



**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. 124/17**

***PRIMA RICOGNIZIONE PER L'ACQUISIZIONE DI ELEMENTI INFORMATIVI UTILI ALLA DEFINIZIONE DEL
SERVIZIO***

Osservazioni di Iberdrola Clienti Italia (versione per la pubblicazione)

Considerazioni generali

Iberdrola Clienti Italia esprime il proprio apprezzamento per la pubblicazione da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito anche solo ARERA, Autorità o Regolatore) del documento di consultazione 397/2019/R/EEL, che riporta al centro del dibattito il tema della completa liberalizzazione del mercato, rispetto al quale è stato accumulato un forte ritardo.

Tale ritardo, che come noto ha determinato delle proroghe rispetto alla data di "fine tutela" inizialmente prevista nella Legge n. 124 del 4 agosto 2017 (anche solo "Legge Concorrenza"), ha generato notevoli incertezze sia nei clienti che negli operatori, con inevitabili conseguenze sulle strategie e sugli investimenti programmati da questi ultimi.

Entrando nello specifico della consultazione, in linea generale si condividono i principi e le finalità che ispirano il disegno di ARERA, sebbene l'esistenza di un quadro legislativo purtroppo ancora molto incerto renda oggi difficoltoso assumere posizioni ben definite su alcuni aspetti della consultazione.

Prima di rispondere puntualmente ai quesiti, vorremmo focalizzare l'attenzione su alcuni profili che rappresentano un punto di partenza fondamentale per la corretta configurazione del nuovo servizio delineato da ARERA:

- 1. Il modello del Servizio di Salvaguardia (anche solo Servizio) si fonda su un'interpretazione normativa che riteniamo giuridicamente corretta oltre che in linea con il principio di libera concorrenza: la "non continuità" con gli attuali esercenti la Maggior Tutela per i clienti che, all'indomani della liberalizzazione completa, non avranno scelto un'offerta nel libero mercato. Diversamente si riproporrebbe un modello simile a quello attuale in cui si riconoscerebbe agli attuali esercenti la Maggior Tutela (o società collegate) un'assegnazione esclusiva *ex lege* dei clienti "inerti", che comporterebbe un ulteriore consolidamento della posizione di forza già posseduta nel mercato.**

2. **Pur nell’ottica di un’adeguata tutela del cliente che confluirà nel Servizio di Salvaguardia, occorre disegnare tale Servizio affinché si converta a tutti gli effetti in un servizio transitorio di ultima istanza.** E’ necessario evitare che si verifichi il fenomeno per cui detto Servizio si trasformi in una “nuova” Maggior Tutela con la conseguenza, tra le altre, che le aste riscontrino una scarsa partecipazione. A tal fine si suggerisce al Regolatore, da una parte, di prevedere chiaramente la possibilità per chi si aggiudica il Servizio di proporre ai clienti le proprie offerte di libero mercato (senza replicare i vincoli che caratterizzano oggi la Maggior Tutela) e, dall’altra parte, di individuare delle leve adeguate che spingano il cliente ad abbandonare tale Servizio in favore del libero mercato.
3. **Gradualità: si ritiene ragionevole la proposta di ARERA di prevedere un percorso graduale che coinvolga inizialmente i clienti non domestici e in seguito i clienti domestici.** Si è consapevoli che detta gradualità non trova copertura normativa nella Legge Concorrenza e che una soluzione di tal fatta potrebbe comportare un ulteriore slittamento dell’attuale data di “fine tutela”. **Qualora il Legislatore volesse tuttavia intraprendere questa strada, auspichiamo che il Regolatore possa farsi portatore della necessità per clienti e gli operatori tutti del settore, di prevedere un quadro legislativo chiaro e stabile, che contenga al suo interno un preciso cronoprogramma, con date prestabilite, certe e ravvicinate sia per i clienti non domestici che per quelli domestici** (il tutto in linea con la Direttiva UE 2019/944 che prevede sì il permanere della tutela, ma sempre in via transitoria nell’ottica del raggiungimento di una piena concorrenza).

Ciò premesso, in termini più generali e, a prescindere dal completamento del processo di liberalizzazione del mercato retail, riteniamo che la regolazione del Servizio di Salvaguardia, per quanto essenziale, debba necessariamente inserirsi nell’ambito di un più ampio processo di creazione di un mercato realmente concorrenziale, competitivo ed efficiente, che richiede a nostro avviso una decisa accelerazione.

Per tale motivo auspichiamo che l’azione del Regolatore, laddove necessario in collaborazione con gli altri stakeholder istituzionali, possa fin da subito essere diretta a:

- **creare un reale level playing field tra gli operatori**, potenziando l’attività di controllo e vigilanza sull’attività degli operatori tutti e, soprattutto, degli incumbent (sia a livello nazionale che, ancor più, a livello locale) al fine di rilevare per tempo l’esistenza di possibili condotte distorsive del mercato;
- **superare alcune rigidità regolatorie che oggi frenano il libero passaggio dei clienti nel mercato e/o spingono il cliente a rimanere con il proprio fornitore storico;** in particolare sarebbe opportuno regolare alcuni processi commerciali fondamentali per conferire maggiore dinamicità al mercato e venire incontro alle esigenze dei clienti, quali lo switching inframese e la voltura con contestuale switching;
- **migliorare la trasparenza del mercato**, aumentando quantità, qualità e frequenza di pubblicazione dei dati (come in uso in altri paesi europei quali la Spagna), per dare agli operatori strumenti utili



alla comprensione delle dinamiche di mercato e, al contempo, per monitorare l'andamento di alcuni fenomeni che possono avere effetti distorsivi sul mercato;

- **introdurre requisiti di partecipazione al mercato che contribuiscano al permanere nel mercato delle imprese maggiormente solide e affidabili**, come garanzia verso l'intero sistema;
- **rafforzare le tutele non economiche del cliente.**

Risposte ai singoli quesiti

A. 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?

Si concorda con la proposta dell'Autorità, con riferimento al paragrafo 3 lettera A.

Come anticipato, si condivide l'interpretazione che fa l'Autorità al sotto paragrafo 3.8 sulla portata applicativa dell'art. 1, comma 60, della Legge Concorrenza che, nel prevedere l'abrogazione del comma 2 dell'art. 35 del d. lgs n. 1 giugno 2011, n. 93, comporterà la cessazione del servizio di Maggior Tutela con estinzione *ex lege* del rapporto contrattuale tra l'attuale esercente ed il cliente finale. Si ritiene infatti che con la fine della Maggior Tutela, non venga meno solo la "tutela" del prezzo periodicamente aggiornato dall'ARERA, ma venga meno l'intero contratto, con conseguente assenza in capo all'attuale esercente di un titolo giuridico idoneo alla prosecuzione dell'erogazione del Servizio.

Una simile ricostruzione, oltre che dal tenore letterale del dettato normativo, è altresì avallata da una interpretazione di sistema e si pone in linea con l'obiettivo, sancito a livello comunitario già da tempo e recentemente ribadito con la Direttiva UE 2019/944, di addivenire ad un'effettiva liberalizzazione di mercato.

Una diversa interpretazione, che vada nella direzione di riconoscere una continuità di fornitura nel mercato libero tra l'attuale esercente la Maggior Tutela e il cliente finale, rappresenterebbe un indebito vantaggio per gli attuali esercenti la Maggior Tutela, che già si trovano in una posizione di forza nel mercato attuale (sia nazionale che locale) e che potrebbero ulteriormente rafforzarsi dalla gestione "in continuità" di tali clienti. Tale interpretazione, dunque, non potrebbe che confermare l'attuale concentrazione di mercato, con l'effetto di addivenire ad una liberalizzazione solo formale dello stesso.

Si concorda inoltre con quanto ipotizzato dall'ARERA al punto 3.12, allorché si intende consentire al cliente finale la facoltà di esercitare la voltura con contestuale switch del punto, così da minimizzare i tempi di attivazione dell'offerta. Una simile previsione non dovrebbe essere limitata solamente ai clienti serviti in Salvaguardia. Si ritiene infatti che tale procedura sia fondamentale per rendere il mercato più dinamico e fluido e dunque migliorare la mobilità dei clienti: per tale motivo auspichiamo che ARERA possa fin da subito far partire i tavoli tecnici per addivenire alla regolazione di questa pratica, unitamente allo switch inframese.



Riteniamo infatti che la necessità di minimizzare i tempi di attivazione delle offerte di mercato, non sia solo relativa all'uscita dal Servizio di Salvaguardia, ma sia un'esigenza generale dell'intero mercato ed una prassi commerciale che si pone in linea con le esigenze dei clienti. Si tratta infatti di due strumenti che da subito possono essere utili per rendere maggiormente dinamico il mercato e favorire l'uscita dei clienti dalla Maggior Tutela.

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?

Si condivide l'orientamento espresso da ARERA. In linea con quanto premesso, è importante che il Servizio di Salvaguardia sia concepito per trasformarsi a tutti gli effetti come un servizio transitorio di ultima istanza.

B. 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?

Per quanto riguarda l'assetto del servizio, in linea generale la scrivente non ravvisa particolari motivi ostativi nella realizzazione sia del modello 1 che del modello 2, ritenuti entrambi validi ed implementabili. Ciò posto, l'adozione del modello 2, che presuppone un' "unificazione" delle funzioni di approvvigionamento e commercializzazione, appare maggiormente in linea sia con il dettato della Legge Concorrenza sia con l'evoluzione di mercato auspicata dalla scrivente, in quanto maggiormente adatto a far emergere le imprese più solide, affidabili e capaci di svolgere in maniera professionale sia l'attività di approvvigionamento che quella di commercializzazione.

Sotto questo profilo si ritiene infatti che la capacità di contrattare sia con il proprietario della Rete (Terna) per il dispacciamento sia con le imprese di distribuzione, non debba essere solo un elemento che caratterizza lo svolgimento del Servizio di Salvaguardia, ma debba essere considerato un aspetto fondamentale per tutti gli operatori presenti sul mercato, e dunque essere riconosciuto come requisito per operare nel mercato. Si ritiene infatti che tale requisito sia fondamentale per disegnare un mercato in cui un servizio essenziale come la fornitura di elettricità, sia operato da aziende in grado di svolgerlo in maniera professionale, sopportandone allo stesso tempo gli oneri finanziari, economici e operativi.

Per le complessità e criticità già evidenziate dalla stessa ARERA nei punti 3.29 e 3.30 del paragrafo B, non si ritiene facilmente praticabile l'adozione del modello 1bis.

Identificazione del responsabile della continuità della fornitura in caso di indisponibilità del servizio di salvaguardia per i piccoli clienti.

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?

In tali casi, pur con tutte le criticità evidenziate dall'ARERA, si ritiene preferibile l'opzione sub c), ossia indire nuove gare per assegnare i punti di prelievo agli esercenti già operativi.

C. CONDIZIONI ECONOMICHE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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?

Si condivide in linea generale la proposta dell'ARERA sia con riferimento al mantenimento di una struttura di prezzo "calmierata" per il Servizio di Salvaguardia (almeno in una prima fase), sia con riferimento all'applicazione di un prezzo unico per tutto il territorio nazionale. Il tutto però a condizione che si prevedano misure idonee a consentire il progressivo svuotamento del bacino di utenza del Servizio di Salvaguardia al fine di trasformarlo in un vero e proprio servizio di ultima istanza, evitando qualsiasi interferenza tra Servizio di Salvaguardia e mercato libero.

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).

Per quanto concerne le modalità di determinazione dei corrispettivi a copertura dei costi di acquisto, si ritiene preferibile l'adozione del modello *ex post*, sia per i clienti non domestici che per i clienti domestici. Infatti tale modalità trasferirebbe maggiormente al cliente il giusto segnale di prezzo, e la volatilità che ne deriva potrebbe agire da leva per spingere il cliente alla ricerca di un'offerta di mercato libero, finalità che deve essere sempre perseguita, dovendo essere il Servizio di Salvaguardia effettivamente un Servizio transitorio di ultima istanza che garantisce la continuità di fornitura.

Sarebbe inoltre più semplice da gestire in termini operativi, in quanto non prevedrebbe l'applicazione e la gestione di componenti perequative.

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?

Premettendo che esistono punti poco chiari sul meccanismo di determinazione del prezzo di commercializzazione, in attesa dunque di poter esprimere valutazioni più dettagliate nella consultazione sul regolamento d'asta, si ritiene ragionevole, in linea generale, il modello di determinazione del corrispettivo a copertura dei costi di commercializzazione proposto da ARERA.

La proposta di ARERA di prevedere un prezzo in linea con la Maggior Tutela in un primo periodo di fornitura del cliente nel Servizio di Salvaguardia appare ragionevole. Si ritiene però che l'applicazione della componente α nel caso in cui il prezzo offerto in sede di gara sia superiore al prezzo applicato al cliente, possa avvenire decorsi 3/6 mesi per i clienti domestici e decorsi 3 mesi per i clienti non domestici, tempistiche ritenute adeguate per valutare le offerte presenti nel libero mercato. Si ritiene che una più rapida applicazione della componente α potrebbe spingerebbe i clienti ad uscire dal Servizio e consentirebbe all'esercente il Servizio di Salvaguardia un più rapido recupero della differenza, oltre ad evitare che si creino effetti distorsivi sulle offerte di libero mercato. In tale senso, condividendo l'orientamento dell'ARERA di prevedere valori crescenti della componente α , si potrebbe pensare di valorizzare tale componente anche oltre il livello della copertura dei costi per l'esercente il Servizio. Tale surplus (ossia la differenza tra la copertura dei costi dell'esercente e il valore della componente) non verrebbe trattenuta dall'esercente ma destinata a finalità di sistema.

Particolare attenzione dovrà essere posta in caso di α negativo, affinché non vi siano interferenze tra il prezzo pagato in Salvaguardia e i prezzi di libero mercato.

A prescindere dal meccanismo di funzionamento della componente α , è necessario in ogni caso che nello svolgimento del servizio sia garantito all'esercente il Servizio di Salvaguardia la copertura dei costi sostenuti per svolgerlo e che non vi siano interferenze tra Salvaguardia e mercato libero, condizioni indispensabili per garantire un'adeguata partecipazione alle aste e per non creare effetti distorsivi nel mercato.

D. CONDIZIONI CONTRATTUALI APPLICABILI AI CLIENTI FINALI

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

Si concorda in linea generale con quanto proposto da ARERA.

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?



Per quanto concerne gli obblighi informativi dell'esercente nei confronti del cliente finale al momento dell'attivazione del Servizio, si ritiene che, sebbene ARERA abbia individuato un nucleo di informazioni minime obbligatorie, venga comunque riconosciuta all'esercente la possibilità di strutturare forma e contenuti di tale comunicazione nella maniera ritenuta commercialmente più adeguata.

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?

Non si ravvedono particolari criticità in tal senso, sebbene si ritenga opportuno lasciare agli esercenti il Servizio di Salvaguardia la facoltà di decidere quando inviare tale comunicazione ai clienti, senza prevedere l'obbligo dell'informativa già nella prima comunicazione di attivazione del servizio.

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

Nelle funzioni dell'Autorità indicate nella legge n. 481/95 e s.m.i. rientra anche il compito di assicurare la più ampia pubblicità delle condizioni dei servizi e di diffondere la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali;

Si auspica dunque che ARERA, anche in considerazione della sottoscrizione dell'Accordo Quadro con Rai Com avvenuto nel luglio 2018, ai sensi della Delibera 21 giugno 2018 346/2018/A, possa disporre di canali di comunicazione adeguati (televisione, radio ecc.) alla realizzazione di campagne di comunicazione terze ed imparziali sul momento del "fine tutela".

Questo passaggio è fondamentale per rendere i clienti edotti su ciò che cambierà con il completamento del processo di liberalizzazione e per invitarli ad affacciarsi sul mercato in modo da valutare sin da subito le offerte dei vari operatori e comprendere a pieno i benefici che una liberalizzazione completa comporterà in tema di possibili risparmi, miglioramento della qualità del servizio, nuovi prodotti e servizi, etc.

E. IDENTIFICAZIONE DEGLI ESERCENTI IL SERVIZIO

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?

In linea generale si condividono i requisiti gestionali prospettati.

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

Per quanto riguarda i requisiti di natura operativa si condivide quanto ipotizzato da ARERA nel punto 3.114 del paragrafo E. Avere la capacità di approvvigionarsi direttamente sul mercato all'ingrosso e dunque



essere in grado di stipulare in via diretta un contratto di dispacciamento e trasporto, ove si optasse per l'adozione del modello 2, si ritiene possa essere un requisito idoneo a consentire la partecipazione alle procedure concorsuali per l'affidamento del Servizio di Salvaguardia.

Non solo, si auspica che tale requisito diventi una *condicio sine qua* per operare anche nel mercato libero dell'energia e, a tal fine, auspichiamo che ARERA possa farsi promotrice di un suo inserimento tra i requisiti del cosiddetto "Albo Venditori", sul quale speriamo possano al più presto riprendere i lavori da parte del Ministero dello Sviluppo Economico.

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?

Fermo restando quanto sopra evidenziato, si condivide a proposta ARERA.

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

Si condivide.

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?

Oltre alle informazioni già prospettate da ARERA, si propone che vengano rese disponibili per ciascun lotto, con un anticipo di un paio di mesi rispetto allo svolgimento delle aste, anche le seguenti informazioni:

- percentuale di clienti con codici fiscali errati/mancanti, al fine di individuare le potenziali criticità nella gestione della fatturazione elettronica;
- percentuale di clienti che ricevono la bolletta in formato cartaceo/elettronica, al fine di quantificare quanto più possibile i costi di fatturazione;
- percentuale di clienti per cui è presente un contatto telefonico e/o indirizzo e-mail, al fine di valutarne le possibilità effettive di contatto;
- percentuale di POD misurati 2G, sia per valutare la gestione operativa conseguente sia per valutare la possibilità di proporre offerte maggiormente innovative;
- percentuale di POD con contatori inaccessibili e percentuale di POD non disalimentabili, per valutare il rischio morosità correlato.

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?

Per quanto riguarda le modalità di svolgimento delle aste, che saranno comunque oggetto di un apposito documento per la consultazione e sul quale ci riserviamo di rispondere in maniera più dettagliata, si segnala



in primis che non vi è chiarezza in ordine alle modalità con cui si intende operare con riferimento ai clienti domestici e ai non domestici, al fine di garantire una fuoriuscita “graduale”. Non si comprende se sia preferibile - per il Regolatore - che si effettuino due aste separate tra clienti non domestici e clienti domestici (con relative differenti tempistiche di svolgimento) oppure un’unica asta per ciascun territorio, nella quale venga affidato l’intero lotto di clienti (domestici e non domestici) ricadenti nel territorio medesimo, ma con differenti tempistiche di “caduta” (ovviamente previste *ex ante* dalla legge) nel servizio tra le due differenti tipologie.

Tra le due differenti modalità di svolgimento, la scrivente ritiene praticabile e preferibile la prima, in quanto la seconda comporterebbe un elevatissimo fattore di rischio legato alla variabilità del numero di clienti domestici nel lotto (ossia il numero di clienti domestici che nel periodo intercorrente dall’aggiudicazione del Servizio alla partenza dello stesso passerebbero al mercato libero) ed alla necessità di avere anche per i clienti domestici una data di fine tutela prestabilita, con la certezza che non venga modificata.

In linea generale, risulta ad oggi difficile proporre una taglia per i lotti dei clienti, in particolare (considerando lo svolgimento di due aste differenti) dei clienti domestici, essendo la dimensione dei lotti direttamente collegata al numero di clienti da mettere all’asta e, dunque, dipendendo dalle tempistiche di esecuzione delle aste, sulle quali purtroppo ad oggi non c’è chiarezza.

Ad una prima analisi, e riservandoci di esprimere una posizione più dettagliata nella risposta al successivo DCO sul regolamento d’asta, quando verosimilmente il quadro legislativo sarà maggiormente definito, limitatamente alle aste per i clienti non domestici, che potrebbero essere i primi ad essere messi all’asta, considerato che potrebbero riguardare circa 3 milioni di punti, sarebbe opportuno prevedere lotti più piccoli rispetto a quelli proposti, ad esempio tra i 150.000 e 250.000 pdp.

Per quanto riguarda i lotti per i clienti domestici, la scrivente ritiene preferibile la creazione di lotti non inferiori ai 500.000 pdp.

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.

Per quanto concerne gli interventi necessari alla gestione dei clienti aggiudicati in base alle aste, sarà necessario in particolare adeguare i propri sistemi e processi interni di fatturazione e gestione delle misure, di gestione del credito, di forecasting e approvvigionamento (in caso di adozione del modello 2) e di gestione dei clienti (effort in termini di risorse per i servizi di customer care), sia internamente che, laddove necessario, con i propri fornitori di servizi.

Per questo tipo di attività, la scrivente stima un periodo di 4/6 mesi, molto dipendendo anche dall’anticipo con cui si conosceranno i lotti, tempo sfruttabile quantomeno per predisporre le azioni propedeutiche agli effort necessari in seguito all’eventuale aggiudicazione del lotto.

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?



Riteniamo opportuno porre dei limiti al numero di lotti assegnabili a ciascun operatore, dipendendo tale numero anche dalla grandezza dei singoli lotti. Probabilmente sarà parimenti opportuno prevedere un cap e un floor in sede di bidding.

Anche su questo aspetto ci riserviamo di avanzare considerazioni più dettagliate nella risposta al DCO sul regolamento d'asta.

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.) .

Appare necessario, al fine di evitare esiti distorsivi delle aste, soprattutto creare lotti di clienti quanto più possibile omogenei sotto il punto di vista del tasso di morosità.

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?

Come già sopra evidenziato in risposta al quesito 36, si stima che tra l'assegnazione del lotto/dei lotti e l'attivazione del servizio possa essere necessario un orizzonte temporale di 4/6 mesi.

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

Si concorda con la scelta di Acquirente Unico che già oggi ha il compito di organizzare e svolgere le procedure concorsuali per la selezione delle imprese che erogano il servizio di salvaguardia, ai sensi dell'articolo 1, comma 4, della legge 125/07 del 3 agosto 2007 e della deliberazione dell'ARERA n. 337/07 e s.m.i.

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?

In linea generale si condivide la proposta temporale indicata da ARERA.

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?

Come avuto modo di esporre in premessa, la scrivente ritiene ragionevole la proposta di ARERA di prevedere un percorso graduale che coinvolga inizialmente i clienti non domestici (senza operare complesse distinzioni tra microimprese e altre imprese) e in seguito i clienti domestici.

Qualora il Legislatore volesse dunque intraprendere questa strada, auspichiamo che il nuovo quadro legislativo sia chiaro e stabile, e che contenga al suo interno un preciso cronoprogramma, con date prestabilite, certe e ravvicinate sia per i clienti non domestici che per quelli domestici. Sia per i clienti che per le imprese di settore riteniamo infatti assolutamente necessario e prioritario, soprattutto considerate le incertezze già sofferte fino ad oggi dal sistema, disporre di un quadro normativo chiaro e stabile, che dunque sottenda una precisa volontà da parte degli stakeholder istituzionali di intraprendere e concludere questo percorso.

Roma, lì 05/11/2019

Iberdrola Clienti Italia