

Spett.le  
Autorità per l'energia elettrica  
il gas e il sistema idrico

Prot. IR001417-2016-P  
Genova, 11/04/2016

Inviata tramite sito internet Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

**Oggetto: Invio osservazioni al documento di 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"**

Spett.le Autorità,

Si trasmettono in allegato le osservazioni al documento di consultazione in oggetto.

Distinti saluti,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Alessandro Cecchi".

Ing. Alessandro Cecchi  
Responsabile Affari Regolatori Gruppo Iren

Allegato: Osservazioni Gruppo Iren al DCO 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"

**Allegato: Osservazioni Gruppo Iren al**

**DCO 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”**

**PREMESSE**

La consultazione del presente DCO si inserisce in un contesto caratterizzato da un quadro normativo in forte cambiamento.

In particolare le ultime evoluzioni – al momento della redazione del presente documento - del DDL Concorrenza evidenziano quanto sia ancora aperto il dibattito sul tema della “capacitazione” del cliente, ovvero in quali tempi e condizioni può essere troncato il suo legame ad un regime di tutela di prezzo, tenendo anche conto del fatto che gli attuali riferimenti di prezzo sul mercato libero non riescono ad essere veramente concorrenziale rispetto a quelli della tutela e conseguentemente appetibili per il consumatore.

Si ricorda che la maggior tutela ha rappresentato per i relativi esercenti un mercato sostanzialmente in perdita, come di fatto hanno acclarato le delibere 670/2014 e 659/2015 dell’AEEGSI che hanno parzialmente mitigato tale situazione attraverso i riconoscimenti degli oneri aggiuntivi di morosità e di costi commerciali, rendendo evidente che le condizioni di tutela di prezzo devono riflettere i reali costi associati alle attività sottostanti.

Per rendere possibile la fine delle tutele di prezzo tramite un processo di capacitazione del cliente è indispensabile agire su due fronti principali rappresentati da (i) un aumento del prezzo di tutela, che in realtà rappresenta un adeguamento a costi reali sottostanti e (ii) un’informazione capillare rivolta ai clienti abituati da decenni a un regime di natura amministrata per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica.

In una situazione così incerta risulta pertanto complesso valutare compiutamente gli interventi proposti, con particolare riferimento all’istituzione del servizio di Tutela Simile.

Premesso quanto sopra, non si valuta comunque negativamente la proposta di un regime di tutela, simile al mercato libero, in cui i consumatori possano prendere confidenza con le dinamiche del mercato libero e che allo stesso tempo faccia evolvere la Maggior Tutela verso una fornitura di servizio universale garantendo tutela sulla continuità di fornitura, ma non sul prezzo.

E' tuttavia necessario evidenziare che il meccanismo proposto potrebbe (i) soffrire di scarsa efficacia nell'incentivare la scelta da parte dei clienti e (i) rivelarsi troppo complesso e oneroso per gli operatori, soprattutto alla luce dell'arco temporale di applicazione volutamente ristretto.

Si rischia di costruire il mercato della Tutela Simile (TS), aggiuntivo a quelli della Maggior Tutela Riformata (MTR) e del Mercato Libero, per la sola durata di poco più di un anno, ovvero inefficace a causa dell'orizzonte temporale insufficiente ai fini dell'assimilazione corretta da parte dai clienti e inefficiente in termini di onerosità per i venditori e, più in generale, per il sistema.

Per raggiungere l'obiettivo di traghettare verso il ML diversi milioni di clienti si ritiene necessario introdurre una regolazione capace di far sì che gli operatori siano incentivati a offrire condizioni economiche appetibili in TS rispetto alla MTR e quindi renderli in grado di assumersi il rischio di offrire in TS, occorre fornire agli stessi certezze riguardo agli scenari di medio-lungo periodo. In particolare su quello che succederà al cliente al termine del suo periodo di permanenza in TS nel caso di mancanza di una volontà espressa di adesione a una offerta del ML.

Per rendere tollerabile il rischio è necessario prevedere che:

- alla scadenza del contratto il cliente che ha aderito alla TS riceva un'offerta dal suo fornitore con una proposta per il mercato libero e che, anche in assenza della sua esplicita adesione, ovvero applicando una regola di silenzio-assenso, vi possa aderire;
- successivamente al 1° gennaio 2018 il cliente che non dovesse sottoscrivere un'offerta sul mercato libero continuerebbe a essere rifornito dallo stesso venditore nell'ambito del servizio di MTR segmento che, a questo punto eccessivamente svantaggioso, promuoverebbe il passaggio del cliente al mercato libero.

## OSSERVAZIONI PUNTUALI

Di seguito si risponde comunque puntualmente ai quesiti del DCO auspicando che in ogni caso l'intero processo si basi su procedure semplici e sul minor impatto economico e gestionale possibile per il sistema. In tal senso si ritiene che le condizioni contrattuali previste per la maggior tutela riformata e la tutela simile siano le stesse e, per quanto possibile, uguali a quelle attualmente previste.

## Servizio di Maggior tutela riformato

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

Sì, ma uniformando in tal senso anche quello della Tutela simile. Come per Q2 e Q19 si auspica un generale uniforme trattamento delle condizioni contrattuali tra tutela riformata e tutela simile. Non si ravvisano infatti ragioni atte a motivare variazioni rispetto al servizio di Maggior Tutela in quanto si aumenterebbe l'onerosità nei informativi per gli esercenti operanti in entrambi i mercati e gestioni differenziate faciliterebbero estremamente errori nel trattamento delle pratiche.

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

Sì, vedi commento a Q1.

*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?*

Sì.

*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 ritiene che AU avrebbe in sé già le caratteristiche di soggetto imparziale. Volendo individuare comunque formalmente un altro soggetto si concorda con l'individuazione del GME.

*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?*

Si concorda per poter dare al cliente un più immediato segnale di prezzo (fornendo nel contempo un maggior valore aggiunto alle offerte a prezzo fisso molto diffuse nel mercato libero).

*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 concorda con l'utilizzo di una indicizzazione rispetto all'andamento di MGP, tenendo altresì conto che tale riferimento – valido all'ingrosso – non può essere replicato tal quale alla clientela *retail* specie se tale nuova PE è applicata anche alla tutela simile. Nel mercato libero esistono infatti anche tipi di offerte così congegnate, ma implicano sempre l'applicazione di uno spread.

*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?*

## **Tutela SIMILE**

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

Si condivide il principio e si propone di replicare in linea di principio i requisiti necessari per gli operatori di Salvaguardia (art7 e 8 del337/2007) in termini di solidità patrimoniale, reputazionale e di garanzie.

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

Sì.

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

Sì.

*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 preferibile una soglia di 200.000, meglio se riferita al numero di POD e non al numero clienti.

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

Si può valutare l'uso di un indice di reclusività anche se può essere distorsivo nei casi di un venditore che debba gestire un numero elevato di reclami per cause estranee al proprio operato, pur facendolo con assoluta efficienza e soddisfazione del cliente.

*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?*

Non si ritiene di dover comprendere anche le richieste di informazioni in quanto non si reputano di per sé significative per valutare l'attenzione di un'azienda nei confronti del cliente.

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

Non si hanno osservazioni in merito.

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

Lascia perplesso il fatto che l'accesso sia consentito solo a chi usa internet. Tanto più che il Sito fornisce solo informazioni e la stipula del contratto deve avvenire con i canali tradizionali.

Si dovrebbe lasciare al cliente la facoltà di aderire sottoscrivendo un contratto con il fornitore anche senza passare dal sito. In tale evenienza si potrebbe obbligare il venditore ad aggiornare il contatore dei clienti ancora ricevibili presente sul sito.

Inoltre, nell'ottica di configurare la Tutela simile come una prima scelta consapevole operata dal cliente, non si condivide la previsione per cui le pagine web dell'operatore dedicate al suddetto servizio debbano essere separate dalle offerte di mercato libero dell'operatore stesso. Sarebbe invece opportuno dare immediatamente contezza al cliente della disponibilità delle offerte cui dovrà rivolgersi al termine del periodo transitorio.

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

Non si hanno osservazioni in merito.

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

In generale, come già detto in risposta a Q1, le condizioni contrattuali tra Tutela Riformata e Tutela Simile devono essere uguali in virtù anche della considerazione che la durata di tutto l'impianto della Tutela Simile si esaurirà nell'arco massimo 2 anni.

In particolare appare non congruente rateizzare come proposto il deposito cauzionale: nel caso dei domestici l'ultima rata sarebbe inserita nella bolletta di chiusura.

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

Le modalità di fatturazione dovrebbe essere uguali a quelle della tutela riformata (e all'attuale maggior tutela).

*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?*

No. Comunque con riferimento alla risposta Q1.

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

Vedi risposta Q21.

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

Vedi risposta Q21.

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

No.

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

No.

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

No.

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

Si richiama quanto già indicato nelle considerazioni iniziali, ovvero al termine del periodo di TS il cliente, se non risponde alla comunicazione del fornitore relativa all'offerta di ML, automaticamente passi alle condizioni che il fornitore gli ha proposto. Se fosse invece previsto un passaggio automatico alla MTR, si paventa che il meccanismo di TS perda gran parte della sua efficacia mancando il suo obiettivo primario di svuotamento della maggior tutela

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

Se la PE della Maggior Tutela Riformata è calcolata come prospettato nel DCO e replicata nella Tutela simile, non si ritiene sostenibile poter offrire uno sconto sulla PCV che sia appetibile per il cliente a meno di non servire i clienti in tutela Simile in condizioni di assenza di marginalità. Se però così avvenisse i clienti avrebbero poi aspettative nei riguardi del Mercato Libero che sarebbero molto difficili, se non impossibili, da soddisfare.

Con richiamo a quanto già detto alla domanda Q6, si ribadisce che la PE non può replicare MGP a meno di non aumentare sostanzialmente il valore della componente PCV. Tale eventualità di aumento della PCV favorirebbe anche la concorrenza tra i venditori nell'offrire uno sconto sulla Tutela riformata contribuendo a motivare i clienti verso la tutela simile.

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

La TS non si configura come un mercato complesso in quanto l'accesso è facilitato e le condizioni contrattuali sono standardizzate. Non si ritiene giustificabile in tale tipo di mercato il ruolo degli aggregatori e, in particolare, la previsione di uno sconto supplementare per i clienti finali in quanto non si vede come tali figure possano sollevare il fornitore di una parte dei suoi oneri per l'acquisizione del cliente.

Comunque si sottolinea come la copertura dei costi degli aggregatori non possa essere frutto di una procedura negoziale, ma essere imposta a priori altrimenti non può esserne garantirne la neutralità come indicato al punto 5.68.

*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?*

Sì.

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

Si condivide la definizione del tetto al numero di clienti servibili in Tutela simile da un singolo operatore. Si richiede comunque di chiarire il meccanismo descritto al punto 5.77.