

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE ARERA 397/2019/R/EEL

SERVIZIO DI SALVAGUARDIA PER I CLIENTI FINALI DOMESTICI E PICCOLE IMPRESE DEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA DI CUI ALL'ART.1.60 L. N.124/17 - PRIMA RICOGNIZIONE PER L'ACQUISIZIONE DI ELEMENTI INFORMATIVI UTILI ALLA DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

N.	Argomento	Quesito	Rif.ti	Osservazioni - Suggerimenti
1	Requisiti di accesso al servizio da parte dei clienti finali	Si concorda con gli orientamenti dell'Autorità in merito alle condizioni di accesso al servizio? Se no, per quali motivi?	3.6÷3.14	Si concorda con gli orientamenti dell'Autorità, salvo mettere in evidenza una criticità non trascurabile legata al fatto che, allo stato attuale, nel corso del periodo in cui il Cliente finale sia rifornito nel <i>servizio di salvaguardia per i piccoli clienti</i> , potrebbe non essere possibile inviargli offerte commerciali – relative al Mercato Libero – in assenza di un suo espresso consenso Privacy per finalità di Marketing. Si invita l'Autorità ad analizzare il caso, valutando la straordinarietà della situazione, in modo da permettere la trasmissione di proposte commerciali volte anche a capacitare il Cliente finale circa la natura di “ultima istanza” del <i>servizio di salvaguardia per i piccoli clienti</i> (ovvero se queste proposte potrebbero, in tal senso, essere annoverate fra quelle funzionali ad espletare compiutamente il servizio e, quindi, di fatto avulse da una finalità meramente commerciale). Parimenti, nell'ambito della fornitura nel <i>servizio di salvaguardia per i piccoli clienti</i> , agli operatori non dovrebbe essere preclusa la possibilità di inoltrare ai propri clienti, potendole quindi allegare alla bolletta, informazioni di natura commerciale.
2		Si condivide l'orientamento secondo cui non sia possibile richiedere l'attivazione del servizio da parte di clienti finali titolari di un contratto a condizioni di libero mercato? Se no per quali motivi? Quali specifiche criticità si rinvergono in proposito?	3.13	Si condivide l'orientamento. Si ritiene inoltre che, nell'ambito del <i>servizio di salvaguardia per i piccoli clienti</i> , i clienti finali non possano richiedere voltura, subentri o nuove attivazioni, prestazioni che invece dovrebbero poter essere richieste – ed ottenute – solo sul mercato libero. Si condivide invece la possibilità che lo switching verso il mercato libero e la voltura possano essere contestuali (rif.to punto 3.12 del DCO).
3	Modello 1: separazione	Si concorda con l'implementazione del modello 1? Per quali motivi?	3.20÷3.22	Non si concorda con l'implementazione del modello 1.
4	della funzione di approvvigionamento e commercializzazione del servizio	Si ritiene preferibile l'implementazione del modello 1bis? Per quali motivi?	3.23÷3.30	No, in quanto il Modello 1bis, a parere di chi scrive, genererebbe un concreto rischio di incremento del carico gestionale, amministrativo e operativo, naturalmente prevedibile dalla scissione non naturale fra soggetto che fattura e soggetto che incassa.
5		Si rinvergono elementi di criticità rispetto all'implementazione dei modelli 1 e/o 1bis? Indicare distintamente per ciascun modello tali elementi.	3.20÷3.30	Vedasi risposta al quesito Q4.
6	Modello 2: unificazione delle funzioni di	Si concorda con l'implementazione del modello 2? Per quali motivi?	3.31÷3.36	Si concorda, in particolare perché replica il tipico assetto degli Operatori di Mercato Libero, risultando quindi più adatto anche in termini di

	approvvigionamento e commercializzazione			concorrenza, nell'ottica – già espressa dall'Autorità nel DCO – di contrastare le asimmetrie informative e i vantaggi competitivi di chi oggi opera nel Servizio di Maggior Tutela. L'adozione di detto modello potrebbe quindi comportare una maggiore partecipazione alle procedure concorsuali.
7		Si rinvergono elementi di criticità nell'implementazione del modello 2? Per quali motivi?	3.31÷3.36	Non si rinvergono elementi di criticità, se non quelli legati, in sostanza, a tempi di implementazione più estesi rispetto, ad esempio, al Modello 1.
8	Identificazione del responsabile della continuità della	Quale tra le soluzioni prospettate è preferibile e per quali ragioni?	3.37÷3.47	Si ritiene preferibile la soluzione (c), pur con le criticità già espresse nel DCO e riportate al punto 3.43. In alternativa, la soluzione (d) potrebbe comunque risultare adatta.
9	fornitura in caso di indisponibilità del servizio di salvaguardia per i piccoli clienti	Si ritiene vi siano altre soluzioni che possano essere implementate in caso di indisponibilità dell'esercente il servizio di salvaguardia per i piccoli clienti? Quali e per quali motivi?	3.37÷3.47	Non si ritiene vi siano altre soluzioni.
10	Condizioni economiche di erogazione del servizio	Si condivide l'orientamento dell'Autorità di mantenere una struttura di prezzo per il servizio di salvaguardia per i piccoli clienti analoga a quella della maggior tutela? Se no per quali motivi?	3.48÷3.52	Vedasi risposte ai quesiti Q6 e Q12.
11		Si concorda con l'applicazione al cliente di un prezzo variabile e unico al livello nazionale? Se no per quali motivi?	3.49÷3.50	Si concorda.
12	Corrispettivi applicati al cliente finale rifornito nell'ambito del servizio	Si condividono le valutazioni dell'Autorità in merito al mantenimento di una metodologia di determinazione ex-ante dei corrispettivi a copertura dei costi di approvvigionamento e dispacciamento con riferimento ai clienti domestici - opzione (a) - ed ex post con riferimento alle piccole imprese - opzione (b)? Se no per quali motivi?	3.59÷3.62, 3.72	Non si condividono le valutazioni dell'Autorità. Invece, si condivide l'opzione (b), sposata al Modello 2 sia per piccole imprese che per i clienti domestici, indipendentemente da quelli che saranno i tempi effettivi di attuazione del "fine Tutela". L'opzione (b), ovvero la logica di determinazione del prezzo applicato <i>ex post</i> garantirebbe il corretto trasferimento dei corrispettivi ai clienti finali, in modo da evitare in larga parte aggiustamenti nei periodi di fatturazione successivi. A parere di chi scrive, non vi sono reali giustificazioni per differenziare il domestico dalle piccole imprese in relazione alle opzioni ex-ante ed ex-post.
13		Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle prefigurate modalità di determinazione dei predetti corrispettivi di cui all'opzione (a)?	3.59÷3.73	Si rilevano le criticità già evidenziate nel DCO.
14		Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle prefigurate modalità di determinazione dei predetti corrispettivi di cui all'opzione (b)?	3.59÷3.73	Si rilevano le criticità già evidenziate nel DCO.
15		Indicare, in particolare, gli interventi necessari e le relative tempistiche per l'implementazione rispettivamente delle opzioni di intervento (a) e (b).	3.59÷3.73	Si osserva che, a parere di chi scrive, gli interventi necessari all'implementazione, nonché i tempi connessi, sarebbero minimizzati nel caso di opzione (b) e adesione al Modello 2, come già richiamato nella risposta al quesito Q12.
16		Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle modalità di determinazione del corrispettivo a copertura dei costi di commercializzazione? Se no per quali motivi?	3.74÷3.86	Si condividono gli orientamenti dell'Autorità; tuttavia si suggerisce di valutare, in questa occasione, una ristrutturazione della componente PCV volta a recepire, in analogia al settore del gas naturale, una sua

				<p>articolazione <u>anche in quota variabile</u>.</p> <p>Nell'ambito di tale corrispettivo di quota variabile potrebbero trovare valorizzazione anche le differenze di prezzo che necessariamente si riscontrano fra il momento dell'acquisto all'ingrosso (a PUN orario) e il momento della vendita al dettaglio (a PUN medio).</p>
17		Si concorda con l'orientamento dell'Autorità di prevedere l'applicazione della componente α del corrispettivo di commercializzazione dopo un anno ai clienti domestici e 6 mesi alle piccole imprese nel caso di prezzi offerti in sede di gara superiori a quelli applicati al cliente? Se no per quali motivi?	3.81	<p>Non si concorda con l'orientamento dell'Autorità.</p> <p>Al fine di favorire e incentivare un passaggio consapevole al Libero Mercato, si propone di non prevedere ritardi nell'applicazione della componente α (o, quantomeno, di ridurre – minimizzandoli – i ritardi a 6 mesi e 3 mesi, rispettivamente).</p>
18		Si condivide l'orientamento dell'Autorità di applicare valori crescenti della componente α in funzione del tempo di permanenza nel servizio? Se no per quali motivi.	3.81	<p>Si ritiene che, per <i>applicazione di valori crescenti</i> si possa intendere una progressione (ad esempio trimestrale) all'interno del prospettato triennio di fornitura nel <i>servizio di salvaguardia per i piccoli clienti</i> e non, come forse traspare, nel triennio successivo, in quanto in quest'ultimo caso la componente α risulterebbe (ri)determinata in esito alle procedure concorsuali.</p>
19		Quali strumenti, diversi dal segnale di prezzo, si ritiene possano incentivare il cliente finale a passare al libero mercato? Per quali motivi?	3.74÷3.86	<p>Si ritengono utili, ad esempio, i seguenti ulteriori incentivi, non direttamente connessi al segnale di prezzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condizioni generali di fornitura derogate rispetto alle PLACET e pubblicate – in forma esclusiva – dal Regolatore; - periodicità di fatturazione trimestrale/quadrimestrale; - previsione di un incremento del deposito cauzionale; - limitazione della sola valore di 3,00 kW di potenza impegnata per le nuove attivazioni e nessun servizio aggiuntivo, incluso il cambio di potenza <p><i>(in questo modo la volontà di beneficiare di ogni eventuale variazione o miglioria da parte del cliente dovrà necessariamente comportare il suo passaggio al mercato libero);</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - presenza costante di un testo redatto dal Regolatore e da pubblicare in ogni bolletta, <u>dandone opportuna evidenza</u>, che richiami la natura temporanea del Servizio nonché il prezzo "fuori mercato" applicato.
20	Condizioni di remunerazione degli esercenti il servizio	Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle modalità di remunerazione degli esercenti il servizio? Se no per quali motivi?	3.87-3.92	<p>Si condividono gli orientamenti dell'Autorità.</p> <p>Tuttavia si segnala che tali modalità di remunerazione appaiono adeguate ai servizi offerti nella misura in cui i livelli dei corrispettivi a copertura dei costi di commercializzazione risultino effettivamente adeguati ai reali costi di gestione, ovvero laddove non siano invece oggetto di eccessivi ribassi da parte di quei soggetti – partecipanti alle procedure di assegnazione – in grado di esercitare un forte potere di mercato.</p>
21		Si condivide la proposta di dimensionare gli importi a restituzione degli esercenti in funzione degli insoluti di questi ultimi? Se no per quali motivi?	3.90	<p>Si condivide la proposta; si ritiene anche interessante istituire un meccanismo di compensazione dei crediti non recuperabili come evidenziato al punto 3.91 del DCO.</p>
22		Quali eventuali criticità si rilevano in merito alla predetta proposta?	3.90	<p>Non si rilevano criticità.</p>
23	Condizioni contrattuali applicabili ai clienti	Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle clausole contrattuali applicabili ai clienti finali? Se no per quali motivi?	3.93÷3.101	<p>Non si condividono gli orientamenti dell'Autorità.</p> <p>In particolare, si ritiene che le condizioni generali di fornitura PLACET</p>

	finali			siano uno strumento non adeguato, sostanzialmente per quanto espresso al quesito Q19; sono necessarie condizioni meno tutelanti e disincentivanti la permanenza nel <i>servizio di salvaguardia per i piccoli clienti</i> .
24		Si ritiene che il contenuto degli obblighi informativi verso il cliente finale sia correttamente definito? Se no per quali motivi?	3.98	Si ritiene il contenuto correttamente definito.
25		Si ritiene che vi siano altri obblighi informativi che debbano essere posti in capo agli esercenti? Se sì, quali?	3.98	Sì, ad esempio un testo in bolletta come specificato in risposta al quesito Q19.
26		Si concorda con il prospettato obbligo in capo agli esercenti di consegnare al cliente un prospetto di confronto tra la spesa del servizio di salvaguardia dei piccoli clienti e quella dell'offerta di mercato libero proposta? Se no per quali motivi?	3.100	Non si concorda. Il Mercato Libero dovrebbe portare ad un'assenza di un benchmark unico di riferimento; in tal senso, e vista anche la presenza del Portale Offerte istituzionale, si ritiene che una simile previsione creerebbe una disparità fra gli Esercenti il <i>servizio di salvaguardia per i piccoli clienti</i> e gli altri Operatori. A ciò si aggiunga che il riferimento di prezzo tende a diventare sempre più marginale rispetto al servizio.
27		Si ritiene vi siano altre misure adottabili per assicurare un passaggio consapevole del cliente finale al mercato libero? Quali?	3.93÷3.101	Sì, ad esempio massicce campagne informative istituzionali.
28	Identificazione degli esercenti il servizio - Requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali	Si condividono i requisiti di solidità economico-finanziaria prospettati? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti a riguardo?	3.106÷3.108	Si condividono i requisiti di solidità economico-finanziaria, sebbene la previsione di un Capitale Sociale pari a 50.000 € appaia troppo bassa.
29		Si condividono i requisiti gestionali prospettati? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti a riguardo?	3.109÷3.112	Si condividono i requisiti gestionali prospettati.
30		Si condividono i requisiti operativi prospettati? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti a riguardo?	3.113÷3.115	Si condividono i requisiti operativi prospettati.
31		Si condivide l'individuazione di un numero minimo di clienti serviti negli ultimi 12 mesi pari ad almeno 50.000 quale condizione di partecipazione alle procedure concorsuali? In caso contrario, si ritiene preferibile una soglia di clienti serviti pari a 100.000? Per quali motivi?	3.116	Vista la successiva proposta di revisione dei lotti (vedasi risposta al quesito Q35), in relazione alla numerosità di POD costituenti, anche la soglia prospettata di 50.000 punti serviti negli ultimi 12 mesi pare surdimensionata; un valore suggerito è pari a 25.000. Peraltro, laddove si ritenesse di mantenere il valore di 50.000, si osserva che esso potrebbe comprendere anche i punti gas (PdR) serviti, essendo anche questo un parametro che qualifica, in termini di garanzia verso il Cliente finale, l'affidabilità dell'Esercente.
32		Si condividono i requisiti che gli esercenti devono continuare a rispettare in esito all'assegnazione del servizio? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti a riguardo?	3.117÷3.121	Si condividono i requisiti che gli Esercenti devono continuare a rispettare in esito all'assegnazione del servizio.
33		Si ritiene corretto quanto prospettato in caso di perdita dei requisiti da parte dell'esercente? Se no per quali motivi?	3.123	Si ritiene corretto.
34	Identificazione degli esercenti il servizio - Misure per favorire esiti concorrenziali delle procedure	Quali informazioni si ritiene debbano essere messe a disposizione dei partecipanti alle gare ai fini della formulazione delle offerte e con quale granularità? Per quali motivi?	3.128÷3.132	Il set informativo proposto nel DCO pare una buona base. In aggiunta, si ritiene dovrebbero essere messe a disposizione informazioni percentuali sulle modalità di pagamento adottate dai Clienti presenti nell'area (con particolare riguardo agli addebiti diretti), sugli indici di reclusività, sulla presenza di bonus sociali e sulle bollette ricevute in

				formato elettronico.
35		Si concorda con l'orientamento dell'Autorità di disporre l'assegnazione di un numero minimo di punti di prelievo per esercente compreso tra 500.000 e 1.000.000? Se no per quali motivi?	3.133	Non si concorda con l'orientamento dell'Autorità. Piuttosto, si suggerisce una dimensione dei lotti che porti a un corretto rapporto fra la dimensione dell'azienda partecipante prima e dopo l'assegnazione (ad esempio: 1:4 nel caso dei 25.000 POD citati nella risposta al quesito 31, ovvero che al massimo ne quintuplichi la dimensione).
36		Indicare, in particolare, gli interventi e le tempistiche necessarie per l'adeguamento delle proprie strutture operative al fine di servire la predetta soglia minima di clienti finali.	3.133	Gli interventi, volti a una logica taratura funzionale meramente ad espletare su più larga scala il servizio, potrebbero prevedere un tempo quantificabile in 6 mesi.
37		In alternativa quale dovrebbe essere il numero minimo di punti di prelievo da assegnare per esercente? Per quali motivi? Indicare, in particolare, i criteri che si ritiene debbano essere seguiti nella definizione della composizione delle aree di assegnazione del servizio.	3.133	Vedasi risposta al quesito Q35. Fermo restando il limite dettato dai lotti, le aggregazioni di Province e/o Comuni paiono più sensate commercialmente rispetto alle altre ipotesi prospettate.
38		Quali misure si ritiene debbano essere implementate per garantire esiti concorrenziali delle procedure concorsuali? Per quali motivi?	3.126÷3.135	<ol style="list-style-type: none"> 1. Previsione di un tetto sul numero massimo di POD serviti (oltre che sul numero dei lotti assegnati, come già prospettato), che limiterebbe il rischio connesso alla possibilità che alcuni operatori si aggiudichino un numero di clienti sproporzionato rispetto alla capacità di crescita che essi sarebbero in grado di gestire operativamente senza contraccolpi negativi per il livello di servizio garantito ai clienti finali; 2. Limitazioni inferiori alla componente α (ad esempio, α non negativo, oppure negativo ma comunque congruo al fine di evitare di spiazzare la concorrenza del Mercato Libero e di creare interferenze); 3. Inoltre, valutare di introdurre un meccanismo di gradualità che preveda un corrispettivo a copertura dei costi gestionali e strutturali legato al rapporto di crescita dei punti serviti, questo per evitare di avvantaggiare gli attuali Operatori già strutturati e/o gestori della Maggior Tutela.
39		In particolare, indicare quali sono gli elementi che l'Autorità dovrà tenere in prioritaria considerazione per definire le aree territoriali (es. molteplici cluster omogenei ad esempio per tasso di morosità della clientela, contiguità geografica, ecc.)	3.126÷3.135	Contiguità territoriale (vedasi risposta al quesito Q37).
40		Al fine di favorire la partecipazione alle procedure concorsuali, quale orizzonte temporale dovrebbe intercorrere tra la fase di assegnazione del servizio e quella di attivazione del servizio stesso? Per quali motivi?	3.126÷3.135	Vedasi risposta al quesito Q36; termine temporale da intendersi comprensivo di 3 mesi per la comunicazione di cui al punto 3.98 lettera c) del DCO.
41		Chi si ritiene essere un soggetto idoneo alla gestione delle procedure concorsuali?	3.135	Si ritiene condivisibile che il soggetto preposto sia Acquirente Unico S.p.A.
42	Durata del periodo di assegnazione del servizio	Si concorda con l'orientamento dell'Autorità di disporre l'assegnazione del servizio per un periodo iniziale di tre anni? Se no per quali motivi?	3.137	Non si concorda con l'orientamento dell'Autorità. In subordine, potrebbero ritenersi adatti i tre anni, ma contestualmente con una copertura graduale come citata nella risposta al quesito Q38, poiché in assenza di idonea copertura, un Operatore che si fosse strutturato per gestire il servizio e non risultasse vincitore alla gara

				successiva si ritroverebbe in una condizione di potenziale non copertura dei costi.
43		In alternativa quale dovrebbe la durata del periodo di assegnazione del servizio? Per quali motivi?	3.137	Vedasi risposta al quesito Q42.
44	Tempistiche di attuazione	Si condivide l'ipotesi di tracciare un percorso di implementazione graduale che veda dapprima l'implementazione del servizio per le piccole imprese e successivamente anche per i clienti domestici? Se no per quali motivi?	4.1÷4.4	Si condivide l'ipotesi.
45		Quale orizzonte temporale si ritiene necessario ai fini dello svolgimento delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio destinato rispettivamente alle piccole imprese e ai clienti domestici? Per quali motivi?	4.1÷4.4	Pari almeno a 60 giorni.
46		Quale orizzonte temporale si ritiene necessario ai fini dell'adeguamento delle proprie strutture operative per partecipare alle procedure per l'assegnazione del servizio di salvaguardia per i piccoli clienti? Indicare, in particolare, gli interventi necessari e le relative tempistiche.	4.1÷4.4	Pari almeno a 90 giorni.
47		Quale orizzonte temporale si ritiene necessario ai fini dell'attivazione del servizio rispettivamente per le piccole imprese e per i clienti domestici? Per quali motivi?	4.1÷4.4	Pari almeno a 6 mesi. Vedasi risposte ai quesiti Q36 e Q40.