

COMMENTI E OSSERVAZIONI AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 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 COMMA 60 DELLA LEGGE N. 124/07” – PRIMA RICOGNIZIONE PER L’ACQUISIZIONE DI ELEMENTI INFORMATIVI UTILI ALLA DEFINIZIONE DEL SERVIZIO”

Con il presente documento il Gruppo A2A esprime le proprie osservazioni alle proposte illustrate dall’Autorità con il documento di consultazione in oggetto, in tema di regolazione del servizio di salvaguardia per i piccoli clienti ai sensi di quanto previsto dall’articolo 1, comma 60, della Legge n. 124/07 (c.d. Legge Concorrenza).

Premessa

Le misure proposte si collocano tra gli adempimenti previsti dalla Legge Concorrenza e sono volte, in particolare, all’attuazione di quanto specificamente previsto dall’articolo 1, comma 60: “*L’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico adotta disposizioni per assicurare, dalla medesima data di cui al periodo precedente, 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 e a condizioni che incentivino il passaggio al mercato libero*”.

L’attuazione delle proposte illustrate è particolarmente delicata in un contesto in cui alcune fondamentali disposizioni volte al superamento dei regimi di tutela non hanno ancora trovato declinazione. Ci si riferisce, in particolare, alle misure previste al successivo comma 68, finalizzate a guidare e coordinare il percorso di uscita dai regimi di tutela garantendo **l’ingresso consapevole dei clienti nel mercato libero**¹.

In un quadro così complesso, condividiamo le preoccupazioni espresse nel documento in merito alla necessità di definire un percorso chiaro e certo per il superamento del servizio di maggior tutela ed apprezziamo l’iniziativa dell’Autorità volta a **sollecitare l’attenzione delle istituzioni competenti**, affinché le stesse siano adeguatamente sensibilizzate e gli appositi interventi legislativi vengano finalmente posti in essere.

In particolare concordiamo con il **percorso di gradualità auspicato, anche in raccordo con il tracciato disegnato dalla Direttiva UE 2019/944**, confidando che, **con riferimento ai clienti non domestici, il percorso di liberalizzazione non venga però ulteriormente differito**.

Auspichiamo, quindi, che l’audizione dell’Autorità presso le Commissioni Industria di Camera e Senato, prevista per il prossimo 13 novembre, sia l’occasione per l’avvio di un dibattito costruttivo per la definizione di un percorso, graduale ma certo, di superamento dei regimi di tutela.

¹ Cfr. Legge n. 124/07, art. 1, comma 68: “*Con il medesimo decreto di cui al comma 67 [emanato da Ministero dello Sviluppo Economico] sono definite le misure necessarie a garantire la cessazione della disciplina transitoria dei prezzi di cui ai commi 59 e 60 e l’ingresso consapevole nel mercato dei clienti finali, secondo meccanismi che assicurino la concorrenza e la pluralità di fornitori e di offerte nel libero mercato*”.

Osservazioni generali sull'inquadramento dell'intervento nel contesto di evoluzione del mercato *retail*

Ferma restando la condivisione delle finalità che muovono l'azione dell'Autorità e l'apprezzamento per la coerenza con cui ha puntualmente adempiuto alle previsioni che le sono state assegnate dalla Legge Concorrenza, **manifestiamo una certa perplessità sulla possibilità di attuare le misure illustrate nel documento senza la preventiva attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 68.**

Infatti, l'attivazione di un servizio di salvaguardia per tutti i clienti ancora in maggior tutela, con i tempi e le modalità indicate (e, quindi, in assenza di interventi normativi volti ad introdurre un percorso più graduale), **comporterebbe, nella sostanza, l'esautorazione del MISE** dai compiti allo stesso preposti, rischiando di sovrapporsi ad eventuali (ed auspicabili) disposizioni di natura legislativa che dovessero nel frattempo pervenire ai sensi della Legge.

Inoltre, l'avvio del servizio di salvaguardia, come descritto nel documento di consultazione, in assenza di misure di attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 68, risulterebbe in contrasto con la ratio della norma e con i criteri sanciti per le modalità di superamento dei regimi di tutela, basati sulla **consapevolezza dei clienti e a condizioni che incentivino il passaggio al mercato libero**, provvedendo di fatto a spostare lotti di clienti dagli attuali esercenti la maggior tutela ad un diverso insieme, comunque ristretto, di esercenti, senza effettive evoluzioni relativamente alla contendibilità del mercato e al suo livello di liberalizzazione. A tale proposito giova ricordare che durante l'iter di approvazione della Legge era stato deliberatamente espunto il fatto che i clienti che non avessero scelto un fornitore sul mercato libero potessero ricadere nell'ambito di applicazione del servizio di salvaguardia².

Infine, richiamando il testo della norma, ovvero che il servizio di salvaguardia si applicherà ai soli clienti *rimasti privi di un fornitore di energia elettrica*, evidenziamo che **la portata abrogativa disposta dall'articolo 1, comma 60, provvede a determinare la decadenza delle condizioni di erogazione di cui al TIV, ma non dell'oggetto del contratto, che consiste nella somministrazione di energia elettrica, né tantomeno provvede a determinare la soppressione dei soggetti che tale fornitura attualmente somministrano.**

La sopravvivenza in continuità del rapporto contrattuale di somministrazione dell'energia elettrica è, altresì, confermata dal rilievo che i rapporti contrattuali in esame (di somministrazione ai clienti oggi serviti in maggior tutela) non sono insorti all'atto e

² Nella formulazione approvata dalla Commissione Industria nel giugno 2017, il DDL Concorrenza citava: "L'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico adotta disposizioni per assicurare, dalla medesima data di cui al periodo precedente, 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 o che non abbiano scelto il proprio fornitore**, attraverso procedure concorsuali per aree territoriali e a condizioni che incentivino il passaggio al mercato libero".

Durante la riletture alla Camera, dopo un nuovo ciclo di audizioni, il 22.06.2017, le Commissioni Attività Produttive e Finanze della Camera avevano approvato l'emendamento che aveva provveduto ad escludere i clienti che non scelgono un fornitore sul mercato libero dal meccanismo delle aste previsto per la salvaguardia. L'originale emendamento sottoscritto dalla Sen. Fissore in Aula al Senato, riproposto dai Relatori Tomaselli e Marino, eliminato dalla fiducia al Senato, era stato ripresentato alla Camera da Benamati, Brunetta, Allasia, Ricciatti.

per effetto dell'entrata in vigore dell'art. 35, comma 2, del DLgs 93/11, ma erano preesistenti, e per effetto dello stesso hanno subito soltanto un adeguamento del regime delle loro condizioni economiche. Né un simile travolgimento parrebbe suscettibile di poter essere determinato da una norma di fonte secondaria e regolatoria, in assenza di un esplicito fondamento normativo in tal senso.

Inoltre, tale azione abrogativa è testualmente condizionata all'effettiva attuazione delle numerose precondizioni poste dalla Legge Concorrenza: "Fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni di cui ai commi da 61 a 64 e da 66 a 71 del presente articolo, a decorrere dal 1° luglio 2019, il comma 2 dell'articolo 35 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93, è abrogato". Tra queste rientra, appunto, il citato DM MISE preposto a definire le modalità della transizione.

Alle considerazioni sopra esposte, si aggiungano le criticità legate alla fattibilità tecnica che rendono necessaria un'attuazione graduale delle previsioni di cui all'articolo 1, comma 60, sia con riferimento alla gestione degli *switching* nell'ambito del Sistema Informativo Integrato, sia con riferimento ai necessari interventi di adeguamento dei sistemi informativi, di fatturazione e di gestione dei clienti in capo ai venditori, funzionali all'espletamento delle procedure di assegnazione

Pertanto, nonostante gli adempimenti in capo al MISE previsti dalla Legge Concorrenza siano ad oggi ancora disattesi, non si ritiene attuabile lo scenario descritto dal documento in consultazione in cui il servizio di salvaguardia diventa la modalità di gestione dei clienti che, alla data del 1 luglio 2020, saranno ancora serviti nel regime di maggior tutela.

Si ritiene invece **auspicabile un percorso di gradualità** che preveda l'attivazione del **servizio di salvaguardia dal 1° gennaio 2021 con riferimento ai soli clienti BT Altri Usi** ancora in maggior tutela, che, per le loro caratteristiche possono essere ritenuti già sufficientemente consapevoli e capaci di attivare un contratto sul mercato libero. Tali clienti potrebbero essere **identificati sulla base di parametri tecnici opportunamente definiti dalla regolazione** (es. potenza installata, consumo annuo), non essendo percorribile, con le informazioni ad oggi a disposizione degli operatori, distinguere i medesimi in base ai criteri contemplati dalla Direttiva UE 2019/944.

In una fase successiva il servizio verrebbe, quindi, esteso nei confronti dei clienti non domestici di minori dimensioni ancora in maggior tutela, e, infine, nei confronti dei clienti domestici in una data coerente con lo scenario prospettato dalle disposizioni europee.

Lo scenario sopra descritto sarebbe coerente con la Direttiva UE e con i criteri di cui alla Legge Concorrenza, ed avrebbe il pregio di essere tecnicamente percorribile rispetto al numero di clienti coinvolti nei diversi momenti.

Con riferimento ai singoli spunti di consultazione, osserviamo quanto segue.

Requisiti di accesso al servizio da parte dei clienti finali

Q1. *Si concorda con gli orientamenti dell'Autorità in merito alle condizioni di accesso al servizio? Se no, per quali motivi?*

Q2. 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?

Con riferimento alla possibilità di richiedere l'accesso al servizio di salvaguardia nei casi di voltura e attivazione da parte di titolari di POD nuovi o precedentemente disattivati (rif. §3.11), laddove la regolazione renda possibile l'esecuzione contestuale delle prestazioni di *switching* e voltura, riteniamo che non sia opportuno riconoscere tale facoltà. Le prestazioni di attivazione e voltura non sono, infatti, conciliabili con il ruolo di ultima istanza caratteristico del servizio, a meno che il cliente abbia già intrapreso senza esito le necessarie azioni di ricerca di un contratto sul mercato libero.

Sulla base delle medesime considerazioni condividiamo, invece, quanto previsto al §3.13 in merito all'impossibilità di richiedere l'erogazione del servizio in capo a clienti già serviti sul mercato libero.

Nella prospettiva di rendere maggiormente contendibile il mercato relativo ai clienti aventi ad oggi diritto al servizio di maggior tutela, si ritiene che tali disposizioni possano essere attuate fin dal 1 luglio 2020, anche nell'auspicata ipotesi di cessazione graduale del regime di maggior tutela.

Assetto del servizio

Q3. Si concorda con l'implementazione del modello 1? Per quali motivi?

Q4. Si ritiene preferibile l'implementazione del modello 1bis? Per quali motivi?

Q5. Si rinvergono elementi di criticità rispetto all'implementazione dei modelli 1 e/o 1bis? Indicare distintamente per ciascun modello tali elementi.

Q6. Si concorda con l'implementazione del modello 2? Per quali motivi?

Q7. Si rinvergono elementi di criticità nell'implementazione del modello 2? Per quali motivi?

Riteniamo che l'unico modello da considerare ai fini dell'assetto del servizio sia il **Modello 2, in un'ottica di gestione completa di tutte le attività funzionali alla somministrazione di energia elettrica nei confronti dei clienti finali, affiancato da criteri di selezione stringenti.**

Tale modello risulta più coerente con quello già in uso da anni per il servizio di salvaguardia dei clienti di maggiori dimensioni. Sarebbe, infatti, oneroso ed inefficiente dal punto di vista sistemico sviluppare modelli diversi, soprattutto in considerazione di un percorso graduale di fine del regime di maggior tutela che porti l'applicazione del servizio di salvaguardia a partire dal 1° luglio 2020 solo ai clienti non domestici.

Servizio universale

Q8. Quale tra le soluzioni prospettate è preferibile e per quali ragioni?

Q9. *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?*

Riteniamo che siano da evitarsi soluzioni che coinvolgano soggetti diversi ed esogeni rispetto al mercato in oggetto e alle attività a tal fine previste, quali i distributori ed Acquirente Unico. La *mission* di tali soggetti non prevede la gestione dei clienti finali e la necessità di strutturarsi in tal senso determinerebbe ulteriori oneri e aggravii per il sistema sia dal punto di vista economico che gestionale.

L'esperienza maturata nel settore del gas naturale con riferimento al servizio di *default* documenta le numerose difficoltà e criticità occorse a tale proposito.

Pertanto, i modelli che si ritengono percorribili sono il c) o il d), ovvero **la ripartizione dei clienti rimasti privi dell'esercente la salvaguardia tra altri esercenti che hanno già volontariamente scelto di partecipare a procedure di assegnazione analoghe, previa definizione delle condizioni economiche di erogazione del servizio in tali fattispecie già in fase di definizione delle procedure di assegnazione, ed eventualmente raccogliendo la dichiarazione di disponibilità degli esercenti a tale riguardo.**

Condizioni economiche di erogazione del servizio e Remunerazione degli esercenti

Q10. *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?*

Q11. *Si concorda con l'applicazione al cliente di un prezzo variabile e unico al livello nazionale? Se no per quali motivi?*

Q12. *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?*

Q13. *Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle prefigurate modalità di determinazione dei predetti corrispettivi di cui all'opzione (a)?*

Q14. *Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle prefigurate modalità di determinazione dei predetti corrispettivi di cui all'opzione (b)?*

Q15. *Indicare, in particolare, gli interventi necessari e le relative tempistiche per l'implementazione rispettivamente delle opzioni di intervento (a) e (b).*

Q16. *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?*

Q17. *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?*

Q18. *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.*

Q19. *Quali strumenti, diversi dal segnale di prezzo, si ritiene possano incentivare il cliente finale a passare al libero mercato? Per quali motivi?*

Q20. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle modalità di remunerazione degli esercenti il servizio? Se no per quali motivi?*

Q21. *Si condivide la proposta di dimensionare gli importi a restituzione degli esercenti in funzione degli insoluti di questi ultimi? Se no per quali motivi?*

Q22. *Quali eventuali criticità si rilevano in merito alla predetta proposta?*

Come già anticipato in Premessa, riteniamo che, indipendentemente dallo stato di attuazione degli adempimenti legislativi in capo ai diversi soggetti preposti, **il servizio di salvaguarda nei confronti dei clienti di piccole dimensioni debba mantenere l'accezione residuale voluta dalla Legge.**

Non è, quindi, condivisibile il mantenimento di una struttura di prezzo che replichi quella della maggior tutela in quanto, da un lato, non incentiva l'uscita dei clienti dal servizio di salvaguardia, alimentandone anzi la confusione nella percezione del funzionamento del mercato, dall'altro lato rischia di distorcere le offerte sul mercato libero, ostacolando il dispiegarsi della concorrenza. La tutela del cliente finale è già garantita da altri strumenti, in primo luogo dal Portale Offerte, dalle offerte PLACET e dalla pubblicazione da parte di ARERA degli indici di prezzo di riferimento per il mercato (quotazioni rilevate presso i mercati a pronti, per il settore elettrico, e presso l'*hub* olandese TTF, per il settore del gas naturale).

Allo stesso modo **non si concorda con l'ipotesi di mantenere un prezzo uguale per tutti**, che non contribuisce a fornire al cliente segnali corretti e mal si concilia con la natura del servizio in oggetto. La diversa rischiosità delle aree geografiche servite, e le diseconomie determinate dalla dispersione territoriale, saranno espresse nella valorizzazione economica in sede di procedura di assegnazione, come accade oggi con riferimento al servizio di salvaguardia per i clienti di grandi dimensioni.

Inoltre, **il meccanismo di redistribuzione proposto pare eccessivamente complicato e distorsivo sia con riferimento alle reali dinamiche di prezzo, sia con riferimento alla percezione dei clienti, siano essi serviti nell'ambito del servizio di salvaguardia che sul mercato libero.** Tale complessità, unitamente all'applicazione di condizioni economiche calmierate e uniformi su tutto il territorio nazionale, è del tutto incompatibile con la natura del servizio di salvaguardia, e in grado neutralizzare qualsivoglia tentativo di incentivo all'uscita.

Quanto alla componente α , essa dovrebbe essere applicata sin da subito e non dopo un *lag* temporale. Inoltre, per incentivare il passaggio al mercato libero, sarebbe preferibile che, in caso di valori negativi, la sua applicazione sia circoscritta ai soli clienti del mercato libero e non anche ai clienti serviti in regime di salvaguardia. Se, infatti, da un lato l'applicazione di una componente agevolativa crea evidentemente delle distorsioni (n.b. i clienti del mercato libero ricevono un beneficio del tutto inconsapevolmente e in relazione a dinamiche che nulla hanno a che fare con le scelte

dagli stessi intraprese), si ritiene comunque ancora più nociva la traslazione dei benefici ai clienti del mercato di salvaguardia.

Con riferimento, infine, agli interventi da implementare in capo agli operatori, riteniamo che siano necessari non meno di 8/12 mesi per l'adeguamento delle strutture informatiche preposte alla gestione dei clienti (sistemi di fatturazione, CRM, sistemi di *back-office*, ...) nonché delle strutture organizzative dedicate.

Condizioni contrattuali del servizio

Q23. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle clausole contrattuali applicabili ai clienti finali? Se no per quali motivi?

Condividiamo l'opportunità di applicare ai clienti serviti in regime di salvaguardia le medesime condizioni contrattuali definite per le offerte PLACET.

Q24. Si ritiene che il contenuto degli obblighi informativi verso il cliente finale sia correttamente definito? Se no per quali motivi?

Q25. Si ritiene che vi siano altri obblighi informativi che debbano essere posti in capo agli esercenti? Se sì, quali?

Q26. 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?

Q27. Si ritiene vi siano altre misure adottabili per assicurare un passaggio consapevole del cliente finale al mercato libero? Quali?

Con riferimento agli obblighi informativi previsti ai paragrafi §3.100 e §3.101, e in generale alla facoltà di proporre offerte sul mercato libero ai clienti serviti nel regime di salvaguardia, **è necessario che l'Autorità chiarisca quanto prima, previa verifica con il Garante in merito alla normativa sulla *privacy*, il livello di contattabilità di tali clienti e le azioni consentite a tale riguardo da parte degli esercenti la salvaguardia**, in quanto elementi di rilievo in fase di quantificazione dell'offerta economica.

Una volta delineato in maniera chiara e definitiva il percorso di superamento della maggior tutela da parte delle istituzioni preposte, riteniamo essenziale introdurre **obblighi informativi periodici in capo agli attuali esercenti i quali dovranno comunicare ai propri clienti lo scenario di riferimento in caso di mancata sottoscrizione di un contratto sul mercato libero**, utilizzando un testo definito dall'Autorità che specifichi le tempistiche del processo e dia evidenza ad ogni cliente, con adeguato anticipo, di chi sarà il soggetto cui sarà affidato il relativo servizio di salvaguardia, indicando anche le modalità per un eventuale "opt-out". Ciò in aggiunta e a sostegno delle opportune campagne informative diffuse a livello istituzionale.

Identificazione degli esercenti il servizio di salvaguardia

Q28. Si condividono i requisiti di solidità economico-finanziaria prospettati? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti a riguardo?

Q29. *Si condividono i requisiti gestionali prospettati? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti a riguardo?*

Q30. *Si condividono i requisiti operativi prospettati? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti a riguardo?*

Q31. *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?*

Q32. *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?*

Q33. *Si ritiene corretto quanto prospettato in caso di perdita dei requisiti da parte dell'esercente? Se no per quali motivi?*

Appreziamo l'introduzione di requisiti più stringenti rispetto a quelli proposti in tema di Elenco Venditori di Energia Elettrica, in coerenza con la natura del servizio erogato e la necessaria maggiore affidabilità richiesta agli esercenti.

Nel caso le procedure di assegnazione siano esperite con riferimento ai soli clienti non domestici – come auspicato - i requisiti identificati paiono adeguati mentre, nel caso di inclusione anche dei clienti domestici, dovranno essere opportunamente rafforzati. In particolare, **il valore del capitale sociale identificato è totalmente inadeguato** se paragonato al volume delle garanzie da presentare ai vari soggetti preposti (Terna, Acquirente Unico, distributori) anche nel caso di assegnazione di un unico lotto.

Analogamente, **il requisito operativo inerente il numero di POD serviti aventi diritto al servizio di maggior tutela** andrebbe il più possibile avvicinato all'ordine di grandezza dei lotti oggetto di assegnazione: è, infatti, impensabile che un venditore possa dotarsi di sistemi in grado di rifornire un numero di clienti pari a dieci volte tanto la *customer base* che fino ad allora ha servito.

Inoltre osserviamo come la limitazione di tale requisito al solo numero dei POD aventi diritto al servizio di maggior tutela sia inefficace ad esprimere la *technical capacity to serve* delle imprese, la quale è indipendente dalla *commodity* e dal mercato di riferimento, ma è strettamente funzionale alle piattaforme e ai sistemi ICT. Sarebbe quindi più coerente, a nostro avviso, fare riferimento indifferentemente al numero dei clienti serviti, similmente a quanto previsto per la partecipazione alle gare per l'assegnazione del servizio di distribuzione gas.

Misure a favore della concorrenza

Q34. *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?*

In aggiunta alle informazioni relative alla morosità, andrebbero fornite anche quelle relative:

- alla modalità di pagamento prescelta, in grado di fornire ulteriori indicazioni in tema di rischiosità;
- alla modalità prescelta per l'invio della bolletta, in relazione ai costi di commercializzazione;
- al grado di efficienza del servizio di telegestione, in tema di reclusività e certezza della misura/rischio di maxi-conguagli;
- alla completezza e correttezza delle informazioni anagrafiche presenti in RCU, con particolare riferimento ai dati fiscali, al fine di consentire l'attività di fatturazione in ottemperanza alle norme in materia di fatturazione elettronica, eventualmente prevedendo l'introduzione di apposite *white list* nei casi di indisponibilità del dato fiscale, e all'eventualità di KO delle operazioni di *switching* dei clienti in fase di trasferimento al servizio di salvaguardia.

Q35. *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?*

Il range indicato è congruo, se riferito a tutti i clienti attualmente in regime di maggior tutela. **Qualora, invece, si optasse per un percorso più graduale, avviando il servizio di salvaguardia per i soli clienti BT AU, la numerosità di clienti per lotto dovrebbe essere ridotta.**

Q36. *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.*

Come già osservato in precedenza (cfr. Q15), alla luce dell'esito delle procedure di assegnazione, riteniamo necessario un intervallo di tempo pari a 8/12 mesi per l'adeguamento delle infrastrutture tecnologiche e delle strutture organizzative dedicate.

Q37. *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.*

Q38. *Quali misure si ritiene debbano essere implementate per garantire esiti concorrenziali delle procedure concorsuali? Per quali motivi?*

Q39. *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.)*

Q40. *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?*

Q41. *Chi si ritiene essere un soggetto idoneo alla gestione delle procedure concorsuali?*

In ottemperanza al disposto normativo della Legge Concorrenza, l'identificazione dei lotti oggetto di assegnazione non può prescindere da criteri territoriali, ai quali l'Autorità affianca esigenze di omogeneità riferite al dimensionamento e alla rischiosità.

Ad avviso della scrivente l'unico criterio proponibile è **l'identificazione di lotti caratterizzati da logiche di continuità territoriale**, riteniamo, infatti, che **sia da evitare l'accorpamento di aree geografiche diverse** per ragioni legate a connotazioni di *customer service* e di sviluppo di canali adeguati da mettere a disposizione della clientela. E', infatti, evidente che la composizione di lotti *a macchia di leopardo* comporterebbe inefficienze implementative e di servizio. La diversa rischiosità ed eventuali variabili connesse alla segmentazione della clientela, verranno quantificate nel *bid* in sede di presentazione dell'offerta (a tale proposito ribadiamo l'accezione residuale che il servizio dovrà avere, laddove la normale modalità di fornitura sarà costituita dalle offerte sul mercato libero).

Con riferimento all'introduzione di misure utili a garantire esiti concorrenziali delle procedure concorsuali, potrebbe essere opportuno fare riferimento al regolamento delle gare CONSIP, che limita la quantità di lotti assegnabili ad un medesimo operatore.

Nell'ipotesi di uno scenario di aste per tutti i circa 19 milioni di clienti oggi in maggior tutela, nulla si dice in merito alla copertura dei costi sopportati dagli attuali esercenti la maggior tutela che hanno dovuto strutturarsi per gestire un numero di clienti che rischiano di perdere con l'avvio del servizio di salvaguardia. Tale ipotesi non può, infatti, prescindere da considerazioni in tema di *stranded costs* connessi alle infrastrutture tecnologiche di cui si sono dovuti dotare gli esercenti la maggior tutela e al personale dedicato, in coerenza e in aggiunta agli interventi già intrapresi dall'Autorità con l'introduzione del meccanismo di compensazione dell'uscita dei clienti dalla maggior tutela di cui all'art. 16quater del TIV.

Durata del periodo di assegnazione

Q42. *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?*

Q43. *In alternativa quale dovrebbe la durata del periodo di assegnazione del servizio? Per quali motivi?*

Riteniamo che un congruo periodo di assegnazione debba essere **pari almeno a tre anni**, al fine di gestire l'impatto determinato dalla discontinuità della *customer base*, e consentire l'ammortamento dei costi sostenuti per gli adeguamenti strutturali.

Durante il periodo di assegnazione dovrà essere esercitato un monitoraggio sul mantenimento dei requisiti e sulle condotte degli esercenti, che potrà condurre alla revoca dell'assegnazione nel caso di inadempienze e disservizi.

Tempistiche di attuazione

Q44. *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?*

Q45. 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?

Q46. 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.

Q47. 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?

Per le ragioni sopra esposte, un percorso di implementazione graduale che veda dapprima l'implementazione del servizio per i soli clienti non domestici ritenuti sufficientemente consapevoli, identificati sulla base di parametri tecnici opportunamente definiti dalla regolazione, successivamente per i clienti non domestici di minori dimensioni, e in una terza fase per i clienti domestici pare preferibile dal punto di vista della coerenza con i dettami della Legge Concorrenza e delle disposizioni europee, nonché l'unico percorribile dal punto di vista della fattibilità operativa.