



Regulatory and Antitrust Italy

00198 Roma - Viale Regina Margherita 125  
T +39 06 83051 - F +39 02 39652806



Enel-ITA-11/04/2016-0067774

enelitalia@pec.enel.it

ITA/RA

Spettabile  
Autorità per l'energia elettrica e il gas e il  
servizio idrico  
Direzione Mercati  
Piazza Cavour, 5  
20121 Milano

Oggetto: 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 - per clienti finali domestici e piccole imprese".

Si trasmette la risposta Enel al documento in oggetto

Con i migliori saluti

**Francesca Valente**  
La Responsabile

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005. La riproduzione dello stesso su supporto analogico è effettuata da Enel Italia srl e costituisce una copia integra e fedele dell'originale informatico, disponibile a richiesta presso l'Unità emittente.



## RISPOSTA DI ENEL 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 per clienti finali domestici e piccole imprese***

#### **Premessa**

Enel ritiene che la riforma delle tutele di prezzo nel mercato retail dell'energia elettrica e del gas naturale sia un passo importante nel percorso di liberalizzazione intrapreso negli ultimi dieci anni e, in tal senso, condivide la maggior parte degli orientamenti espressi dell'Autorità nel Documento per la consultazione. Al tempo stesso, Enel ritiene necessario evidenziare alcuni principi e requisiti che devono guidare la riforma del mercato in questa fase transitoria.

Come già espresso nell'ambito della precedente risposta, riteniamo che i due principi fondanti debbano essere: 1 - la promozione della concorrenza nell'offerta e 2 - il rafforzamento della capacitazione del cliente finale.

**1 - La promozione della concorrenza** non può essere misurata solo sulla base del numero di operatori presenti nel mercato, ma deve anche tenere conto delle modalità di competizione adottate da questi ultimi. Ci riferiamo in particolare alla qualità e all'affidabilità del servizio offerto. A tal fine, è necessario che vengano stabiliti criteri e regole per qualificare gli esercenti che intendono operare sul mercato dell'energia a beneficio dell'integrità dell'intero sistema e a tutela dei consumatori.

Tale principio deve valere anche per la Tutela SIMILE e per questa ultima sarà altresì opportuno garantire che la crescita della base clienti gestita da ciascun operatore sia coerente con le capacità operative e gestionali di ogni impresa. Ciò sempre al fine di assicurare il mantenimento e miglioramento della qualità del servizio.

Inoltre, al fine di evitare il rischio di alterare i meccanismi competitivi di mercato è necessario che il ruolo degli aggregatori citati nel DCO in esame sia orientato esclusivamente a favorire l'incontro fra le istanze dei clienti e le offerte degli operatori, senza per questo minare la neutralità dei meccanismi di funzionamento mercato.

**2 - La capacitazione del cliente** dovrebbe essere posta al centro del processo di liberalizzazione, attraverso importanti campagne di formazione ed informazione sulle opportunità offerte dal mercato libero. Infatti solo la piena consapevolezza può consentire al cliente di effettuare una scelta veramente libera. Alla capacitazione del cliente concorrono anche la semplicità e la chiarezza dei meccanismi di transizione disegnati e dei relativi aspetti operativi.

Ci preme in ogni caso evidenziare che per il buon funzionamento della riforma in oggetto occorrerà creare le condizioni affinché gli operatori di mercato possano effettuare gli investimenti necessari a compiere scelte commerciali economicamente razionali ed ammortizzabili sulla base di una tempistica ragionevole.

Alla luce di quanto sopra illustrato, riportiamo di seguito le principali considerazioni in merito alle linee d'azione individuate dall'Autorità, facendo sin da subito presente che, al fine di consentire agli esercenti di rivedere i relativi processi gestionali ed operativi per essere in grado di partire al 1° gennaio 2017, è necessario che la nuova disciplina sia definitiva entro il prossimo mese di giugno.

### **Servizio di Maggior Tutela riformato**

Con riferimento al Servizio di Maggior Tutela riformato, considerando l'uscita progressiva dei clienti da tale servizio, ribadiamo la necessità di definire con urgenza il meccanismo di perequazione di cui alla delibera 659/2015/R/eel, a garanzia del potenziale rischio di mancata copertura dei costi fissi. Ciò al fine di salvaguardare l'equilibrio economico-finanziario degli esercenti la maggiore tutela e soprattutto in considerazione dell'ampliamento del perimetro dei clienti interessati alla Tutela SIMILE rispetto al precedente documento di consultazione.

Con riferimento alla PCV, nonostante il livello fissato a partire dal 1° gennaio 2016 abbia rappresentato un elemento positivo esso, a nostro avviso, non riflette ancora in modo adeguato i costi sostenuti da un operatore efficiente del mercato libero.

Condividiamo, infine, le valutazioni dell'Autorità sul mantenimento della modalità di definizione ex-ante dei prezzi con riferimento al prezzo del mercato del giorno prima e al passaggio a una logica di tipo trimestrale. Se da una parte questo consente ai fornitori del mercato libero di offrire opzioni di prezzo direttamente comparabili con la Maggior Tutela Riformata, dall'altra tale meccanismo potrebbe comportare una maggiore variabilità dei prezzi applicati ai clienti finali. Di conseguenza, è prevedibile un aumento di reclami e richieste di informazioni da parte dei clienti che potrebbe penalizzare i livelli di servizio.

### **Configurazione della Tutela SIMILE**

Per quanto riguarda la configurazione della Tutela SIMILE, sarà necessario fare in modo che possano operare solo operatori che rispettino requisiti stringenti. La stessa Autorità e le altre istituzioni preposte, ciascuno per gli ambiti di propria competenza, dovranno favorire l'introduzione di una disciplina che regolamenti l'accesso al mercato della vendita di energia elettrica ai soli operatori che soddisfano determinati requisiti di affidabilità finanziaria e reputazionale (vedi in dettaglio proposta fatta agli specifici quesiti Q.11 e Q.12). Ciò, naturalmente, deve valere non solo per la Tutela SIMILE ma, in generale, per tutto il mercato libero. In questo modo il cliente finale che uscirà dalla Maggior Tutela sarà rassicurato dal fatto che l'accesso tanto al mercato libero, quanto alla Tutela SIMILE non comporta rischi di minore affidabilità del fornitore prescelto. In questo modo si rafforzerebbe anche l'idea nel cliente finale che la Tutela SIMILE rappresenti un "ponte" maggiormente "vigilato" per transitare al libero mercato. Si coglierebbe così anche l'occasione per superare fattivamente molte delle perplessità oggi rappresentate dalla gran parte delle associazioni di consumatori verso il Mercato libero che, invece, potrebbe diventare definitivamente più solido e affidabile.

Inoltre, riteniamo importante sottolineare che il numero minimo di clienti serviti nel 2015 per poter diventare operatore della Tutela SIMILE rappresenta già da solo un indicatore delle effettive capacità operative/gestionali del venditore e dunque in parte anche della qualità del servizio da questi reso. Pertanto, risulta a nostro avviso necessario prevedere una soglia pari ad almeno 150.000 clienti che riteniamo essere, a tutela del consumatore, punto di riferimento minimo per assicurare la basilare scalabilità operativa e dei sistemi.

Sempre per tutelare il mantenimento della qualità del servizio reso al cliente, si ritiene che il numero massimo di clienti acquisibili nell'ambito della Tutela SIMILE non possa eccedere le 500.000 unità per ciascun operatore. Infatti, una crescita troppo repentina della base clienti potrebbe compromettere la qualità del servizio offerto soprattutto per i venditori che partono da un numero di clienti pari alla soglia minima di ingresso.

Con riferimento invece ai requisiti di natura propriamente operativa illustrati nel DCO, evidenziamo sin da subito che l'indice di reclusività potrebbe non essere un indicatore particolarmente significativo ed ad ogni modo un valore pari al 2% ci appare troppo elevato. Riteniamo più opportuna una soglia pari all'1% che tenga però conto, unicamente, dei reclami al netto di: (i) richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione; (ii) eventuali ulteriori richieste dei clienti legate ad esempio alla prossima introduzione del canone RAI in bolletta.

Infine, con riguardo al ruolo degli aggregatori, come già anticipato in premessa e meglio dettagliato nelle risposte ai singoli quesiti, è necessario che questo sia svolto da soggetti istituzionali in grado di facilitare concretamente lo *switch* senza, per questo, ostacolare l'attività concorrenziale degli operatori di mercato preposti alla vendita di energia.

## RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

### Servizio di maggior tutela riformato

**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 condividono le proposte.

**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?**

Si condividono valutazioni e orientamenti.

**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 condivide la proposta dell'Autorità di affidare ad un soggetto terzo la stima del prezzo del mercato del giorno prima. Condividiamo inoltre che tale soggetto possa essere individuato nel Gestore dei mercati energetici. Si evidenzia che, per esigenze di trasparenza il Gestore dei mercati energetici dovrebbe utilizzare per le sue previsioni una metodologia pubblicamente condivisa che prenda come dati di ingresso le quotazioni dei prodotti trimestrali quotati sui mercati a termine.

**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 condividono le proposte.

Riteniamo necessario evidenziare che il calcolo dell'elemento PE secondo una logica di tipo trimestrale se da una parte consente ai fornitori del mercato libero di offrire opzioni di prezzo direttamente comparabili con la Maggior Tutela Riformata (e quindi con la Tutela SIMILE), dall'altra potrebbe comportare una maggiore variabilità dei prezzi applicati ai clienti finali.

Di conseguenza, è prevedibile un aumento di reclami e richieste di informazioni da parte dei clienti che potrebbe penalizzare i livelli di servizio. Evidenziamo, quindi, che si potrà far fronte a tali nuove esigenze solo con tempistiche adeguate che consentano rivedere i relativi processi gestionali ed operativi in essere.

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

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

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

In generale si condividono le proposte. Con riferimento alla componente PPE si propone, inoltre, di semplificare i versamenti verso CSEA prevedendo un unico corrispettivo PPE (in luogo degli attuali PPE1 e PPE2) ferma restando la facoltà per l'esercente di decidere per ogni bimestre se versare o trattenere il gettito della PPE fino alla successiva sessione di perequazione.

## **La Tutela SIMILE**

**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?**

Come evidenziato nella premessa, quanto ai requisiti di solidità economico-finanziaria, di natura operativa/ gestionale e di onorabilità, si evidenzia innanzitutto la necessità che questi siano adeguatamente stringenti e verificati periodicamente (e.g., trimestralmente). Risulta infatti fondamentale garantire che solo operatori con provato *track record* risultino abilitati alla fornitura di Tutela SIMILE. Più in dettaglio:

- in termini di solidità economico-finanziaria, concordiamo con i requisiti già individuati dall'Autorità inclusa la necessità di prevedere l'assenza di situazioni di inadempimento sia con riguardo ai pagamenti del servizio di trasporto nei confronti di Terna e delle imprese distributrici che alle garanzie previste dai rispettivi codici di rete (di Terna e della distribuzione elettrica). Andrebbero inoltre previsti requisiti minimi relativi alla solidità finanziaria in linea, ad esempio, con i requisiti richiesti ai partecipanti alle aste per il servizio di Salvaguardia (rating o PCG in aggiunta alle garanzie già previste nei codici di rete, certificazione degli ultimi 2 bilanci ove disponibili, assenza di procedure concorsuali anche con riferimento alle società collegate o controllate in misura superiore al 10%, etc). Infine, sarebbe anche appropriato garantire adeguata forma societaria (SpA o Srl) accompagnata da opportuno capitale sociale minimo rispetto ai volumi delle attività che saranno gestiti (come ad esempio avvenuto nel mercato danese;
- in termini di onorabilità dei soggetti partecipanti, concordiamo con i requisiti individuati dall'Autorità nel presente documento per la consultazione; evidenziamo inoltre l'opportunità di richiedere anche l'insussistenza di stati di interdizione legale ovvero interdizione temporanea dagli uffici direttivi e comunque tutte le situazioni previste dall'articolo 2382 del codice civile<sup>1</sup> o l'assoggettamento a misure di prevenzione disposte dall'autorità giudiziaria, salvi gli effetti della riabilitazione;
- in termini di capacità operativa e gestione del cliente, evidenziamo che l'indice di reclusività potrebbe non essere un indicatore significativo né tantomeno l'utilizzo di nuovi indicatori nell'ambito delle misure di fatturazione. Riteniamo piuttosto che il numero minimo di clienti serviti nel 2015 possa essere un'adeguata *proxy* della capacità operativo-gestionale da richiedere al soggetto fornitore del servizio (cfr. Q13). Ciò anche in considerazione della transitorietà della fase in oggetto e della conseguente necessità di semplificare il più possibile ogni nuovo meccanismo da introdurre. Come già espresso in premessa, un valore pari al 2% appare comunque troppo elevato e, pertanto, dovrebbe essere portata all'1% (calcolata considerando solo i reclami, al netto di richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione e degli eventuali ulteriori richieste dei clienti legate all'introduzione del canone RAI) per poter meglio qualificare le prestazioni degli esercenti.

Riteniamo inoltre necessario che, una volta fissati i suddetti requisiti, gli stessi vengano estesi in via legislativa anche a tutti gli operatori che esercitano il servizio di vendita dell'energia sul mercato libero. Ciò per le ragioni già illustrate nella premessa.

**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?**

---

<sup>1</sup>Non può essere nominato amministratore, e se nominato decade dal suo ufficio, l'interdetto, l'inabilitato, il fallito, o chi è stato condannato ad una pena che importa l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità ad esercitare uffici direttivi".

Come già evidenziato nella risposta al precedente spunto Q12, il numero minimo di clienti serviti nel 2015 è aspetto delicato e sicuramente correlato alle capacità operative/gestionali dell'operatore e dunque alla qualità del servizio da esso reso. A tutela del consumatore, a nostro avviso risulta necessario prevedere una soglia almeno pari a 150.000 clienti, che riteniamo essere soglia minima per assicurare la basilare scalabilità operativa e di sistemi (ad es. al di sotto di tale soglia sussiste la possibilità di una gestione con sistemi poco automatizzati). D'altronde, se restasse ferma la proposta dell'Autorità, un operatore (una volta abilitato alla fornitura in Tutela SIMILE pur avendo fornito appena 50.000 clienti) potrebbe addirittura decuplicare in brevissimo tempo la propria base clienti.

**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?**

Si rimanda alle considerazioni sul punto Q12.

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

Non si condivide la proposta con particolare riferimento alla previsione per cui il fornitore abilitato, in caso di decadenza dall'abilitazione per perdita dei requisiti, può comunque continuare a rifornire i clienti acquisiti fino alla scadenza del relativo contratto. L'Autorità dovrà chiarire in caso di perdita dei requisiti come gestire i clienti già contrattualizzati.

**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?**

In generale, siamo favorevoli al modello proposto dall'Autorità in termini di predisposizione di un sito internet attraverso il quale i clienti possono non solo esprimere facilmente la volontà di adesione ad una delle offerte presentate ma anche essere opportunamente informati sulle diverse tipologie di offerte dei venditori abilitati.

A tal fine, suggeriamo pertanto che tale modello venga il più possibile integrato con il SII in modo da ottenere maggiori semplificazioni per tutti (clienti e operatori) oltre che una gestione controllata di tutto il processo da un unico soggetto centrale. L'integrazione auspicata consentirebbe infatti di:

- controllare i dati forniti dal cliente in termini di anagrafiche e stato delle forniture che il cliente intende far uscire dal servizio di maggior tutela;
- impegnare la capacità del fornitore soltanto esclusivamente a fronte del superamento positivo del controllo di cui sopra;
- gestire automaticamente la cessione della capacità del fornitore a seguito di risoluzioni contrattuali o di mancato consolidamento delle attivazioni; processi questi già entrambi centralizzati nel SII (ex del 487/15);
- centralizzare, con flussi standard da definire ad hoc, la comunicazione di ricontrattualizzazione dalla Tutela SIMILE al Mercato Libero con conseguente rilascio della capacità del fornitore.

Sarebbe, inoltre, auspicabile fornire ai venditori, anche in questa fase, strumenti a garanzia del rischio creditizio e a contrasto della morosità. In particolare sarebbe molto utile per il venditore conoscere le informazioni sulla morosità di cui all'articolo 6.4 del TIMOE prima dell'inoltro dello *switching* vs il SII. Questo anticipo non solo eviterebbe l'invio di *switching* destinati poi ad essere successivamente revocati e la relativa gestione dei rispettivi flussi, ma consentirebbe una gestione "on time" della capacità prenotata e quindi una maggiore liquidità della stessa che sembra essere un elemento fondamentale per una gestione concorrenziale della Tutela SIMILE. Ciò è peraltro in linea con le proposte fatte da Enel in tema di pre-check "rafforzato" nella recente consultazione sulla revisione della disciplina del recesso (DCO 40/16) in cui l'Autorità prevedeva già alcune modifiche al servizio di pre-check.

Con riguardo invece, all'interazione cliente-fornitore, successiva all'espressione di interesse ed in particolare alle modalità previste per la contrattualizzazione, evidenziamo la necessità di lasciare in

capo ai venditori la scelta sulle modalità di vendita affinché possano discrezionalmente adottare il canale di contatto più idoneo e sottolineiamo pertanto la necessità di fruire dei dati anagrafici e di contatto del cliente (riferimenti telefonici e mail). Successivamente alla manifestazione di interesse via web, sarà sempre il cliente che in maniera libera sceglierà il canale con il quale contrattualizzarsi.

Infine con riferimento alle tempistiche entro cui occorre finalizzare la contrattualizzazione del cliente, si ritiene necessario dover fissare un termine univoco e misurabile per tutti gli attori coinvolti. pertanto, a nostro avviso, i 45 giorni dovrebbero intercorrere fra la manifestazione di interesse del cliente e l'invio da parte del SII dell'ammissibilità positiva allo switching richiesta dal venditore della Tutela SIMILE, individuando così nel processo di switching il suddetto riferimento unico, così come centrale ed unico per tutti sarebbe il soggetto gestore dell'informazione di chiusura.

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

Riteniamo preferibile un deposito cauzionale almeno pari a quello per la Maggior Tutela Riformata, senza prevedere effetto rateizzazione che richiederebbe uno sviluppo informatico complesso considerata anche la durata della Tutela SIMILE. Inoltre, in assenza di rateizzazione, il cliente non sarebbe comunque penalizzato in quanto riceverebbe il rimborso del deposito cauzionale già versato dall'esercente la maggior tutela che andrebbe poi a versare a favore del nuovo fornitore di Tutela SIMILE.

***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?***

Si condividono le proposte con le seguenti precisazioni:

- le condizioni generali del contratto che dovrà essere stipulato per aderire alla Tutela SIMILE, dovrebbero essere integrate con un'apposita clausola che indichi il formato elettronico come principale modalità di emissione della bolletta, in linea con quanto previsto dalla recente regolazione sulla Bolletta 2.0;
- per quanto riguarda lo sconto da applicare ai clienti finali che attivano, oltre che la bolletta elettronica, anche una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato sarà necessario che l'Autorità riveda gli attuali livelli di sconto fissati per il servizio di Maggior tutela.

Si rammenta inoltre che per poter partire con il nuovo servizio di Tutela SIMILE dall'1° gennaio 2017, è fondamentale definire in tempo utile anche gli aspetti relativi alle condizioni contrattuali ed economiche di tale offerta per consentire agli operatori i necessari sviluppi.

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

Non si rilevano particolari criticità in relazione alla gestione del recesso, come già anticipato anche nella risposta al DCO 40/2016/R/eel.

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

Si condivide la proposta.

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

Tenendo conto dei principi già evidenziati nella premessa, a nostro parere i venditori che saranno abilitati ad offrire la Tutela SIMILE dovrebbero avere la libertà di modificare nel tempo per i nuovi clienti lo sconto applicato (es. possibilità di applicare ai clienti acquisiti in momenti diversi dell'anno sconti differenti) ad esempio trimestralmente. Ciò può favorire una maggiore competizione fra fornitori a vantaggio dei clienti.

**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?**

A nostro parere il ruolo degli aggregatori deve essere quello di vero e proprio facilitatore dei clienti finali e non quello di nuovi soggetti preposti alla vendita. Per questo motivo è opportuno che vengano adeguatamente individuati, prima dell'avvio della Tutela SIMILE, soggetti istituzionali o con precisi requisiti di *expertise* che possano svolgere - e in modo neutrale - tale attività a favore dei clienti.

A tale scopo, non riteniamo percorribile l'ipotesi proposta nel DCO circa la possibilità da parte degli operatori di remunerare gli aggregatori, attraverso un'apposita *fee*. Con riferimento poi al possibile sconto aggiuntivo da riconoscere ai clienti che aderiscono alle offerte della Tutela SIMILE tramite aggregatori, non si condivide quanto espresso dal DCO al punto 5.70 e cioè che l'operato di questi ultimi soggetti possa consentire risparmi sui costi di acquisizione. L'inserimento dei dati relativi ai clienti aderenti all'offerta da parte di un aggregatore non comporta infatti alcuna riduzione delle attività operative di acquisizione del fornitore. I clienti aderenti all'iniziativa dovranno essere gestiti comunque individualmente. L'inserimento di un intermediario potrebbe inoltre addirittura aumentare la possibilità di "errore inserimento dati". Peraltro, uno sconto aggiuntivo introdurrebbe una maggiore complessità sui sistemi di fatturazione.

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

Nel ribadire quanto già espresso al punto Q13, riteniamo che il numero massimo di clienti servibili non dovrebbe essere superiore 500.000, in considerazione del fatto che una crescita troppo repentina dei clienti potrebbe compromettere la qualità del servizio offerto soprattutto da parte di quei venditori che entrano nel servizio di Tutela SIMILE con il livello minimo di clienti serviti. E' infatti noto da esperienze internazionali (per es. in UK) che i fornitori più piccoli che registrano una crescita repentina della base clienti sono quelli che poi riportano un significativo peggioramento della qualità del servizio. Rispetto alla possibilità della revisione al rialzo, per le stesse considerazioni sopra esposte, non riteniamo tale ipotesi percorribile se non tenendo conto di ulteriori criteri di proporzionalità rispetto al bacino di clienti già serviti da ciascun operatore.