

**DELIBERAZIONE 10 NOVEMBRE 2017  
746/2017/R/COM**

**OBBLIGHI DI INFORMAZIONE, IN CAPO AI VENDITORI, DISPOSTI DALLA LEGGE  
CONCORRENZA 2017 IN RELAZIONE AL SUPERAMENTO DELLE TUTELE DI PREZZO AL  
2019, NEI SETTORI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE. ULTERIORI  
INIZIATIVE DI CAPACITAZIONE A VANTAGGIO DEI CLIENTI FINALI DI PICCOLE  
DIMENSIONI**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS  
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 10 novembre 2017

**VISTI:**

- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 (di seguito: Direttiva 2009/72/CE e Direttiva 2009/73/CE);
- la direttiva 2012/27/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012;
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 (di seguito: d.lgs 164/00);
- il decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito con legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73;
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge Concorrenza 2017);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 aprile 2017;
- il Quadro strategico dell'Autorità per il quadriennio 2015-2018, approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A (di seguito: Quadro strategico dell'Autorità);
- la deliberazione dell'Autorità 20 dicembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 24 luglio 2014, 367/2014/R/gas e, in particolare, la Parte II del Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG), recante “Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RTDG)” (di seguito: RTDG);
- la deliberazione dell’Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com (di seguito: Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell’Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 10 marzo 2016, 102/2016/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 7 aprile 2016, 168/2016/A (di seguito: deliberazione 168/2016/A);
- la deliberazione dell’Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 7 luglio 2016, 369/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 4 novembre 2016, 633/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2016, 642/2016/E/com;
- la deliberazione 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com (di seguito: deliberazione 727/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 25 maggio 2017, 375/2017/R/com (di seguito: deliberazione 375/2017/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/com (di seguito: deliberazione 610/2017/R/com);
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità in materia di fatturazione del servizio al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF);
- il Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell’energia elettrica e del gas naturale (TIMR);
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV);
- il Testo integrato della vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel, recante “Regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell’energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023” e, in particolare, l’Allegato A (di seguito: TIT);

- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità in merito agli obblighi di separazione (*unbundling*) funzionale per le imprese operanti nei settori dell’energia elettrica e del gas (TIUF).

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge Concorrenza 2017 prevede, tra l’altro, per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale:
  - a) interventi a supporto dell’ulteriore sviluppo del mercato *retail*;
  - b) altri interventi finalizzati specificatamente alla cessazione della disciplina transitoria dei prezzi, disponendo in tal modo il superamento della c.d. tutela di prezzo;
- relativamente agli interventi a supporto dell’ulteriore sviluppo del mercato *retail* dell’energia elettrica e del gas naturale di cui alla precedente lettera a), la legge Concorrenza 2017 prevede che:
  - i. entro cinque mesi dall’entrata in vigore della legge Concorrenza 2017, al fine di garantire la piena confrontabilità delle offerte e la loro evidenza pubblica (comma 61), l’Autorità disponga, la realizzazione e la gestione da parte del Gestore del SII di un portale informatico per la raccolta e pubblicazione in modalità *open data* delle offerte vigenti sul mercato *retail* con riferimento ai clienti domestici del settore dell’energia elettrica e del gas naturale, alle imprese del settore elettrico connesse in bassa tensione e alle imprese del settore del gas naturale con consumi annui non superiori a 200.000 Smc, che gli operatori della vendita sono tenuti a trasmettere per la loro pubblicazione;
  - ii. decorsi sei mesi dall’entrata in vigore della legge Concorrenza 2017, tutti i venditori forniscano almeno una proposta di offerta di fornitura di energia elettrica o di gas naturale a prezzo variabile e una a prezzo fisso per i medesimi clienti di cui al precedente numero i. (comma 62), offerte il cui insieme di informazioni minime – almeno pari alle clausole essenziali del contratto, come disposte dal Codice di condotta commerciale – e i requisiti che gli operatori devono rispettare per garantire la confrontabilità delle offerte e la loro omogeneità, sono definite dall’Autorità entro novanta giorni dall’entrata in vigore della legge Concorrenza 2017 (comma 63);
  - iii. l’Autorità stabilisca, altresì, le modalità di copertura dei costi sostenuti per l’attuazione delle disposizioni previste dal precedente numero i., utilizzando in via prioritaria le risorse derivanti dai proventi delle sanzioni da essa erogate, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica (comma 64);
  - iv. entro novanta giorni dall’entrata in vigore della legge Concorrenza 2017, l’Autorità adotti linee guida per promuovere le offerte commerciali di energia elettrica e di gas naturale a favore dei gruppi di acquisto, con particolare riferimento alla confrontabilità, alla trasparenza e alla pubblicità delle offerte, nonché alla realizzazione di piattaforme informatiche tese a facilitare l’aggregazione dei piccoli consumatori (comma 65);

- v. entro novanta giorni dall'entrata in vigore della legge Concorrenza 2017, sia istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico l'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali e che i criteri, le modalità e i requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità per l'iscrizione all'Elenco siano fissati, su proposta dell'Autorità, con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico da emanarsi – quest'ultimo – entro novanta giorni dall'entrata in vigore della legge Concorrenza 2017 (comma 81);
- relativamente al superamento della tutela di prezzo, l'articolo 1 della legge Concorrenza 2017 prevede che:
  - vi. detto superamento avvenga, con riferimento ad entrambi i settori, a far data dall'1 luglio 2019 (commi 59 e 60) e che, relativamente al settore dell'energia elettrica, l'Autorità adotti disposizioni per assicurare, da tale data, il servizio di salvaguardia ai clienti finali domestici e alle imprese connesse in bassa tensione con meno di cinquanta dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro senza fornitore di energia elettrica, attraverso procedure concorsuali per aree territoriali che incentivino il passaggio al mercato libero (comma 60, secondo periodo);
  - vii. entro sei mesi dall'entrata in vigore della legge Concorrenza 2017, l'Autorità trasmetta al Ministro dello Sviluppo Economico un rapporto relativo al monitoraggio dei mercati *retail* (comma 66);
  - viii. entro sessanta giorni dalla data di trasmissione del rapporto di monitoraggio e sulla base delle sue risultanze, il Ministro dello Sviluppo Economico, sentite l'Autorità e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, con proprio decreto, previo parere delle Commissioni parlamentari competenti, dia conto del raggiungimento degli obiettivi programmati e degli ulteriori eventuali provvedimenti necessari per il loro raggiungimento, da adottarsi entro i successivi 3 mesi;
  - ix. a decorrere dall'1 gennaio 2018, i clienti finali di energia elettrica riforniti in maggior tutela debbano ricevere adeguata informativa da parte di ciascun fornitore in relazione al superamento delle tutele di prezzo previste dai commi 59 e 60, secondo le modalità definite dall'Autorità entro novanta giorni dall'entrata in vigore della legge Concorrenza 2017 (comma 69).
- l'articolo 1, comma 72, della legge 124/2017, prevede, infine, un ulteriore rafforzamento delle funzioni dell'Autorità, con specifico riferimento alla pubblicizzazione e alla diffusione delle informazioni in merito alla piena apertura del mercato e alle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei settori oggetto di regolazione, mediante la facoltà attribuita all'Autorità medesima di avvalersi per tali finalità anche della società Acquirente unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- l'Autorità, con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas, nell'ambito del proprio Quadro Strategico 2015-2018 - in particolare gli obiettivi strategici *OS7*

*Accesso non discriminatorio ai dati di prelievo ed evoluzione ulteriore degli strumenti di misura e OSIO Aumento della concorrenza nel mercato* - ha intrapreso autonomamente molteplici interventi regolatori volti ad imprimere un'accelerazione alla capacitazione dei clienti di piccola dimensione per consentire la maturazione di un mercato retail di massa competitivo, mediante:

- a) l'implementazione dell'accesso non discriminatorio ai dati di prelievo, accompagnato dal parallelo sviluppo degli strumenti di misura;
  - b) la progressiva revisione della tutela di prezzo per le diverse tipologie di clienti finali (alleggerimento tutele di prezzo);
  - c) l'aumento della consapevolezza e della partecipazione dei clienti finali nel mercato libero (capacitazione);
- alla luce della coerenza degli interventi regolatori implementati autonomamente, secondo gli obiettivi strategici precedentemente indicati, con le specifiche previsioni volte all'ulteriore sviluppo del mercato *retail* previste dalla legge Concorrenza 2017, l'Autorità, con deliberazione 610/2017/R/com:
    - ha avviato tre separati procedimenti denominati rispettivamente: *PORTALE CONFRONTABILITA' OFFERTE; GRUPPI DI ACQUISTO; ELENCO VENDITORI*;
    - ha differito a ulteriori procedimenti, da avviare con ulteriori deliberazioni, l'adozione delle disposizioni per assicurare il servizio di salvaguardia;
    - ha reso noto che, ai fini dell'adempimento previsto all'articolo 1, comma 62, della legge Concorrenza 2017, consistente nell'obbligo di tutti i venditori di fornire almeno una proposta di offerta di fornitura di energia elettrica o di gas naturale a prezzo variabile e una a prezzo fisso per i clienti domestici del settore dell'energia elettrica e del gas naturale, per le imprese del settore elettrico connesse in bassa tensione e per le imprese del settore del gas naturale con consumi annui non superiori a 200.000 Smc, trova applicazione la disciplina dell'Autorità in materia di offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (offerte PLACET), così come introdotte dalla deliberazione 555/2017/R/com; la disciplina in argomento adempie, altresì, alle previsioni di cui all'articolo 1, comma 63 legge Concorrenza 2017, individuando clausole essenziali del contratto con finalità anche di confrontabilità delle offerte e relativa omogeneità;
    - ha previsto che le modalità attraverso cui i clienti finali di energia elettrica riforniti in maggior tutela devono ricevere adeguata informativa da parte di ciascun fornitore in relazione alla rimozione delle tutele di prezzo, da determinarsi da parte dell'Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 1, comma 69 della legge Concorrenza 2017, siano riconducibili nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 375/2017/R/com, valutando al contempo l'adozione di analoghe modalità di informazione per tutti i clienti per i quali la legge Concorrenza 2017 prevede il superamento della tutela di prezzo;
  - nel dettaglio, il procedimento avviato con deliberazione 375/2017/R/com prevede, nell'ambito dei diversi strumenti propedeutici alla capacitazione, la definizione di un quadro organico di strumenti regolatori a vantaggio dei clienti finali domestici e

delle piccole imprese nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale, finalizzato a divulgare, per tali tipologie di clienti, sia la conoscenza del mercato energetico e dell'evoluzione in corso sia la conoscenza degli strumenti approntati per accompagnare il cambiamento.

**CONSIDERATO, IN PARTICOLARE, CHE:**

- l'informativa relativa alla rimozione delle tutele di prezzo, da effettuarsi ai sensi dell'articolo 1, comma 69, della legge Concorrenza 2017, deve:
  - prevedere una formulazione, semplice, chiara, facilmente intellegibile ed esauriente, per non sviare l'interesse del destinatario dall'oggetto dell'informativa medesima;
  - avere un contenuto vincolato e trasparente così da assicurarne la neutralità e terzietà, nonché dinamico e adattabile al modificarsi dello specifico contesto temporale in cui è comunicata, in considerazione dell'arco temporale previsto dalla citata legge Concorrenza 2017 per raggiungere l'obiettivo del superamento delle tutele di prezzo, cioè da gennaio 2018 a giugno 2019; peraltro il suddetto contenuto deve essere volto a valorizzare anche gli specifici strumenti regolatori di supporto al cliente finale già realizzati e che verranno via via implementati;
  - essere effettuata dai venditori che servono i clienti alle condizioni di tutela gas e dagli esercenti la maggior tutela;
  - essere veicolata attraverso una modalità che, garantendo la minor onerosità per il sistema, permetta la massima diffusione a favore dei clienti serviti a condizioni di tutela di prezzo e consenta, altresì, una rapida e semplice implementazione per i fornitori coinvolti, in considerazione anche della vincolante tempistica definita dalla legge Concorrenza 2017;
- rispetto alle modalità di comunicazione dell'informativa, con la Bolletta 2.0 l'Autorità ha tra l'altro espressamente regolamentato all'interno del modello sintetico della fattura uno spazio per le comunicazioni istituzionali destinate ai clienti finali, prevedendo all'articolo 10, comma 10.3, della Bolletta 2.0 che il testo di tali comunicazioni venga reso noto ai venditori tramite il sito internet dell'Autorità e che, a seguito di tale pubblicazione i venditori debbano riportarlo nelle bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti i clienti finali interessati, dandone opportuna evidenza.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- al fine di stimolare ed accrescere la consapevolezza del cliente finale di piccole dimensioni della possibilità offerta dalla partecipazione al mercato dell'energia, l'informativa relativa alla rimozione delle tutele di prezzo - da effettuarsi ai sensi dell'articolo 1, comma 69, della legge Concorrenza 2017 - deve essere affiancata dalle modalità complementari di capacitazione - definite dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1 comma 72, della medesima legge - volte a identificare strumenti diversificati e maggiormente strutturati di divulgazione e comunicazione; tali

strumenti, partendo da una puntuale analisi del target dei soggetti destinatari delle azioni di comunicazione, consentono una migliore penetrazione e permettono il potenziale coinvolgimento di tutti i clienti finali aventi diritto ai regimi di tutela di prezzo, anche di quelli già transitati nel mercato libero;

- l'Autorità, ai sensi della legge 481/95, è già investita di una generale funzione di regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas orientata, fra l'altro, alla promozione della concorrenza e dell'efficienza nell'offerta e nell'erogazione dei servizi e alla contemporanea tutela degli interessi dei consumatori; a tal fine l'Autorità emana direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti tali servizi, pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi medesimi al fine di garantire la massima trasparenza delle informazioni, la concorrenza dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte dei clienti finali, nonché controlla lo svolgimento dei servizi medesimi e studia l'evoluzione dei settori;
- la legge 99/09 prevede, all'articolo 27, comma 2, che l'Autorità si avvalga dell'Acquirente Unico per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori, anche con riferimento alle funzioni di cui all'articolo 2, comma 12, lettera l) e m);
- il d.lgs. 93/11, dispone all'articolo 7, comma 6, che l'Autorità, provvede affinché siano istituiti sportelli unici al fine di mettere a disposizione dei clienti tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono, avvalendosi di Acquirente Unico;
- l'Autorità, con deliberazione 509/2012/E/com, ha individuato, tra l'altro, le attività a tutela del consumatore oggetto di avvalimento di Acquirente Unico, ponendo i relativi oneri per il 60% a carico del Conto qualità dei servizi elettrici, di cui all'articolo 53, del TIT e per il 40% a carico del conto qualità dei servizi gas, di cui all'articolo 72, del RTDG e prevedendo, altresì, la possibilità di assegnare ad Acquirente Unico ulteriori attività a tutela dei consumatori, secondo modalità definite in appositi regolamenti successivamente approvati dall'Autorità medesima in funzione delle proprie specifiche esigenze operative;
- con la deliberazione 597/2015/E/com, l'Autorità ha rinnovato il Disciplinare di avvalimento per il periodo 1 gennaio 2016-31 gennaio 2018 e con la deliberazione 727/2016/E/com lo ha prorogato al 31 dicembre 2019, confermando le modalità di definizione della copertura dei costi delle attività svolte;
- con la deliberazione 168/2016/A, l'Autorità ha definito il Testo integrato dei regolamenti disciplinati le modalità di copertura degli oneri sostenuti da Acquirente Unico per l'esercizio delle diverse attività svolte in avvalimento per conto dell'Autorità, tra le quali le attività a rafforzamento della tutela dei consumatori.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- con la deliberazione 383/2016/E/com, l'Autorità ha ridefinito, a decorrere dal 1 gennaio 2017, le attività di tutela in avvalimento di Acquirente Unico, con riferimento, tra l'altro, allo Sportello unico di cui all'articolo 7, comma 6, del d.lgs

93/11, al fine di mettere a disposizione dei clienti finali, tramite un *contact center* (*call center* e portale interattivo), tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore nonché le iniziative relative alla completa liberalizzazione dei mercati energetici e gli strumenti messi a disposizione per accompagnare il cliente medesimo verso il superamento delle tutele di prezzo; tale attività è inoltre soggetta ad un puntuale monitoraggio con cadenza mensile.

- le Associazioni rappresentative dei clienti finali domestici e non domestici sono statutariamente vocate a svolgere funzione di informazione ed assistenza ai clienti finali con riferimento ai mercati energetici e nell'ambito di questi compiti, l'Autorità ha, tra l'altro, promosso, specificatamente per le associazioni dei consumatori e con l'utilizzo dei fondi rinvenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità medesima, la qualificazione di un certo numero di sportelli territoriali, prevedendo altresì progetti specifici di diffusione territoriali sia sui temi della liberalizzazione del mercato che del bonus sociale;
- l'Autorità gestisce l'attività di comunicazione anche tramite il sito *internet* [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it), per assicurare la tempestiva e diffusa conoscenza della propria attività;
- a seguito dell'entrata in vigore della legge Concorrenza 2017, l'Autorità ha pubblicato sul sito *internet* una sezione informativa relativa all'evoluzione dei mercati al dettaglio.

**RITENUTO CHE:**

- sia opportuno individuare specifiche modalità per fornire, a decorrere dal 1 gennaio 2018 e fino al 30 giugno 2019, un'adeguata informativa sulla rimozione delle tutele di prezzo come indicato dall'articolo 1, comma 69, della legge Concorrenza 2017, stabilendo che tale comunicazione sia effettuata, per il settore del gas, dai venditori ai soli clienti finali dei servizi di tutela e, per il settore elettrico, dagli esercenti la maggior tutela ai soli clienti riforniti in maggior tutela;
- sia necessario, anche al fine di garantire la terzietà, la neutralità e l'imparzialità delle informazioni, stabilire che:
  - l'Autorità definisca il contenuto dell'informativa, prevedendo al contempo che tale contenuto sia dinamico così da consentire una maggiore incisività del medesimo in relazione al periodo temporale nel quale è veicolato e dello stato di realizzazione delle diverse misure e degli strumenti implementati a favore dei clienti finali di piccola dimensione;
  - siano definite specifiche disposizioni in merito ai *call center* dei fornitori dei servizi di tutela, anche al fine di non generare confusione rispetto alle richieste in tema di rimozione della tutela da parte dei clienti finali;
  - sia ulteriormente sviluppata l'area specificatamente dedicata nel sito *internet* dell'Autorità e sia individuato lo Sportello per il consumatore di energia quale soggetto terzo al quale indirizzare il cliente finale per chiarimenti e approfondimenti anche in merito al superamento delle tutele;



- i fornitori dei servizi di tutela, a partire da gennaio 2018, debbano pubblicare, nella *home page* del proprio *sito internet*, il *link* alla sezione dedicata del *sito internet* dell’Autorità, dandone opportuna evidenza;
- sia opportuno prevedere, in ragione di quanto stabilito dall’articolo 10, comma 10.3 della Bolletta 2.0 e della conseguente rapida, semplice e poco onerosa implementazione di tale modalità, che l’informativa avvenga nell’ambito dello spazio relativo alle comunicazioni dell’Autorità destinate ai clienti finali forniti in tutela, stabilendo al contempo che tale comunicazione sia introdotta a partire dalle fatture di gennaio 2018, e reiterata con aggiornamenti relativamente al contenuto ritenuti man mano più efficaci ed efficienti, nella prospettiva sopra indicata.

**RITENUTO, ALTRESÌ, CHE:**

- sia opportuno individuare e attivare ulteriori azioni complementari all’informativa puntuale di cui all’articolo 1, comma 69, della legge Concorrenza 2017, per rendere partecipi dell’evoluzione dei mercati energetici e degli strumenti approntati a loro favore, sia i clienti forniti nei sistemi di tutela che i clienti finali aventi diritto ai regimi di tutela di prezzo, già transitati nel mercato libero, che potrebbero comunque rientrare in detti regimi, fino al superamento delle tutele di prezzo, mediante la definizione di un progetto per una campagna di comunicazione multimediale, con l’avvalimento di Acquirente Unico S.p.a., in attuazione della previsione dell’articolo 1 comma 72 della medesima legge;
- sia al riguardo opportuno, tenuto conto dell’iniziativa generale di comunicazione multimediale di cui all’articolo 1 comma 72 della legge Concorrenza 2017 e nell’ambito della più ampia collaborazione istituzionale, richiedere, con riferimento al nuovo regime concessorio del servizio pubblico radiotelevisivo, la disponibilità di spazi gratuiti per veicolare specifici messaggi sull’evoluzione del mercato retail, a vantaggio di tutti i clienti finali;
- sia opportuno che la sezione relativa all’evoluzione del mercato del dettaglio del *sito internet* dell’Autorità preveda anche informazioni specificatamente volte ai clienti finali, in costante aggiornamento e in coerenza con la campagna di comunicazione multimediale in argomento;
- sia opportuno il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori domestici e non domestici al fine di rafforzare il progetto di cui al precedente punto, mediante una azione di comunicazione con marcate valenze territoriali, che utilizzi la prossimità come veicolo di diffusione delle informazioni e implementi la consapevolezza del cliente finale di piccole dimensioni nel cambiamento in corso nel mercato energetico;
- sia necessario definire le modalità di copertura degli oneri economici sostenuti da Acquirente Unico per l’esecuzione delle attività ad esso assegnate ai sensi della presente deliberazione in analogia con quanto già effettuato per le attività di rafforzamento della tutela dei consumatori, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

## **DELIBERA**

1. di prevedere che, ai sensi dell'articolo 1, comma 69, della legge Concorrenza 2017, gli attuali esercenti la maggior tutela e i fornitori nell'ambito della tutela gas con riferimento rispettivamente ai soli clienti forniti in maggior tutela e ai soli clienti serviti in tutela gas siano tenuti a:
  - a) riportare, ai sensi dell'articolo 10, comma 10.3, della deliberazione 501/2014/R/com, nella fattura sintetica, i testi delle comunicazioni resi noti dell'Autorità secondo le seguenti modalità:
    - i. informativa contenente il primo testo della comunicazione, da riportare in due fatture emesse nel primo semestre 2018;
    - ii. informativa contenente il secondo testo della comunicazione, da riportare in tutte le fatture emesse nel secondo semestre 2018;
    - iii. informativa contenente il terzo testo della comunicazione, da riportare in tutte le fatture emesse nel primo semestre 2019;
  - b) pubblicare, a decorrere dal 1 gennaio 2018, sulla home page del proprio sito internet il link alla sezione "*Evoluzione mercati al dettaglio*" del sito web dell'Autorità dedicato al superamento delle tutele di prezzo;
  - c) indirizzare il cliente finale, all'atto della richiesta telefonica di informazione in merito al proprio contratto con riferimento al superamento della tutela di prezzo, al sito web dell'Autorità e al *call center* dello Sportello per il consumatore, fornendo gli specifici riferimenti;
2. di avvalersi, ai sensi dell'articolo 1, comma 72, della legge Concorrenza 2017, di Acquirente Unico S.p.a. per lo sviluppo di un progetto di comunicazione multimediale, complementare all'informativa puntuale di cui al punto 1, strutturato in fasi temporali, finalizzato alla pubblicizzazione e diffusione delle informazioni in merito alla piena apertura del mercato e alle condizioni di svolgimento dei servizi nonché degli strumenti per rafforzare la capacitazione dei clienti finali approntati o in fase di implementazione, e la successiva realizzazione, con previsione di un primo possibile avvio dell'operatività a decorrere da marzo 2018;
3. di provvedere, mediante successivi provvedimenti, all'approvazione del progetto di cui al punto 2. e alla definizione delle modalità di copertura degli oneri sostenuti dall'Acquirente Unico, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità;
4. di dare mandato al Responsabile dell'Ufficio Speciale Rapporti con stampa e mass media, in collaborazione con il Direttore della Direzione Relazioni Esterne, Istituzionale e Divulgazione e con il supporto del Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori e del Direttore della Direzione Advocacy e Consumatori e Utenti, per gli adempimenti connessi ai precedenti punti 2 e 3;
5. di dare mandato al Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori, in collaborazione con il Direttore della Direzione Advocacy e Consumatori e Utenti e il Direttore della Direzione Relazioni Esterne, Istituzionale

e Divulgazione e del Responsabile dell'Ufficio Speciale Rapporti con stampa e mass media per gli adempimenti successivi finalizzati al monitoraggio del progetto di cui al punto 2, nonché all'eventuale istituzione di gruppi di lavoro con le Associazioni rappresentative dei soggetti coinvolti al fine di raccogliere contributi di efficientamento con specifico riferimento all'informativa, pubblicizzazione e diffusione delle informazioni in merito alla piena apertura del mercato e alle condizioni di svolgimento dei servizi;

6. di trasmettere, per opportuna informazione, la presente deliberazione al Ministro dello Sviluppo Economico;
7. di trasmettere la presente deliberazione ad Acquirente Unico S.p.a., per i seguiti di competenza;
8. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

10 novembre 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*