiaro che l'efficacia della loro azione dipenderà dal loro grado di fiducia nel Libero Mercato, se le Associazioni dei consumatori si fidano del mercato tale fiducia verrà automaticamente trasmessa ai loro associati. Quali che siano le tempistiche di rimozione delle tutele di prezzo individuate in via definitiva in sede legislativa, si ritiene pertanto urgente e non rinviabile il con-

fronto con i potenziali aggregatori, supportando l'Autorità nel processo già annunciato di capacitazione del consumatore.

***Q31. Si ritiene correttamente individuato il numero massimo di clienti servibili in Tutela SIMILE dal singolo gruppo societario? Se no, perché?***

Si ritiene che il numero massimo dei clienti servibili dal singolo gruppo societario debba essere definito considerando il numero dei fornitori abilitati all'erogazione del servizio. Non si ritiene opportuna una successiva revisione del *cap* in quanto il numero massimo dei clienti servibili rientra tra i fattori di valutazione del pricing da parte degli operatori. Data la limitata durata temporale del meccanismo si auspica pertanto la fissazione di un livello soglia minimo e di un *cap* di procedura che restino invariati a garanzia del principio di certezza regolatoria.

Distinti saluti