

**RIFORMA DELLE TUTELE DI PREZZO NEL MERCATO
RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE:
TUTELA SIMILE AL MERCATO LIBERO DI ENERGIA
ELETTRICA**

Per clienti finali domestici e piccole imprese

*Documento per la consultazione 77/2016/R/Eel
del 25 febbraio 2016*

Osservazioni di ASOIELETTRICA

11 aprile 2016

Considerazioni di carattere generale

Assoelettrica, come già più volte sostenuto, ritiene di primaria importanza l'obiettivo di capacitazione del cliente finale, e, in generale, ritiene condivisibile il tentativo di individuare percorsi per una preparazione dei clienti al superamento dell'attuale servizio di maggior tutela. Le proposte del presente DCO, pertanto, dovrebbero essere raccordate con quanto sarà stabilito a valle del ddl Concorrenza: senza la definizione di tale fondamentale orizzonte d'inquadramento normativo, non possono essere fatte valutazioni interamente consapevoli e esaustive su quanto proposto nel presente DCO riguardo allo strumento della Tutela SIMILE, soprattutto con riferimento al destino dei clienti una volta terminato l'anno di durata contrattuale previsto.

Si chiede comunque che tale nuova opzione sia disegnata in modo da ridurre al minimo gli impatti sugli operatori, cercando di trovare soluzioni che coniughino efficacia e ed automatizzazione delle procedure, anche alla luce di un regime che avrà una durata molto breve. In particolare, le procedure di contrattualizzazione del cliente in Tutela SIMILE potrebbero essere rese meno onerose per l'operatore, ad esempio rimuovendo alcuni vincoli imposti dalla disciplina di condotta commerciale (invio postale di

plichi informativi, ecc.). Viceversa l'imposizione di procedure fortemente impattanti potrebbe comportare una limitazione nella partecipazione al nuovo meccanismo e/o una minore concorrenzialità delle condizioni offerte.

Inoltre, come già evidenziato in risposta al DCO 421/15, si nota che per le offerte dei venditori aderenti alla Tutela SIMILE si è tenuto conto soltanto di uno sconto sulla componente di prezzo, senza considerare assolutamente tutti gli sforzi compiuti in questi anni dagli operatori del mercato libero per migliorare la qualità del servizio e per aggiungere tutti gli ulteriori servizi legati alle offerte attualmente esistenti.

Come Assoelettrica ha avuto modo di ribadire più volte, nel mercato libero di oggi le offerte dei venditori e le conseguenti scelte dei clienti non sono più basate soltanto sulla componente prezzo, ma anche su tutta una serie di servizi collegati che sono nati negli ultimi anni.

Per una migliore capacitazione del cliente e per la sua preparazione all'entrata nel mercato libero, si ritiene pertanto di fondamentale importanza che l'Autorità si impegni in una efficace campagna promozionale per la sensibilizzazione e informazione sulle opportunità che il mercato liberalizzato offre in senso più completo possibile: non soltanto sul prezzo ma anche sulla qualità del servizio e dei servizi a valore aggiunto.

Assoelettrica evidenzia delle perplessità riguardo al ruolo dell'aggregatore, così come proposto nel DCO: nelle intenzioni dovrebbe essere di aiuto per agevolare l'entrata nel mercato libero di clienti "sedentari", in pratica tale figura appare ambigua in quanto remunerata dal venditore stesso tramite una *fee*, creando così un rapporto commerciale che si potrebbe configurare quasi alla stregua dei rapporti intercorrenti con le agenzie di acquisizione clienti. Pertanto, si propone che l'eventuale remunerazione dell'aggregatore debba provenire soltanto dal cliente finale che si avvale di tale servizio per ottenere un miglioramento delle proprie condizioni di fornitura. Peraltro si ritiene che il corretto ruolo dei soggetti istituzionali proposti dall'Autorità quali aggregatori, associazioni dei consumatori e

associazioni di categoria della domanda, piuttosto che di natura commerciale debba essere più appropriatamente di facilitatori rispetto all'adesione al nuovo meccanismo di Tutela SIMILE e soprattutto promotori di attività di "capacitazione" nei confronti dei clienti finali.

Si segnala inoltre che per il funzionamento e l'efficacia di un meccanismo come quello della Tutela SIMILE, è necessario che il livello base della PCV sia ulteriormente e significativamente incrementato rispetto al livello attuale (recentemente aumentato in misura modesta), in modo da riflettere correttamente i costi operativi di un operatore efficiente del mercato libero.

Si chiede che i requisiti di solidità economica-finanziaria e di onorabilità per la partecipazione alla Tutela SIMILE siano ben definiti e anche più stringenti rispetto a quanto proposto al fine di evitare il rischio che operatori non adeguatamente strutturati, tramite strategie di sconto aggressive, acquisiscano un numero di clienti non commisurato alle effettive capacità gestionali e alle proprie risorse economiche e finanziarie. L'eventuale fallimento di un operatore della Tutela SIMILE avrebbe fortissimi impatti negativi su tutto il sistema (clienti interessati, altri operatori di mercato, ecc.).

Si auspica che la definizione finale della struttura della Tutela SIMILE, coordinata con le disposizioni del citato Ddl Concorrenza, avvenga entro sei mesi dalla data di avvio del servizio. In ogni caso, dovrà essere mantenuta una coerenza fra tempi a disposizione e adeguamenti operativi richiesti ai fornitori per offrire la Tutela SIMILE.

Risposte agli spunti per la consultazione

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?

Q1-Q2. Si condivide quanto proposto dall'Autorità.

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?*

Q3. Si concorda con il mantenimento di una modalità di definizione *ex ante* del prezzo.

Q4. Si condivide quanto proposto dall'Autorità.

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?*

Q5-Q6. Si evidenzia che il criterio proposto comporta una potenziale significativa volatilità dei prezzi che potrebbe generare dubbi nei clienti finali e, di conseguenza, un incremento delle richieste di chiarimento rivolte ai *call center* delle aziende.

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 hanno osservazioni a riguardo.

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 hanno osservazioni a riguardo.

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 hanno osservazioni a riguardo.

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?

Q10-Q16. Come riportato nelle considerazioni generali, i requisiti dovrebbero essere ben definiti e, per alcuni aspetti, più stringenti di quelli proposti dall'AEGGSI.

Riguardo al numero minimo di clienti per permettere l'accesso del fornitore all'erogazione della Tutela SIMILE, si ritiene decisamente preferibile una soglia di almeno 100.000 clienti serviti.

Ciò al fine di evitare che aziende strutturate per la gestione di numero limitato di clienti possano avere un incremento anche 10 volte maggiore, con potenziali disagi per i clienti finali interessati (e per il sistema in generale).

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?

Q17. Non si hanno osservazioni a riguardo.

Q18. Si chiede che tale interazione sia dettagliata e ulteriormente ottimizzata.

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

Si rimanda alle osservazioni degli associati.

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

Non si hanno osservazioni a riguardo.

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?

Non si hanno osservazioni a riguardo.

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

Gli orientamenti di standardizzazione proposti (non solo riguardo al tema dei pagamenti) genereranno dei costi di implementazione per gli operatori

che vorranno aderire alla Tutela SIMILE: si segnala che tali costi potrebbero anche incidere sul livello di sconto che gli operatori stessi potranno offrire.

È, infatti, quanto mai opportuno che un tale livello di standardizzazione delle offerte, seppur rivisto anche per la Tutela Simile, non sia esteso anche al mercato libero dove, proprio sulla definizione delle condizioni contrattuali si gioca una buona parte della concorrenza tra gli operatori.

In ogni caso si ritiene che la condizione di rateizzabilità non debba essere obbligatoriamente prevista per la Tutela Simile.

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

Non si hanno osservazioni a riguardo.

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

Non si hanno osservazioni a riguardo.

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

Non si hanno osservazioni a riguardo.

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

Q26. Come detto in risposta al DCO 40/16 sulla disciplina del recesso, si evidenzia che l'applicazione di un preavviso di tre settimane anche ai clienti finali non domestici può rappresentare un incremento del rischio morosità in capo ai venditori uscenti, che attualmente hanno a disposizione un tempo di tre mesi per mettere in atto tutte le azioni necessarie per recuperare gli eventuali crediti, che in relazione a questo tipo di clienti sono spesso di entità non indifferente. Pertanto, il passaggio da un preavviso di tre mesi ad uno di tre settimane potrebbe comportare un aumento del rischio credito, soprattutto in un periodo come quello

attuale, in cui il fenomeno della morosità e del “turismo energetico” è in costante aumento.

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

Alla luce della durata di un anno dalla sottoscrizione del contratto, la Tutela SIMILE potrebbe continuare ad essere valida anche successivamente alla probabile data di fine della Maggior Tutela (01/01/2018). In tal caso, si chiede quale sarebbe il destino dei clienti che non rispondono alla proposta di offerta del fornitore della Tutela SIMILE né scelgono un altro venditore del mercato libero, visto che a quel punto la Maggior Tutela potrebbe non esistere più.

Si chiede inoltre come dovrebbero essere gestite le componenti di prezzo della Tutela SIMILE che dipendono da quelle definite dall'Autorità per la Maggior Tutela, dal momento in cui quest'ultima non ci sarà più.

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

Come detto nelle considerazioni generali, si segnala che per il funzionamento e l'efficacia di un meccanismo come quello della Tutela SIMILE, è necessario che il livello base della PCV sia ulteriormente incrementato rispetto al livello attuale, in modo da riflettere correttamente i costi operativi di un operatore efficiente del mercato libero. L'Autorità prevede che possano essere offerti degli sconti distinti per “ciascuna tipologia di cliente”: si chiede se queste tipologie siano liberamente definibili da parte del venditore, o se siano invece individuabili all'interno di macro-tipologie predefinite e se possono essere correlati ai volumi di energia elettrica fornita.

Si chiede di chiarire quale sia la finestra temporale a disposizione degli operatori per aderire alla Tutela SIMILE: si chiede inoltre se le offerte di sconto possano essere presentate/modificate/integrate anche durante il periodo di fornitura stessa della Tutela SIMILE (cioè durante l'anno 2017) oppure se invece gli sconti presentati inizialmente non potranno essere

modificati/integrati in alcun modo durante tutta la durata della Tutela SIMILE. Tale modifica degli sconti potrebbe rendersi necessaria, ad esempio, nel caso di incremento (dopo il primo semestre) del numero massimo di clienti servibili, come riportato al paragrafo 5.77 del DCO.

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?

Q29-Q30. Come già segnalato nelle considerazioni di carattere generale, Assoelettrica evidenzia delle perplessità riguardo al ruolo dell'aggregatore, così come proposto nel DCO. Nelle intenzioni dovrebbe essere di aiuto per agevolare l'entrata nel mercato libero di clienti "sedentari", in pratica, però, tale figura appare ambigua in quanto remunerata dal venditore stesso tramite una *fee*, creando così un rapporto commerciale che si potrebbe configurare quasi alla stregua dei rapporti intercorrenti con le agenzie di acquisizione clienti. Pertanto, si propone che qualora sia ritenuto necessario ricorrere a questa figura, l'eventuale remunerazione dell'aggregatore debba provenire soltanto dal cliente finale che si avvale di tale servizio per ottenere un miglioramento delle proprie condizioni di fornitura. Peraltro si ritiene che il corretto ruolo dei soggetti proposti dall'Autorità quali aggregatori, associazioni dei consumatori e associazioni di categoria della domanda, piuttosto che di natura commerciale debba essere più appropriatamente di facilitatori rispetto all'adesione al nuovo meccanismo di Tutela SIMILE e soprattutto di promotori di attività di "capacitazione" nei confronti dei clienti finali.

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

Si rimanda alle osservazioni dei singoli associati.