

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 124/17

OSSERVAZIONI ENEL

CONSIDERAZIONI GENERALI

L'Albo dei venditori e il superamento graduale della tutela

1. Enel condivide le finalità alla base della presente consultazione di completare tempestivamente gli adempimenti regolatori previsti dalla Legge Concorrenza e di portare all'attenzione del legislatore alcuni aspetti rilevanti in prossimità del 1° luglio 2020, con particolare riferimento all'opportunità di definire un percorso di graduale superamento della tutela che tenga conto delle differenze tra le diverse categorie di clienti e delle molteplici complessità da affrontare nella transizione di milioni di utenti.
2. Riteniamo che il superamento della tutela, seppur graduale, non possa prescindere dall'introduzione dell'Albo venditori, preconditione essenziale affinché il sistema possa funzionare secondo principi di correttezza e vengano limitati i comportamenti opportunistici da parte di soggetti poco affidabili che generano costi per la collettività e minano la fiducia dei clienti nel mercato.
3. Negli ultimi anni, come noto, si è assistito ad un aumento incontrollato del numero dei player sul mercato elettrico retail, che ha recentemente superato i 600 operatori (numero senza pari negli altri mercati liberalizzati europei). Se da un lato ciò denota una positiva apertura del mercato e quindi la possibilità per il cliente di scegliere fra una molteplicità di fornitori, dall'altro la totale mancanza di specifici requisiti per operare nel settore ha consentito l'ingresso anche a soggetti poco affidabili, che si sono poi resi inadempienti verso il Sistema, lasciando dei veri e propri "buchi" di diverse centinaia di milioni di euro.
4. Date queste premesse l'obiettivo dell'Albo non può essere solo quello di fornire elementi informativi per far scegliere al cliente il fornitore "più bravo", ma soprattutto quello di assegnare - e verificare nel tempo - una sorta di "patente" che attesti innanzitutto l'affidabilità e l'attitudine dei soggetti a garantire la tenuta del sistema.
5. La proposta ARERA di novembre 2017 già muoveva nella giusta direzione, ma già in occasione della relativa consultazione Enel ne ha chiesto il rafforzamento con particolare riguardo ai requisiti finanziari, di solvibilità e di onorabilità delle imprese, anche per evitare che un soggetto resosi inadempiente verso il sistema possa continuare ad operare sul mercato indisturbato.

6. Alla luce poi del recente acuirsi del fenomeno delle insolvenze e dei default dei venditori riteniamo ancor più necessario massimizzare l'efficacia dello strumento.
7. In questo senso alcuni requisiti stringenti di ammissione alle procedure per l'assegnazione della salvaguardia proposti dall'Autorità nella presente consultazione andrebbero a nostro avviso estesi anche al futuro Albo.
8. Ci riferiamo in particolare alla certificazione degli ultimi due bilanci di esercizio, alla titolarità dei contratti di trasporto e dispacciamento (no reseller) e, soprattutto, alla regolarità dei relativi pagamenti e prestazione delle garanzie.
9. Requisiti da possedere, come detto, non soltanto all'ingresso ma da verificare periodicamente per certificare una capacità continuativa ad assicurare un buon funzionamento del mercato ed a minimizzare i pericoli di "accident" che, come sappiamo, finiscono poi per riversarsi sulla collettività.
10. Ai fini di un rapido completamento del percorso avviato ma, nonostante il lavoro di ARERA, non ancora finalizzato, cogliamo l'occasione di questa consultazione per invitare l'Autorità a lavorare assieme al Governo per rendere finalmente operativo un Albo dei venditori davvero efficace, a vantaggio di tutto il sistema.
11. In mancanza di un Albo che realizzi una selezione molto stringente dei venditori, come detto, il superamento della tutela (anche con la gradualità proposta da ARERA) appare non realizzabile.

Le modalità di superamento della tutela

12. Relativamente allo strumento proposto da ARERA per il superamento, riteniamo che la salvaguardia per i piccoli clienti debba mantenere la natura residuale propria dei servizi di ultima istanza di cui alla Legge Concorrenza e debba rivolgersi quindi ai soli clienti che si trovino senza fornitore per cause temporanee e indipendenti dalla propria volontà (es. fallimento del trader) o in quanto morosi.
13. L'adozione di tale servizio ai fini del superamento della tutela dei clienti "inerti" era stata espressamente esclusa dal testo della Legge allorché, in sede di discussione parlamentare, era stata cancellata la frase relativa ai clienti che "non abbiano scelto" il mercato libero (come ricordato anche recentemente dall'on. Benamati, tra i promotori del provvedimento). D'altra parte, quando il legislatore ha voluto operare scelte differenti, lo ha fatto esplicitamente (es. art. 1, come 4 della Legge 125/07 che prevede, con riferimento alle grandi imprese, di *"assicurare il servizio di salvaguardia ai clienti finali...senza fornitore di energia elettrica o che non abbiano scelto il proprio fornitore"*).
14. L'adozione dello strumento della salvaguardia per il superamento della tutela, inoltre, non dà alcuna garanzia che la qualità del fornitore assegnatario sia elevata almeno quanto quella dell'esercente della tutela, a maggior ragione considerando che questo fornitore eventualmente vincitore dell'asta potrebbe trovarsi a gestire una base clienti molto più ampia di quella attuale.
15. Le aste, peraltro, comporterebbero costi notevoli per il sistema (es. in termini di preparazione e gestione delle gare, assegnazione dei lotti, transizione massiva dei clienti, senza trascurare gli impatti sociali e le necessarie garanzie occupazionali degli operatori attualmente esercenti la tutela) per un processo di efficacia solo

- temporanea, visto che il servizio dovrà essere disegnato in modo da incentivare la ricerca di un nuovo fornitore di mercato, come prevede la Legge Concorrenza.
16. Uno dei principali obiettivi della Legge Concorrenza e della liberalizzazione stessa, inoltre, è rendere il cliente il soggetto centrale del mercato, attraverso la valorizzazione delle sue scelte consapevoli, esplicite o implicite che siano. Tale centralità, rimarcata in più sedi anche dalla stessa Autorità, sarebbe in gran parte svuotata di significato da un meccanismo di aste in cui il cliente diviene l'oggetto di una procedura concorsuale.
 17. La soluzione più ragionevole, a nostro avviso, dovrebbe prevedere che i clienti, previamente informati del superamento delle tutele di prezzo, rimangano con il fornitore storico qualora non prendano decisioni alternative. Tale soluzione rispetterebbe infatti la "scelta implicita" di chi finora non ha mai cambiato esercente (o è rientrato volontariamente in tutela) e non lo obbligherebbe a sostenere il costo di una contrattualizzazione sul mercato per evitare lo *switching* coattivo attraverso le aste.
 18. Non è un caso se la soluzione di "silenzio assenso" sia stata utilizzata dai principali Paesi europei che hanno finora superato la tutela e, anche in Italia, sia stata adottata nel settore del gas per il superamento della tutela per le imprese. Un trattamento diverso tra settore del gas e settore elettrico ci sembrerebbe ingiustificatamente discriminatorio nei confronti di clienti, che hanno diritto alla continuità di gestione della fornitura, ed esercenti la tutela elettrica.
 19. Quanto detto vale a maggior ragione vista la proposta di superamento a partire dalle piccole imprese: tale categoria di clienti è già sufficientemente consapevole del funzionamento del mercato libero, capace di comparare le offerte ed eventualmente scegliere quella più adatta alle proprie esigenze, come segnalano i report della stessa Autorità (nel 2018 il 56% delle piccole imprese è già sul mercato libero, era il 53% nel 2017; la dinamicità del segmento è in continua crescita, per es. il tasso di *switching* nel 2018 si attesta sul 17% vs. 12% del 2012).
 20. Per quanto detto, auspichiamo quindi che, in eventuali future segnalazioni al Legislatore, ARERA illustri i potenziali limiti delle aste e rappresenti esaustivamente i positivi indicatori di dinamicità del settore elettrico e le scelte già operate per le imprese del gas.

L'ipotesi aste: principali osservazioni

21. Qualora il quadro legislativo (prima ancora che regolatorio) si orientasse comunque per l'adozione di meccanismi di transizione tramite procedure concorsuali, Enel ritiene indispensabile che agli esercenti della tutela attuale vengano riconosciuti i costi fissi che le imprese continuerebbero a sopportare a fronte di clienti non più serviti, nonché previsti opportuni meccanismi a compensazione del credito insoluto che rimarrebbe in capo a tali operatori. Andrebbero, inoltre, previste efficaci campagne informative preventive verso i clienti, anche da parte degli esercenti la tutela, da effettuarsi con congruo anticipo rispetto al momento delle aste.
22. Nel merito delle specifiche proposte in consultazione, Enel ritiene che, al fine di minimizzare gli impatti sul sistema, le soluzioni adottate dovrebbero replicare quanto più possibile i modelli e gli strumenti già attualmente in vigore per il servizio di salvaguardia per i clienti di maggiori dimensioni. Ciò sia con riferimento al servizio

messo all'asta (su cui si ritiene preferibile il modello 2, che consente l'accesso alle gare a imprese di maggiore affidabilità e solidità), sia con riferimento alle regole di assegnazione del servizio (es. individuazione delle aree territoriali) che con riferimento ai prezzi applicati (che riteniamo dovrebbero fornire quanto più possibile ai clienti il corretto segnale di costo a livello territoriale, limitando le perequazioni).

23. Non si condivide inoltre l'ipotesi, accennata nel documento, di prevedere limitazioni alla partecipazione delle imprese alle aste (es. tetti al numero di aree assegnabili), che sarebbero incoerenti con la normativa attuale e si sostanzierebbero in uno svantaggio per i clienti stessi, riducendo l'arena competitiva e aumentando i prezzi del servizio.

Segnaliamo infine che non tutti i clienti oggi classificati come non domestici (pari a circa 3 milioni nel servizio di tutela, da dati ARERA) fanno capo a piccole imprese. Secondo i dati a nostra disposizione, infatti, una quota consistente di tali clienti afferisce ad attività assimilabili all'uso residenziale (es. condomini, garage) che, crediamo, come tali andrebbero trattati ai fini del superamento delle tutele di prezzo.

Di seguito, prima delle risposte agli specifici spunti di consultazione, riportiamo i principi che, a nostro avviso, dovrebbero essere seguiti ai fini della copertura dei costi non recuperabili per l'esercente la tutela nel caso di assegnazione del servizio ad asta.

Focus: copertura costi non recuperabili

In caso di adozione dei meccanismi di transizione delineati nel documento di consultazione, Enel ritiene indispensabile che gli esercenti del servizio di tutela attuale vengano tenuti indenni dei costi che non potranno essere più recuperati a seguito del trasferimento dei clienti ad altro operatore. Più specificatamente, occorre prevedere modalità di recupero dei costi fissi, dei costi sorgenti a seguito del superamento della tutela e dei costi di morosità, inclusi quelli relativi ai prelievi fraudolenti.

Buona parte dei costi di un operatore del servizio di maggior tutela sono fissi (ad esempio i costi per il personale ed i costi per le piattaforme informatiche).

Tipicamente, quando un servizio regolato viene messo a gara, l'opzione più efficiente dal punto di vista tecnico ed economico è il trasferimento del relativo ramo di azienda con il duplice scopo di garantire la continuità delle attività e di permettere il recupero dei costi per il gestore uscente (si pensi ad esempio alle gare per l'aggiudicazione del servizio di distribuzione gas). Qualora non si volesse seguire la strada del trasferimento del ramo di azienda, andrebbe previsto a favore del gestore uscente un meccanismo di reintegro dei costi fissi sostenuti.

In caso di superamento graduale del servizio di maggior tutela con la fuoriuscita dei soli clienti non domestici a partire dal 1° luglio 2020, i costi fissi potrebbero essere recuperati tramite l'adeguamento dei livelli di RCV relativi ai clienti domestici a partire dalla stessa data. Di fatto tale adeguamento sarebbe la diretta conseguenza della perdita delle economie di scala da parte dell'esercente il servizio per effetto della fuoriuscita dei clienti non domestici. In caso di superamento totale del servizio di maggior tutela, occorrerebbe invece introdurre meccanismi di reintegro ad hoc, per indennizzare il gestore uscente della totalità dei costi fissi che non potrà più recuperare.

Parallelamente, l'esercente dovrebbe essere tenuto indenne anche dei costi sorgenti sostenuti per effetto del trasferimento dei clienti (ad esempio i costi di informazione circa la cessazione del servizio di maggior tutela e i costi propedeutici alla migrazione dei clienti). Per tali costi andrebbe quindi previsto un ristoro ad hoc, come fatto già in passato per i costi sostenuti dagli esercenti la maggior tutela per l'introduzione della tariffa bioraria.

In tema di oneri di morosità, l'attuale metodologia prevista per il calcolo dell'RCV prevede un'inerzia nel riconoscimento dei costi di morosità in quanto i livelli di unpaid ratio registrati dagli operatori in un dato anno vengono riflessi in tariffa con circa 3 anni di ritardo. Tale meccanismo, in caso di interruzione del servizio di maggior tutela, potrebbe impedire il recupero completo dei costi della morosità sostenuti nell'intero periodo di fornitura del servizio di maggior tutela e richiedere pertanto uno specifico sistema di compensazione a favore dei gestori uscenti.

Inoltre esiste anche un rischio di incremento straordinario dei livelli di morosità derivante dal trasferimento dei clienti ad altro operatore. Infatti le fatture in scadenza successivamente alla data di trasferimento dei clienti (o nel periodo a ridosso di tale data) presenteranno certamente tassi di morosità più elevati di quelli ordinari per effetto di possibili comportamenti opportunistici dei clienti nonché per il fatto che il gestore uscente, a valle del trasferimento, non avrebbe più la leva gestionale del distacco per il recupero della morosità. Questo fenomeno riguarderebbe a maggior ragione le fatture di conguaglio e di rettifica emesse successivamente al trasferimento dei clienti. Per minimizzare gli oneri sul sistema, la soluzione potrebbe essere quella di prevedere il trasferimento di tali crediti al gestore entrante che avrebbe maggiori probabilità di recupero, avendo ancora la gestione del cliente e la possibilità di distaccarlo.

In tema di morosità relativa ai prelievi fraudolenti, poiché l'attuale meccanismo di reintegro dei crediti previsto all'articolo 16 bis del TIV agisce con 3 anni di ritardo (nel 2019 è stata presentata la richiesta di reintegro relativa all'anno di fatturato 2016), in caso di superamento della tutela a luglio 2020, occorre che esso sia mantenuto fino al 2023. Anche in questo caso la prosecuzione di questo meccanismo per 3 anni a valle del superamento risulta indispensabile per il recupero della morosità sostenuta dall'esercente nel periodo in cui ha fornito il servizio.

OSSERVAZIONI SPECIFICHE

AMBITO

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

Come anticipato in premessa, un'estensione del perimetro di applicazione della salvaguardia, ricomprendendo i clienti che non hanno scelto un fornitore del mercato libero alla data del 1 luglio 2020, sarebbe contraria alla *ratio* e alla lettera della Legge Concorrenza. Nel disegno del Legislatore la salvaguardia non era concepita come meccanismo generale di uscita dalla maggior tutela, ma come un servizio di ultima istanza, dunque residuale e limitato ai clienti che si trovino senza fornitore per cause indipendenti dalla propria volontà (es. fallimento del trader), come dimostrato dalle modifiche (condivise da tutte le forze parlamentari) intervenute in sede di discussione parlamentare e già citate in premessa.

Peraltro per i clienti “inerti” la stessa Legge ha posto in capo al MiSE il compito di definire con decreto le modalità di transizione al mercato libero.

Tale scelta legislativa rispondeva alla volontà di assicurare un “ingresso consapevole” nel mercato dei clienti finali. Le aste, al contrario, avrebbero l'effetto eclatante di assegnare coattivamente i clienti “inerti” ad un fornitore che questi non hanno scelto e **non offrirebbero alcuna garanzia sulla qualità del servizio offerto**.

Inoltre, l'utilizzo dello strumento delle aste per i clienti “inerti” comporterebbe costi significativi da socializzare nel sistema (procedure di gara, transizione di utenti, costi da riconoscere agli esercenti attuali) a fronte di una base clienti di riferimento fisiologicamente destinata a restringersi, anche e soprattutto in vista della previsione di un segnale di prezzo che incentivi il passaggio al mercato libero.

Tale profonda incertezza, peraltro, renderebbe particolarmente complessa la definizione delle offerte da parte dei partecipanti alle gare e avrebbe inevitabilmente un impatto sulla formulazione delle stesse, a svantaggio del cliente.

Infine l'inclusione nelle aste di salvaguardia dei clienti che non abbiano scelto un fornitore nel mercato libero creerebbe un'ingiustificata discriminazione tra il settore elettrico e quello del gas naturale. In occasione dell'uscita di tutti i clienti gas non domestici dalla tutela di prezzo (Delibere 280/2013 e 457/2013) l'Autorità aveva riconosciuto al venditore la facoltà di proporre una variazione unilaterale delle condizioni di fornitura e spostare il cliente su un contratto di mercato libero (tramite il silenzio-assenso).

Ciò, peraltro, a fronte di una minore dinamicità del settore del gas rispetto a quello elettrico, evidenziata dalla stessa Autorità già nel 2012 (tassi di switch totali sul mercato elettrico pari a 7,6% contro il 4,7% sul gas; sul segmento delle piccole imprese erano rispettivamente 11,9% e 8,2%) e confermata dai dati del 2017 (tassi di switch pari al 20,1% per le imprese elettriche, 14% per le imprese gas).

Lato offerta, il livello di concentrazione in realtà non è un indicatore rilevante per giudicare il funzionamento del mercato retail, ciò che conta è la consapevolezza del cliente: se il cliente è attivo, sarà in grado di cogliere sempre le opportunità di suo interesse sul mercato (il contrario avviene nel caso di cliente “inerte”, indipendentemente dal livello di concentrazione del mercato). Ad ogni modo, non si può certamente dire che il mercato della vendita di gas sia poco concentrato in relazione all'elettrico (es. in 12 regioni su 20 il primo operatore gas detiene una quota di mercato maggiore del 75%).

Peraltro, anche la numerosità delle platee di clienti coinvolti risulta assolutamente paragonabile: nel gas, nel 2013 sono uscite dalla tutela circa 700mila imprese; nell'elettrico, attualmente, dei clienti non domestici in tutela (3 milioni circa), solo una parte, che possiamo stimare intorno a 2 milioni, è composta da imprese (il resto è riconducibile a condomini, garage etc).

Alla luce di quanto detto, proponiamo che, anche per il settore elettrico, si preveda che i clienti “inerti”, che alla data del superamento siano rimasti con il servizio di maggior tutela, adeguatamente informati, possano rimanere con il fornitore storico (qualora non facciano scelte alternative), ad esempio a condizioni contrattuali “regolate” (es. tramite l'offerta PLACET).

Tale soluzione di transizione (cd. “*seamless*”), peraltro, è stata quella più ampiamente utilizzata nell'esperienza internazionale dei Paesi europei che già in passato hanno abbandonato la regolazione di prezzo (es. UK, Germania, Austria, Paesi Bassi, Estonia).

Per quanto a noi noto, la Danimarca è l'unico Paese europeo che, a partire dal 2013, ha tentato di superare la tutela di prezzo tramite procedure di asta, prevedendo tuttavia un meccanismo di *opt-in*, per cui l'adesione all'offerta risultante dall'asta, con conseguente cambio di fornitore, è stata condizionata ad una dichiarazione di volontà esplicita da parte del cliente. Non c'è stato, in altre parole, uno spostamento coattivo dei clienti, rispettando quindi la scelta "implicita" dei clienti che non avevano mai cambiato fornitore.

Peraltro i risultati del meccanismo di transizione danese hanno dimostrato che in effetti molti clienti "inerti", ben lontani dall'essere "passivi", scelgono consapevolmente di rimanere con il proprio fornitore storico: in corrispondenza della procedura di asta, solo il 4% dei clienti coinvolti nel programma ha optato per il passaggio, mentre il restante 96% ha preferito rimanere con il fornitore storico, sottoscrivendo un'offerta standard.

Osservando i dati di monitoraggio pubblicati dalla stessa Autorità relativi al nostro Paese, segnaliamo che attualmente 9 clienti domestici su 10 si dicono complessivamente soddisfatti del proprio fornitore di energia elettrica, e sempre 9 clienti su 10 escludono di cambiare fornitore nei prossimi mesi.¹ È significativo, inoltre, che 1 piccola impresa su 6 che si sposta dal mercato tutelato al mercato libero, decide di rientrare nel servizio di tutela.²

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 rinvencono in proposito?

Enel condivide l'orientamento proposto dall'Autorità circa l'inibizione ad attivare il servizio da parte di clienti finali titolari di un contratto a condizioni di mercato libero (anche in caso di avvio graduale del servizio), in coerenza con la natura di ultima istanza dello strumento.

Con riferimento invece alla possibilità di consentire al cliente finale di richiedere lo switching contestuale alla voltura, non ravvisiamo particolari ragioni per accelerare la revisione dell'attuale processo, soprattutto in una fase delicata di costruzione graduale del nuovo servizio di salvaguardia e che potrebbe aprire a comportamenti opportunistici da parte del cliente finale, incrementando pertanto il rischio credito dell'esercente.

MODELLO

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 rinvencono 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 rinvencono elementi di criticità nell'implementazione del modello 2? Per quali motivi?

¹ ARERA, *Indagine sulla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica ed il gas*, presentata il 20 febbraio 2019 a Milano al convegno ARERA sul Monitoraggio Retail.

² ARERA, *Monitoraggio Retail 2018*.

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

In generale riteniamo opportuno che vengano adottate sin da subito soluzioni definitive che equiparino il più possibile l'assetto e la solidità del nuovo servizio di salvaguardia a quello del mercato libero, a meno delle naturali differenze che caratterizzano la finalità particolare e "transitoria" della salvaguardia. In altri termini, occorre evitare la creazione di assetti con meccanismi di funzionamento e tutele diversi al fine di minimizzare, come la stessa Autorità afferma nel Documento di Consultazione in oggetto, possibili reciproche interferenze.

Inoltre, l'adozione di misure transitorie, da rivedere quindi nel tempo, si tradurrebbe anche in onerose implementazioni e investimenti di risorse non efficienti per il sistema e difficilmente ammortizzabili.

Enel condivide pertanto l'implementazione del modello 2 che prevede di attribuire all'esercente assegnatario del servizio sia la funzione di approvvigionamento che quella di commercializzazione, in analogia con l'attuale assetto sia del mercato libero sia dell'attuale servizio di salvaguardia, ad eccezione dell'obbligo (condiviso) di sottoscrivere direttamente il contratto di trasporto e dispacciamento.

Tale modello infatti:

- consentirebbe di selezionare "strutturalmente" solo operatori effettivamente in grado di approvvigionarsi al mercato all'ingrosso, ovvero operatori tipicamente più solidi e più esperti del settore, coerentemente con quanto previsto nella sezione E del documento per la consultazione inerente i requisiti che gli esercenti il nuovo servizio devono possedere;
- conseguentemente, semplificherebbe le attività di monitoraggio relative al servizio e ai suoi esercenti, consentendo così di intercettare immediatamente eventuali comportamenti deleteri per clienti e sistema;
- rappresenta il modello cui comunque si dovrà convergere per la gestione del servizio di salvaguardia per i piccoli clienti, come la stessa Autorità afferma al punto 1.17 del presente Documento di Consultazione;
- scongiura le fortissime complicazioni gestionali e diseconomie che emergerebbero per gli esercenti, di dover governare, con assetti e regole diverse da quelle esistenti per il mercato libero, i rapporti con i soggetti della filiera (es. le modalità di gestione degli incassi), come invece accadrebbe nel caso dei modelli 1 e 1 bis ipotizzati;
- sarebbe più aderente a quanto previsto nella Legge Concorrenza e pertanto, non necessitando di una norma primaria a supporto, potrebbe essere implementato con più rapidità rispetto ai modelli 1 e 1bis che, come correttamente riportato nel documento, richiedono una copertura legislativa ad hoc oltre che verifiche, es. di coerenza fiscale o finanziaria.

In merito invece alle supposte criticità del modello 2 inerenti:

- lo scambio dati, ci preme ricordare che si tratta di un tema generale che dipende dal bacino di clienti che si intenderà sottoporre al passaggio in questione e non tanto, quindi, dal modello di asta prescelto. Anche per questo, come già detto nelle osservazioni generali, fermo restando le perplessità diffuse circa il trasferimento forzoso e non consapevole dei clienti mediante il meccanismo delle aste, è assolutamente indispensabile assicurare la massima gradualità a tale passaggio. Inoltre le informazioni inerenti i profili di prelievo dei clienti da mettere a disposizione dei partecipanti alle aste in esito alle procedure concorsuali sono quelle gestite già oggi per ogni passaggio di fornitore (*switching* o assegnazione in salvaguardia) a meno, naturalmente, della diversa quantità di dati da trasferire. Si tratta però di flussi standard

per i quali lo scambio avviene già da qualche anno in modo “automatico” attraverso la piattaforma del Sistema Informativo Integrato e ciò ne dovrebbe consentire una gestione ordinata, seppur, come detto, con maggiori attenzioni e verifiche da dedicare per la mole dei punti da gestire;

- la necessità di interventi preliminari alla disciplina del *settlement* e dei conguagli di *load profiling*, non ravvediamo in realtà particolari esigenze in quanto la gestione delle partite fisiche ed economiche dei punti che passerebbero in salvaguardia seguirebbe le medesime regole previste oggi per i punti che passano sul mercato libero. In pratica uno *switching* massivo di punti al mercato libero (senza più quindi l'intermediazione di AU per la gestione del dispacciamento) avrebbe il solo effetto di ridurre il perimetro dei volumi di energia assegnato ad AU (che continuerebbe a gestire l'approvvigionamento per i clienti domestici rimasti in tutela) e con esso, però, anche una potenziale riduzione degli eventuali errori di approssimazione riconducibili all'attuale criterio di attribuzione convenzionale dell'energia “per differenza”.

Il superamento delle logiche del cd. *load profiling* prescinde quindi, a nostro avviso, dal modello d'asta che sarà prescelto e dalla presenza o meno di AU come approvvigionatore e dovrebbe essere valutato in funzione della disponibilità di misure effettive (che già oggi è particolarmente elevata). Queste ultime infatti consentirebbero di effettuare il *settlement* mensile direttamente con i dati di prelievo misurati, attribuendo in questo modo a tutti gli utenti del dispacciamento del mercato (ed eventualmente anche ad AU, se presente) l'energia oraria e non oraria effettivamente prelevata.

Anche con riguardo all'attuale disciplina di perequazione del delta perdite, il relativo intervento di modifica sarebbe vincolante e propedeutico solo in caso di superamento totale della tutela e passaggio complessivo di tutti i clienti a mercato libero. Un tema affrontabile quindi in futuro e non in vista dell'ipotesi di passaggio graduale indagato nel presente DCO.

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?

Enel ritiene opportuno prevedere, in caso di superamento graduale delle tutele di prezzo, soluzioni che minimizzino gli impatti sugli operatori, nel caso di indisponibilità dell'esercente il servizio di salvaguardia per i piccoli clienti. A tal proposito, l'esercente la maggior tutela rappresenterebbe, finché non sarà completato il superamento delle tutele per tutte le tipologie di clienti, la soluzione naturale rispetto all'individuazioni di specifici soggetti che richiederebbero implementazioni onerose per una gestione limitata nel tempo.

In caso poi di completo superamento del servizio di maggior tutela, l'indisponibilità dell'esercente potrebbe essere sopperita dal soggetto che occupa la seconda posizione nella graduatoria in esito alle procedure concorsuali. Ciò in analogia con quanto avviene nei servizi di ultima istanza gas per i casi di cui all'art. 31.5 del TIVG, nel caso in cui il FUI assegnatario non abbia la possibilità di servire il punto. Nel caso di assenza di quest'ultimo riteniamo opportuno indire nuove gare, prevedendo che il nuovo esercente svolga le attività (tra cui la fatturazione dei prelievi) che intercorrono nel periodo necessario all'individuazione del nuovo soggetto.

CONDIZIONI ECONOMICHE

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?

Enel condivide l'orientamento di mantenere una struttura di prezzo per i clienti analoga al servizio di tutela differenziata tra domestici e piccole imprese.

Riteniamo d'altra parte che nell'applicazione del prezzo al cliente debbano essere previste opportune differenziazioni a livello locale, al massimo dopo i primi 6 mesi, che rispecchino i prezzi risultanti in esito alle aste territoriali.

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).

Si ritiene che la metodologia di determinazione dei corrispettivi a copertura dei costi di approvvigionamento debba avvenire sempre ex ante (ad esempio sulla base di valori forward del PUN); gli operatori potranno poi gestire il rischio di oscillazione delle quotazioni attraverso adeguate coperture, come si fa abitualmente nel settore.

In tal modo il cliente si vedrà applicato un prezzo la cui determinazione garantisce al cliente stesso maggiore stabilità rispetto al prezzo ex-post mensile. Ciò risulterebbe peraltro in linea con le attuali logiche di determinazione del prezzo in tutela.

Inoltre, anche in un'ottica di semplificazione, la procedura ex ante determinerebbe per il cliente maggiori benefici circa la fatturazione dei propri consumi, in quanto non sarebbe soggetto a successivi conguagli tariffari, contrariamente a quanto accadrebbe con il metodo ex post.

Tale modello, infine, rappresentando lo standard del mercato, non determinerebbe per i venditori impatti rilevanti in termini di tempi e costi, nell'adeguamento dei sistemi.

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?

Enel non condivide la proposta dell'Autorità di esprimere come componente fissa (€/POD/anno) il prezzo offerto dagli esercenti a copertura dei costi di commercializzazione.

La ripartizione del territorio nazionale in aree geografiche richiederà infatti, quanto più possibile, che il prezzo da offrire rifletta il cost-to-serve sottostante.

Per quanto riguarda le imprese, in particolare, il costo di commercializzazione dipende fortemente dal consumo (es. con riferimento all'incidenza della morosità) e pertanto sarebbe opportuno prevedere una componente variabile (€/MWh), in aggiunta a quella fissa (€/POD/anno).

Per quanto sopra, qualora l'Autorità ritenesse opportuno definire un solo parametro d'asta, riteniamo preferibile che sia variabile (€/MWh) piuttosto che fisso.

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.

Si ritiene che per incentivare l'uscita dei clienti dal servizio il segnale di prezzo dovrebbe essere dato a tutti i clienti a partire al massimo dal 6° mese successivo all'attivazione, prevedendo l'applicazione del parametro offerto in gara, differenziato a livello territoriale, e un incremento percentuale periodico crescente per i clienti che rimangono più tempo nel servizio.

Tale modalità consentirebbe anche di limitare la perequazione degli esercenti il servizio di salvaguardia dei piccoli clienti, replicando inoltre quanto già previsto per il FUI nelle delibere che regolano le procedure per l'individuazione dei fornitori di ultima istanza (ad esempio punto 5.3 della Delibera 301/2019).

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

Come già accennato in premessa, andrebbero previste efficaci campagne informative preventive verso i clienti, anche da parte degli esercenti la tutela, da effettuarsi con congruo anticipo rispetto al momento delle aste.

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

Riteniamo che le modalità di remunerazione dell'esercente dovrebbero essere simili a quelle previste per l'esercente del FUI. A tal proposito si rimanda alla risposta agli spunti Q17 e Q18.

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?

Si condivide.

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

Nessuna particolare criticità.

CONDIZIONI CONTRATTUALI

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

In ragione della natura del Servizio di Ultima Istanza che dovrebbe tendere a servire un numero sempre più esiguo di clienti, riteniamo auspicabile l'adozione di condizioni contrattuali semplificate come già oggi previsto nei modelli di ultima istanza (es. FUI Gas). Ciò al fine anche di incentivare i clienti nella scelta di offerte e condizioni contrattuali migliorative sul Mercato Libero e consentire agli operatori di evitare implementazioni tecniche e commerciali per un mercato che andrà progressivamente svuotandosi.

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?

In linea generale si condivide l'impianto informativo proposto dall'Autorità volto a capacitare il cliente sulla tipologia di servizio attivato e sulle condizioni economiche con particolare riferimento alle differenze con il mercato libero. A tal proposito riteniamo opportuno integrare le informazioni comunicate in fase di attivazione del servizio con

- i recapiti del fornitore, così come già previsto per la salvaguardia dei grandi clienti all'art. 29.2 c) del TIV;
- l'indicazione della durata di assegnazione del servizio al fine di rendere consapevole il cliente a prescindere dall'eventualità o meno che gli vengano proposte offerte del mercato libero in prossimità del termine di aggiudicazione. In tal modo il cliente, oltre ad essere maggiormente capacitato, avrebbe la possibilità di orientarsi fin da subito per individuare offerte del mercato libero alternative al servizio di salvaguardia. Tale soluzione potrebbe superare in termini di efficacia quanto proposto al punto 3.101 della consultazione.

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?

Enel condivide quanto proposto.

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

Si condividono le proposte dell'Autorità.

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

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?

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?

Enel condivide la previsione di fissare adeguati requisiti da soddisfare per la selezione degli esercenti il servizio in oggetto e ciò non solo in termini di affidabilità gestionale, per dare cioè prova di saper gestire un servizio delicato per il cliente ma anche in termini di solidità economico-finanziaria e di assolvimento degli obblighi nei confronti degli altri soggetti della filiera elettrica. Aspetti questi ultimi cui dedicare particolare attenzione considerati i numerosi inadempimenti e default di trader cui stiamo assistendo in questi ultimi anni.

Concordiamo quindi con la proposta del presente DCO di rafforzare i criteri proposti dall'Autorità al MiSE a fine 2017 per l'istituendo Albo venditori e riteniamo, al contempo, che gli stessi debbano essere estesi e previsti anche per il medesimo Albo. Ciò proprio al fine di non creare possibili effetti distorsivi fra i due "mercati" citati nello stesso documento: la previsione infatti di requisiti diversi, finirebbe per legittimare adempimenti "meno rigorosi" o comportamenti opportunistici proprio sul mercato libero a discapito del cliente finale e della sua fiducia nel mercato stesso.

Per il medesimo motivo riteniamo fondata e pienamente condivisibile la proposta dell'Autorità di considerare soddisfatto, in particolare, il rispetto dei requisiti inerenti il sopracitato assolvimento degli obblighi di pagamento nei confronti della filiera (pagamento dei corrispettivi di rete e degli oneri generali di sistema), non solo con riferimento ai punti di prelievo serviti nell'ambito del servizio di salvaguardia, ma anche a quelli serviti nel mercato libero.

A nostro avviso, quindi, l'unica differenza sui requisiti dovrebbe riguardare quelli rappresentativi la capacità di gestire adeguatamente il rapporto con i clienti finali, corretto e indispensabile per selezionare un soggetto che si vuole candidare a fornire un servizio di ultima istanza e che naturalmente non può essere applicato per un new entrant. A questo proposito riteniamo corretto un parametro pari a 100 mila come numero minimo di clienti precedentemente serviti.

Sempre in tale direzione riteniamo necessario esplicitare che la risoluzione dei contratti di trasporto e dispacciamento debba costituire motivo di esclusione dall'esercizio della salvaguardia o di mancata ammissione alla relativa asta. Ciò per evitare il rischio che un soggetto che abbia già lasciato ammanchi (e magari anche rilevanti al Sistema) possa

continuare ad operare come esercente di un servizio di ultima istanza, nonostante si sia già dimostrato non in grado di ottemperare alle proprie obbligazioni (anche in aree o su un mercato diversi).

In merito invece alle verifiche periodiche che l'Autorità ha inteso prevedere su base semestrale, Enel condivide l'adozione di monitoraggi strutturati e frequenti che si avvalgano anche di soggetti terzi (come ad es. il SII) ma ritiene opportuno integrare le verifiche già previste, con verifiche su "segnalazioni ad evento" da parte dei distributori, di Terna o dello stesso SII al fine di intercettare rapidamente comportamenti opportunistici o dannosi per cliente e sistema (come ad es. proprio la risoluzione dei contratti di trasporto o dispacciamento).

Da valutare infine se un'impresa che sia stata esclusa dall'esercizio del servizio di salvaguardia a seguito della perdita dei requisiti necessari possa o meno ripresentarsi alle aste successive. Un'eventuale disposizione di maggiore protezione in tal senso andrebbe poi applicata a tutte le società di vendita appartenenti allo stesso gruppo ed ai relativi rappresentanti legali al fine di evitare che gli stessi soggetti possano continuare ad operare anche attraverso altri veicoli societari.

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?

Enel ritiene che la determinazione della soglia minima di clienti serviti quale condizione di partecipazione alle procedure concorsuali, debba essere finalizzata alla selezione degli operatori più efficienti e in grado di gestire adeguatamente i clienti potenzialmente assegnati. A tal fine, riteniamo che una soglia di 100 mila clienti serviti dia maggiori garanzie al sistema.

PROCEDURE CONCORSUALI

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?

Si ritiene adeguato il set informativo messo a disposizione dei partecipanti per le attuali gare dei servizi di ultima istanza.

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?

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.

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.

Enel ritiene che la composizione delle aree territoriali debba essere determinata sulla base di alcuni specifici criteri, già previsti per il servizio di Salvaguardia dei grandi clienti, quali:

- la contiguità territoriale per garantire:
 - una maggiore economicità dello svolgimento del servizio (i costi di logistica sarebbero superiori in caso di frammentazione dei clienti, che comporterebbe inevitabili incrementi di costi);
 - un'ottimizzazione delle strutture dedicate alla gestione del cliente (es. rete di negozi, gestione territoriale del credito);
- l'omogeneità del livello di rischio morosità dei clienti dell'area, al fine di ridurre possibili disparità di prezzo.

Stante ciò, un dimensionamento delle aree analogo a quello previsto oggi per il servizio di Salvaguardia dei grandi clienti (10 aree), a nostro avviso, garantirebbe una corretta proporzionalità tra il numero di clienti assegnati all'area e la numerosità potenziale dei clienti oggetto di procedura concorsuali che al momento sono in tutela e che, ragionevolmente, passeranno sul mercato libero sia prima del termine della tutela di prezzo (in virtù delle campagne informative) che nel corso del periodo di assegnazione per effetto del segnale di prezzo oltre che in ragione delle condizioni economiche/contrattuali più vantaggiose del mercato libero.

Anche in termini di morosità, le 10 aree dell'attuale servizio di Salvaguardia sarebbero sufficientemente omogenee: considerando ad esempio le piccole imprese attualmente su SEN, le differenze massime di unpaid ratio a 24 mesi sono pari a circa 3 punti percentuali. Le aree dell'attuale servizio di Salvaguardia grandi clienti vengono assegnate a fronte di differenze di morosità ben più elevate (anche un ordine di grandezza superiore rispetto ai dati suddetti).

Proprio in considerazione del progressivo svuotamento del servizio che prenderà sempre più le caratteristiche di residualità proprie dell'ultima istanza, la determinazione di aree territorialmente troppo piccole potrebbe non garantire la copertura dei costi fissi da parte degli esercenti la salvaguardia o comunque rappresentare un disincentivo alla partecipazione all'asta e un inutile onere gestionale per il sistema.

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

In linea generale, segnaliamo che la finalità esplicitamente dichiarata di voler “*ridurre l'attuale concentrazione del mercato che caratterizza il mercato retail, (...) favorendo (...) l'aumento della quota di mercato di nuovi entranti*”, oltre ad essere del tutto estranea all'obiettivo proprio del Documento di Consultazione in oggetto, appare inappropriata volendo porre il consumatore consapevole al centro del superamento della tutela. Infatti, l'elemento su cui puntare per garantire il buon funzionamento del mercato e un esito concorrenziale delle dinamiche dello stesso non è quello dell'offerta (molto ampia, visto il numero fin troppo alto di operatori e le bassissime barriere all'entrata), bensì l'*engagement*

del cliente, il quale deve essere messo in condizione di poter effettuare una scelta consapevole. Obiettivo, questo, ben evidenziato nel contesto del Quadro Strategico 2019-2021 presentato dall'Autorità stessa.

Il mercato *retail* italiano, peraltro, come già accennato sopra, è dinamico e mostra un livello di concorrenzialità e attività da parte dei clienti del tutto in linea con i principali Paesi europei; d'altra parte da più di 10 anni tutti i consumatori, inclusi i domestici, possono liberamente scegliere il proprio fornitore.

Se l'intento dell'Autorità è dunque quello di assicurare che le aste per il nuovo servizio di salvaguardia avvengano in modo da preservare una leale concorrenza tra gli operatori, il *focus* deve essere posto sulle condizioni necessarie per creare, *ex ante*, un "*level playing field*", garantendo un accesso non discriminatorio e informazioni adeguate e tempestive a tutti gli operatori che intendano partecipare.

Non condividiamo, quindi, l'imposizione di vincoli o limitazioni al processo concorrenziale, che vadano ad incidere, ad esempio, sul numero massimo di aree o di clienti che un operatore può aggiudicarsi, perché, oltre ad essere distorsivi della concorrenza, questi avrebbero effetti controproducenti per i clienti finali. Infatti, impedendo all'operatore più meritevole di aggiudicarsi l'asta, i clienti verrebbero assegnati ad un operatore relativamente meno efficiente e pagherebbero un prezzo più alto.

Si evidenzia, infine, che l'eventuale imposizione di tetti antitrust non trova alcun riscontro nel dettato normativo della Legge Concorrenza e necessiterebbe, dunque, più che di un mero "*raccordo con il quadro legislativo vigente*", di una idonea copertura legislativa posta che costituisca una misura fortemente pervasiva, che finisce per comprimere la libertà d'iniziativa economica costituzionalmente garantita a tutti gli operatori.

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.)

Si rimanda alla risposta agli spunti di consultazione Q35-Q37

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?

Si rimanda alla risposta allo spunto di consultazione Q46-Q47.

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

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?

Si concorda con la proposta dell'Autorità

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?

Condividiamo la proposta di gradualità presentata da ARERA, ribadendo comunque la necessità dell'introduzione di un Albo venditori quale pre-requisito per il superamento della tutela per qualsiasi categoria di utenti.

I dati pubblicati dalla stessa Autorità sul mercato *retail* dell'energia elettrica in Italia restituiscono l'immagine di un mercato dinamico, con barriere all'entrata (fin troppo) basse, e una scelta molto ampia per i clienti. In un simile contesto, all'interno del perimetro di clienti che ad oggi hanno diritto alla tutela di prezzo, si rileva una dinamicità ancora più spiccata nel segmento dei clienti BT Altri Usi, rispetto a quelli domestici.

La capacità dei clienti BT Altri Usi di cogliere i benefici della concorrenza sul mercato libero, comprendendone le dinamiche e selezionando un'offerta adatta alle proprie esigenze, è testimoniata, ad esempio, dal fatto che il 56% di questi ha già abbandonato la tutela di prezzo per passare sul mercato libero. Inoltre, il tasso di *switching* nel 2018 si attesta sul 17%, un dato del tutto paragonabile a quello riscontrato in un mercato "maturo" come quello britannico (24%).³

La gradualità è necessaria pure ad assicurare un passaggio il più ordinato possibile sotto il profilo della quantità dei dati da trasferire che, diversamente, potrebbe costituire una criticità rilevante e inficiante il passaggio stesso.

Inoltre, il superamento della tutela per questa tipologia di clienti trova giustificazione anche nella recente normativa europea. La Direttiva UE 2019/944 prevede infatti la possibilità per gli Stati Membri di continuare a ricorrere alla tutela di prezzo solo per i clienti domestici e le micro-imprese (meno di 10 dipendenti e 2 mln di fatturato annuo). Ciò lascerebbe dunque aperta anche l'opzione di prevedere il superamento per la tutela di prezzo al 1 luglio 2020 solo per le piccole imprese al di sopra di queste soglie.

Le informazioni che consentirebbero di individuare tale platea, tuttavia, non sono al momento desumibili dai database degli esercenti la tutela. Ricordiamo inoltre che, quando a seguito della Legge 125/07 si è dovuto individuare quali clienti BT Altri Usi avessero diritto a rientrare nel perimetro della maggior tutela, il ricorso all'autocertificazione ha comportato alcune complicazioni operative e non è stato del tutto risolutivo.

Ai fini della definizione del perimetro oggetto del superamento graduale, segnaliamo, infine, che dai dati a disposizione di Servizio Elettrico Nazionale, si evince che un numero molto elevato di clienti classificati come BT Altri Usi utilizza la fornitura per finalità che in realtà sembrano più affini alle attività domestiche che a quelle propriamente imprenditoriali. È questo il caso dei condomini, ad esempio, che ad oggi rappresentano circa il 40% di tutte le forniture categorizzate come BT Altri Usi di SEN (per un totale di circa 850.000 punti di prelievo).

³ OFGEM (2019): Micro and Small Business Engagement Survey 2018, p. 7.

Questo aspetto, secondo noi, sarebbe meritevole di approfondimento da parte dell'Autorità, anche perché, oltre ai condomini, ci risulta ci siano altre categorie di clienti BT Altri Usi con caratteristiche non del tutto assimilabili ad attività imprenditoriali (per es. clienti la cui fornitura è intestata a persone fisiche e non giuridiche).

TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE

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?

Enel ritiene che qualora, in una logica di superamento progressivo del servizio di tutela, questo si limitasse ad una quota parte degli attuali clienti non domestici, per una numerosità totale dell'ordine di 2-300 mila utenze (stima della consistenza delle piccole imprese con esclusione delle microimprese ipotizzabile a partire da dati Istat per classi di imprese), gli operatori possano adeguarsi in tempi brevi:

- circa 3 mesi dalla data di pubblicazione della delibera/specifiche tecniche per l'adeguamento dei sistemi e l'assolvimento di eventuali obblighi informativi;
- circa ulteriori 2 mesi rispetto a quanto indicato al primo punto, dal momento dell'assegnazione del servizio, per le attività quali il caricamento nei sistemi delle anagrafiche, necessarie a garantire l'attivazione del servizio e l'avvio della fatturazione.

Diversamente, qualora il superamento riguardasse un numero maggiore di clienti (ad esempio tutti i clienti non domestici), al fine di minimizzare l'effetto sui processi tecnici e gestionali collegati, dovuto all'incremento repentino della numerosità dei clienti da gestire, dovrà essere considerato:

- un tempo non inferiore a 6 mesi per garantire una gestione del cliente efficace:
 - aumentando la capienza del data base dei clienti;
 - dimensionando opportunamente e in alcuni casi reingegnerizzando alcuni applicativi fondamentali;
- in aggiunta alle tempistiche sopra riportate, dal momento dell'assegnazione del servizio, un periodo minimo di un mese ogni 700mila clienti da attivare per caricare le anagrafiche, garantire l'attivazione del servizio e l'avvio tempestivo della fatturazione.