

Osservazioni e proposte di Sorgenia S.p.A.

al documento di consultazione ARERA 397/2019/R/eel

**SERVIZIO DI SALVAGUARDIA PER I CLIENTI FINALI DOMESTICI E PICCOLE IMPRESE
DEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA DI CUI ALL'ART. 1, COMMA 60 DELLA LEGGE
N. 124/17**

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



MILANO, 5 novembre 2019

Il presente documento contiene le osservazioni di **Sorgenia** al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) 397/2019/R/eel – *Servizio di salvaguardia per i clienti finali domestici e piccole imprese del settore dell'energia elettrica di cui all'art. 1, comma 60 della legge n. 124/17* con termine invio osservazioni 5 novembre 2019 (**DCO**).

Premessa

Sorgenia apprezza fortemente l'iniziativa dell'ARERA volta a definire le modalità di superamento dei regimi di tutela la quale ha avuto il merito di avviare la discussione, anche a livello istituzionale, sul tema. Il DCO in oggetto propone infatti importanti misure per delineare l'assetto e le condizioni di erogazione del servizio di ultima istanza per i clienti finali domestici e le imprese connesse in bassa tensione che alla data di cessazione del servizio di maggior tutela, rimarranno senza un contratto nel libero mercato. In tal senso, si concorda con l'interpretazione data dall'ARERA al quadro normativo vigente, stante l'assenza di un decreto ministeriale *ad hoc*.

Come meglio delineato nelle risposte ai quesiti che seguono, evidenziamo tuttavia l'opportunità che la Salvaguardia piccoli clienti sia intesa unicamente quale servizio universale di ultima istanza, al quale non si possa accedere volontariamente a meno di comprovata impossibilità di trovare sul mercato un fornitore. Diversamente, il servizio manterrebbe la natura ibrida del servizio di maggior tutela, ad oggi non supportata dalla normativa nazionale.

In tal senso, anche con lo scopo di definire un sistema quanto più vicino possibile all'assetto del libero mercato così da consentire ad una pluralità di operatori di partecipare alle procedure d'asta secondo logiche agli stessi note, riteniamo preferibile il modello 2, a nostro avviso già coperto dalla normativa primaria. Il comma 60 dell'articolo 1 della Legge Concorrenza attribuisce infatti all'ARERA ampi poteri nella definizione della procedura per l'aggiudicazione. A nostro avviso, in linea con quanto indicato dal Regolatore nel DCO, non ipotizzerebbe la presenza di figure terze rispetto agli esercenti il servizio per la sua erogazione (modelli 1 ed 1bis), che dovrebbe esser eventualmente prevista a livello di normativa primaria.

Concordiamo, inoltre, con l'introduzione di misure volte ad incentivare, per quanto possibile, l'uscita dal servizio da parte dei clienti finali, anche al fine di promuovere il libero mercato in linea con gli obiettivi della Legge Concorrenza. In tal senso, oltre a concordare con la previsione di strumenti informativi circa i potenziali vantaggi del libero mercato, attuabili nel rispetto della normativa *privacy*, riteniamo utile integrare questi ultimi con segnali di prezzo, indipendentemente dal risultato delle aste. In particolare, in caso di α negativo, riterremmo opportuna la sua applicazione ai soli clienti del mercato libero.

Cogliamo infine l'occasione per segnalare la necessità che, anche qualora il legislatore optasse per la previsione di un percorso graduale di cessazione delle tutele di prezzo, in linea con quanto suggerito dall'Autorità, lo stesso fosse definito nel dettaglio attraverso una chiara *roadmap* entro la data ad oggi stabilita per il fine tutela.

Risposte agli spunti di consultazione

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 rinviengono in proposito?

Come indicato in termini generali in premessa, Sorgenia concorda parzialmente con gli orientamenti dell'Autorità in merito alle condizioni di accesso al servizio.

In primo luogo, condividiamo l'interpretazione dell'ARERA per cui la fine del servizio di Maggior Tutela determini, unitamente al venir meno del potere di definizione delle tariffe regolate, l'estinzione *ex lege* del rapporto contrattuale tra l'esercente il servizio ed il cliente finale.

In secondo luogo, Sorigenia condivide l'orientamento di non concedere l'attivazione per *switching* del Servizio di Salvaguardia al cliente finale in mercato libero in quanto, come viene definito dalla stessa Autorità, tale servizio si deve considerare un servizio di ultima istanza, avente carattere transitorio, destinato a garantire la continuità della fornitura per i soli clienti che si troveranno senza fornitore.

Da ultimo, Sorigenia non ritiene pienamente condivisibile la proposta indicata al punto 3.11 del DCO, per cui il cliente possa richiedere l'attivazione del Servizio in caso di voltura e attivazione di un nuovo punto o di un punto precedentemente disattivato, in quanto risulterebbe a nostro avviso contrario alla *ratio* della Legge Concorrenza. In linea con il concetto di servizio universale, resterebbe salva la possibilità per il cliente di accedere a tale servizio nel caso di comprovata impossibilità di trovare sul mercato un fornitore. In questo contesto, crediamo comunque opportuno che l'ARERA preveda la possibilità per l'esercente la Salvaguardia di rifiutare la richiesta del cliente disalimentabile nel caso in cui questo abbia maturato morosità nei confronti dell'esercente stesso.

Cogliamo l'occasione per chiedere all'ARERA di valutare la possibilità di effettuare sin da subito la voltura con contestuale *switching*, così come lo *switching* infra-mese, e senza limitarla al Servizio di Salvaguardia, al duplice fine dello svuotamento della maggior tutela e della creazione di un mercato dinamico ed in linea con le aspettative dei clienti.

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?

Sorigenia ritiene preferibile applicare il modello 2 a tutte le tipologie di clienti, in quanto, essendo simile al modello di libero mercato, appare maggiormente contendibile. Tale modello, integrato da un'attenta definizione dei criteri di accesso alle procedure d'asta, potrebbe comunque garantire ai clienti finali ed al sistema stabilità e certezza di prestazioni, in linea con le normative attuali, superando così le potenziali criticità individuate dal Regolatore nel DCO.

Sulla base del modello 2, verrebbe altresì garantita maggiore autonomia ai singoli venditori sia sugli aspetti dell'approvvigionamento sia nella gestione delle offerte nelle varie fasi concorsuali.

Infine, riteniamo che l'impianto normativo, diversamente dai modelli 1 ed 1bis, necessiti di minori modifiche (quale, ad esempio, la revisione dei processi di *settlement*) attuabili dalla sola Autorità.

In subordine, Sorigenia ritiene transitoriamente implementabile il modello 1. Tuttavia, si segnala che questo potrebbe determinare uno squilibrio in termini di accessibilità al servizio tra venditori unicamente presenti sul mercato libero ed operatori nei cui gruppi societari sono inclusi esercenti la maggior tutela, che risulterebbero già strutturati in tal senso.

Non si concorda infine con l'implementazione del modello 1bis in quanto comporterebbe, in aggiunta a quanto detto con riferimento al modello 1, un aumento delle complessità gestionali, un articolato sistema di deleghe che ciascun esercente dovrebbe conferire ad Acquirente Unico nonché l'adozione di una regolazione puntuale delle relazioni contrattuali tra le parti e dei flussi informativi.

Come anticipato, essendo necessaria per entrambi i modelli 1 ed 1bis una copertura legislativa, con ogni probabilità si determinerebbe uno slittamento della cessazione delle tutele di prezzo, non auspicabile.

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 l'attribuzione del servizio tramite nuove procedure competitive nel caso di indisponibilità dell'esercente (soluzione d) sia quella maggiormente aderente alle dinamiche di mercato.

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?

Sorgenia condivide la proposta di ARERA di mantenere la struttura di prezzo della maggior tutela per il servizio di salvaguardia, garantendo ai clienti finali le condizioni economiche di fornitura che più sono loro familiari. Inoltre, anche considerando il perimetro iniziale del servizio, si concorda con la necessità di adottare un unico prezzo valido su tutto il territorio nazionale, al fine di non creare disparità.

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).

Seguendo l'impostazione dell'ARERA per cui al modello 2 sia riconducibile la sola determinazione dei prezzi *ex post*, confermiamo la preferenza espressa agli spunti da Q3 a Q7. Questa metodologia garantirebbe inoltre il corretto trasferimento dei corrispettivi ai clienti finali, i quali avrebbero la certezza che il prezzo fatturato non sarà oggetto di successivo aggiustamento e/o conguaglio.

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?

Sorgenia condivide gli orientamenti di ARERA rispetto alla determinazione del corrispettivo a copertura dei costi di commercializzazione nell'ambito della procedura d'asta.

Non concorda tuttavia con un'applicazione differita nel tempo della componente α nel caso in cui i prezzi offerti in sede di gara siano mediamente superiori rispetto a quelli della PCV applicata al cliente alla data di effettuazione delle procedure di gara. Al fine di stimolare i clienti serviti in salvaguardia a passare al mercato libero, Sorgenia ritiene che la sua applicazione debba infatti

avvenire fin dall'inizio della fornitura, con valori eventualmente crescenti nel tempo secondo decorrenze predeterminate.

Tale componente, qualora negativa, dovrebbe invece essere trasferita tramite il sistema di perequazione ai soli clienti del mercato libero, in modo da fornire un segnale incentivante per i clienti in salvaguardia a spostarsi su tale mercato.

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?

Riteniamo condivisibile la proposta di condizionare il meccanismo di compensazione dei crediti non recuperabili vantati nei confronti dei clienti non disalimentabili all'aver messo in atto comportamenti efficienti di riscossione. Tuttavia, appare a nostro avviso opportuno meglio declinare tale condizione, alla luce delle ridotte leve a disposizione dell'esercente per ottenere il pagamento da parte dei clienti morosi non disalimentabili. Sarebbe infatti preferibile dimensionare gli importi da riconoscere agli stessi esercenti sulla base dei comportamenti di riscossione registrati nei confronti dei clienti disalimentabili.

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

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?

Sorgenia condivide l'applicazione delle clausole contrattuali Placet, in quanto promosse dall'ARERA e di semplice gestione operativa essendo già in uso da parte dei venditori.

Per quanto concerne il contenuto degli obblighi informativi, indubbiamente il prospetto di confronto da fornire al cliente, costruito sulla base delle schede di confrontabilità, costituisce un modo efficace per informarlo circa le diverse possibilità offerte dal mercato. Tuttavia, riteniamo sia opportuno che l'ARERA provveda ad individuare gli strumenti utili affinché gli esercenti che si aggiudicano il servizio siano messi nelle condizioni di poter proporre le proprie offerte di mercato libero ai clienti in salvaguardia. Ci rendiamo disponibili, a tal riguardo, a fornire ulteriori approfondimenti.

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?

Sorgenia condivide i requisiti di solidità economico-finanziaria e gestionali prospettati dall'ARERA.

Per quanto concerne invece i requisiti operativi, si ritiene che: 1) la partecipazione alle aste debba essere limitata ai soggetti titolari di un contratto di dispacciamento, in quanto operatori strutturalmente più solidi, in grado di approvvigionarsi autonomamente; 2) sia necessario consentire la partecipazione alle aste agli operatori che nei 12 mesi precedenti hanno servito in media almeno 100.000 punti di prelievo nella titolarità di clienti nel settore elettrico aventi diritto alla Maggior Tutela, così da evitare pratiche aggressive di acquisizione clienti finalizzate ad incrementare la *customer base* fino al livello minimo previsto.

Si concorda infine con quanto prospettato in caso di perdita dei requisiti da parte dell'esercente.

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?

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.

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?

La messa a disposizione di un adeguato set informativo è essenziale per uno svolgimento concorrenziale delle aste. Oltre ai requisiti già individuati da ARERA, Sorgenia ritiene importante avere ulteriori informazioni relative ai clienti presenti nei lotti da aggiudicare. In particolare:

- a) informazioni relative ai consumi degli ultimi anni e opzioni tariffarie;
- b) % clienti con RID;
- c) % clienti con fattura cartacea;
- d) % clienti con codici fiscali errati/mancanti;
- e) *Unpaid ratio* medio a 24 mesi, con regole chiare riguardanti la sua contabilizzazione, ad esempio con riferimento al trattamento delle fatture per le quali è stata concessa rateizzazione, che dovrebbero essere comunque incluse per le parti non ancora saldate;
- f) % clienti con una, due, tre o più richieste di sospensione della fornitura nell'ultimo anno, ripartite per livello di potenza installata;
- g) % clienti non disalimentabili ripartita per livello di potenza installata, consumo annuo e installazione di un contatore non telegestito;

- h) % clienti con procedimento pendente per manomissione contatore, ripartita per livello di potenza installata;
- i) tempi medi di pagamento;
- j) reclamosità, richieste di informazioni e numero di chiamate verso gli operatori;
- k) % clienti per cui è presente un contatto telefonico, al fine di valutare la concreta possibilità di instaurare un contatto diretto con il cliente;
- l) % clienti che hanno fornito l'assenso all'utilizzo dei dati ai sensi della normativa *privacy*, al fine di valutare il grado di predisposizione dei clienti ad attivarsi proattivamente verso l'operatore;
- m) % clienti che hanno attivato modalità di pagamento automatico (SDD);
- n) % POD misurati 2G, al fine di valutare gli impatti legati alla gestione di ingenti volumi di misure con frequenza quartoraria;
- o) % POD con contatori inaccessibili non teleletti.

Per quanto riguarda il dimensionamento dei lotti, si ritiene che taglie tra i 350.000 e i 500.000 POD per i clienti domestici siano adeguate a garantire la pluralità della concorrenza e, allo stesso tempo, a limitare la partecipazione ai soggetti già dotati di infrastrutture operative sufficientemente solide. Nel caso di aste organizzate per i soli clienti non domestici la taglia dei lotti potrebbe essere ridotta a 200.000 POD. A tal riguardo, si ritiene che l'ARERA possa definire, sulla base dei poteri alla stessa conferiti dalla Legge Concorrenza e dall'articolo 3, comma 5 del decreto legislativo 93/2011, un tetto al numero di lotti attribuibile a ciascun gruppo societario, così da garantire il perseguimento degli obiettivi del disposto di normativa primaria. Parimenti, si ritiene opportuna l'individuazione di un *floor* al costo di commercializzazione offerto in sede di gara, così da evitare che eccessivi ribassi possano portare al *default* di esercenti poco "prudenti".

In tale contesto, Sorgenia condivide l'idea che i lotti siano tra loro omogenei in termini numerici e sotto il profilo della morosità.

Tra la fase di assegnazione del servizio e quella di attivazione dovrebbero intercorrere 6 mesi: tempo necessario agli esercenti selezionati per intervenire sui propri sistemi, sulle infrastrutture operative e sulle procedure di esternalizzazione dei servizi.

Infine, riteniamo che, in continuità con quanto ad oggi avviene per gli ulteriori servizi di ultima istanza, le procedure d'asta potrebbero esser gestite dall'Acquirente Unico.

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 essere la durata del periodo di assegnazione del servizio? Per quali motivi?

Una durata di tre anni appare ragionevole.

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?

La definizione di un percorso graduale potrebbe risultare accettabile qualora il legislatore definisse, entro la data ad oggi stabilita per il fine tutela, una *roadmap* chiara e non più

procrastinabile. Auspichiamo tuttavia che la data ad oggi prevista per il fine tutela sia confermata almeno con riferimento alle piccole imprese.