

Spettabile

Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico
Direzione mercati
piazza Cavour 5 – 20121 Milano

DOCUMENTO di CONSULTAZIONE n. 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”**

Il documento contiene interessanti spunti di riflessione e pur avendo compreso lo spirito che lo permea (delineare un quadro che induca il consumatore “passivo” a fare i primi passi attivi verso la scelta di un fornitore per uscire dalla Maggior Tutela – riformata o meno) la soluzione delineata, la Tutela Simile, rischia di rimanere uno strumento di scarsa efficacia se non adeguatamente pubblicizzato e – soprattutto – la figura dell'aggregatore, rischia di non ottenere quei risultati attesi di “mentore e garante” della transizione al nuovo, se gli strumenti a sua disposizione non saranno rivisti e migliorati.

Ci pare importante, altresì, sottolineare che ad oggi, il 50% dei clienti domestici in mercato libero appartiene ad una sola azienda. Si tratta di una concentrazione molto elevata che fa temere possa solo peggiorare con il superamento della Maggior Tutela. Riteniamo importante approfondire questo aspetto se si vuole che la transizione affrontata in questo DCO porti effettivamente ad una maggior concorrenza tra fornitori, a vantaggio dei clienti.

Q1. Si condivide l'orientamento in tema di modifica della disciplina del deposito cauzionale?
Gli orientamenti sono condivisibili.

Q2. Si condivide l'orientamento in tema di modifica della disciplina della rateizzazione?
Gli orientamenti sono condivisibili.

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?
Le valutazioni esposte sono condivisibili.

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?

La proposta appare condivisibile.

Chi si ritiene possa essere tale soggetto terzo?

Si ritiene che il GSE abbia le caratteristiche idonee per lo svolgimento dell'attività esposta.

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?

La proposta è condivisibile.

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

La proposta appare condivisibile. Non si rilevano criticità in merito.

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

La proposta appare condivisibile. Non si rilevano criticità in merito.

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

La proposta appare condivisibile. Non si rilevano criticità in merito.

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

La proposta appare condivisibile. Non si rilevano criticità in merito.

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

La proposta relativa ai requisiti di solidità economico –finanziaria appare condivisibile.

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

La proposta appare condivisibile. Non si ritiene necessario prevedere ulteriori requisiti.

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

Si ritiene che oltre ai requisiti richiesti, gli operatori si impegnino – se non già fatto – ad aderire al servizio di conciliazione dell'Autorità energia.

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?

Si ritiene che la soglia dei 50.000 sia quella ottimale per non restringere il campo dei possibili fornitori riducendola a quelli già preminenti nel mercato.

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

Il valore del 2% è condivisibile, considerando che è superiore alla media di reclamosità registrata negli anni 2012-2013, pubblicata nel monitoraggio retail di febbraio 2015.

D'altra parte si propone un requisito ulteriore, che tenga in considerazione le pratiche commerciali sino ad ora attuate dai fornitori. Si ritiene che non possano essere ammessi all'esercizio della Tutela Smile dei soggetti oggetto di reiterata sanzione per pratica commerciale scorretta da parte delle autorità preposte.

Q15. Si ritiene, in alternativa, che l'indicatore di reclamosità debba essere calcolato considerando anche le richieste di informazioni e le richieste di rettifica di fatturazione?

Sarebbe opportuno che l'indice di reclamosità fosse costruito considerando anche le richieste di rettifica di fatturazione, ma tralasciando le richieste di informazioni.

In tale caso, quale valore soglia dovrebbe essere individuato?

Considerando quanto detto in risposta alla Q14 il valore soglia non deve superare comunque il 2%.

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

La proposta appare condivisibile.

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

La previsione di 45 gg di tempo per effettuare lo switching è forse troppo ottimistica. In base all'esperienza accumulata con ormai tre gruppi di acquisto energia, i tempi di switching sono ben superiori. Nella nostra ultima rilevazione sul campo, invece, gli switching più veloci impiegano 50 gg di tempo.

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

La proposta appare condivisibile.

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

Non si rilevano criticità.

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

Non si rilevano criticità.

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 rilevano criticità.

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

Non si rilevano criticità.

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

Si ritiene che il malfunzionamento del contatore non è una causa imputabile al consumatore e non può dare adito alla maturazione di interessi sugli eventuali importi da rateizzare. Per quanto riguarda gli importi anomali, probabile oggetto di contestazione da parte del cliente e quindi di accertamento, gli interessi non sono da ritenersi dovuti qualora risulti che l'importo è frutto di un errore di sorta da parte del fornitore.

L'informazione sul diritto alla rateizzazione andrebbe indicata di default in tutte le bollette (o per lo meno su più bollette durante l'anno).

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

Non si rilevano criticità.

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

Non si rilevano criticità.

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

Non si rilevano criticità.

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

Non si rilevano criticità.

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

La proposta appare condivisibile

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

Si ritiene che il modello presentato abbia bisogno di maggiori approfondimenti, rispetto ad alcune tematiche di estrema rilevanza. In particolare, relativamente alla neutralità dell'aggregatore:

- **L'accordo con i fornitori deve rendere palese la terzietà dell'aggregatore e di suoi eventuali partner tecnici coinvolti nel processo di aggregazione, rispetto ai soggetti titolari della fornitura;**
- **tale terzietà deve essere garantita sia dal punto di vista dell'assetto proprietario dei soggetti coinvolti, sia dal punto di vista dei profitti raggiunti, che dovrebbero essere in ogni modo slegati rispetto all'attività di fornitura di energia;**
- **al fine di garantire ulteriormente la terzietà, gli accordi tra i fornitori e gli aggregatori dovrebbero essere pubblicati anche sul sito dedicato alle offerte di Tutela Simile.**

Rispetto all'attività svolta, è necessario esplicitare e garantire che l'aggregatore:

- **generi una massa critica di aderenti attraverso la massima trasparenza nel processo di aggregazione;**
- **garantisca la massima trasparenza rispetto al metodo di calcolo dello sconto applicato e riguardo ai processi implementati.**

Si ritiene inoltre necessario un maggiore approfondimento circa il ruolo dell'aggregatore nel processo di raccolta, trasferimento e trattamento dei dati dei soggetti aggregati. Sulla base dell'esperienza maturata si è appresa l'importanza e la criticità dello sviluppo di un flusso di dati lineare, che consenta sempre di definire in modo chiaro chi è responsabile delle differenti attività legate al processo di switch.

Per la ragione di cui sopra riteniamo che debba essere spiegato con maggiore dettaglio:

- **qual'è il ruolo dell'aggregatore nel processo di switch e nel processo di supporto al cliente finale;**
- **quale deve essere il ruolo dell'aggregatore in caso di criticità nel processo di switch, ad esempio a fronte di dati incompleti o inesatti;**
- **chi deve svolgere il ruolo di supporto agli aderenti nella fase successiva all'invio dei dati al potenziale fornitore (es. qualora gli aderenti chiedano aggiornamento sull'esito della procedura).**

Il meccanismo di "sconto marginale" previsto dal DCO rischia di ridurre al minimo il vantaggio economico raggiungibile dall'offerta promossa dall'aggregatore, risultando quindi poco interessante per i consumatori.

In aggiunta, paradossalmente, si crea un contesto in cui a concorrere tra loro non sono le aziende, bensì gli aggregatori.

La forza dell'aggregatore nei confronti dell'azienda è la sua capacità di generare una massa critica di possibili clienti, ma per farlo ha bisogno di convincerli della bontà della sua proposta. In realtà l'aggregatore non può "offrire" un prezzo certo, ma solo un'idea del massimo ottenibile a condizione che si raggiunga un certo numero di aderenti. Nella logica delle parti, infatti, è possibile che il fornitore conceda un determinato sconto solo se l'aggregatore raggiunge il numero promesso di aderenti, altrimenti lo diminuirà di conseguenza. Il rischio, quindi è che l'aggregatore perda credibilità verso gli aderenti se il gruppo non raggiunge le dimensioni attese e gli aderenti ottengono un prezzo inferiore a quello pubblicizzato.

Anche prevedendo una comunicazione molto corretta, ovvero avvertendo da subito gli aderenti di una tale possibilità, la convenienza economica che può spingere un cliente ad aderire ad un gruppo piuttosto che ad un altro è incerta.

Non è chiaro, inoltre, se il sito sulla Tutela Simile pubblicherà anche le offerte degli aggregatori oppure solo le offerte riservate ai singoli clienti aventi diritto, e se metterà a disposizione un motore di calcolo che permetta di simulare quanto si andrà a pagare annualmente in base ai propri consumi, tutto incluso.

È necessario specificare meglio cosa succede agli aderenti al gruppo che esorbitano la disponibilità di posti disponibili per una precisa offerta di in Tutela Simile, a causa del progressivo saturarsi della stessa.

Vi sono infine altri aspetti che rendono la proposta delineata nel DCO poco convincente:

- L'istituto della Tutela Simile appare concepito per un rapporto "uno a uno", in cui il singolo cliente approda sulla piattaforma web della TS, sceglie l'offerta e inserisce i suoi dati. Nell'ipotesi del DCO, qualora intervenga l'aggregatore dovrà essere quest'ultimo ad inserire nella piattaforma i dati degli aderenti. Si tratta di un lavoro molto oneroso dal punto di vista economico che, per quanto possa essere oggetto di accordo di copertura costi contrattati tra aggregatore e fornitore, sarà comunque un elemento di erosione del margine di sconto marginale che il fornitore praticherà.
- Inoltre, con l'intermediazione dell'aggregatore sorge il problema del trattamento dei dati e della titolarità degli stessi una volta acquisti. E' l'aggregatore, oppure il fornitore? Sono aspetti che andrebbero ulteriormente chiariti.

Al fine di approfondire le tematiche di cui sopra, si suggerisce l'organizzazione di un incontro dedicato al tema, in modo da aprire un confronto e condividere gli aspetti da migliorare, nonché le professionalità necessarie alla gestione dei gruppi d'acquisto.

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?

L'analisi dell'Autorità in tema di fiducia del mercato si ritiene condivisibile.

Si ritiene altresì necessario definire dei requisiti di ammissibilità dei potenziali aggregatori.

In particolare si ritiene necessario fissare dei requisiti minimi di tipo operativo, volti a garantire che il soggetto aggregante sia effettivamente in grado di gestire dei flussi considerevoli di dati.

Tali requisiti appaiono irrinunciabili se si vuole assicurare un elevato standard di qualità di tali tipi di iniziative.

Q 31. Si ritiene correttamente individuato il numero massimo di clienti servibili in Tutela SIMILE dal singolo gruppo societario? Se no, perché?

Il numero massimo di clienti per esercente la Tutela Simile dovrebbe tenere in conto anche della base di clienti di partenza del singolo fornitore. Per un esercente che ha fornito sinora 50.000 clienti, passare – anche solo in linea teorica – a 500.000, sicuramente è appetibile, ma la sua struttura gestionale dovrebbe essere notevolmente irrobustita per poterlo fare. Nonostante i meccanismi di monitoraggio continuo del possesso dei requisiti richiesti per poter continuare a fornire la Tutela Simile, una riflessione sull'opportunità di pensare a tetti differenziati in base alle dimensioni di partenza potrebbe essere opportuno per evitare problemi in corso d'opera.

Relazioni Istituzionali
Dipartimento Relazioni Esterne

Via Valassina 22 20159, Milano
altroconsumo.it