

**OGGETTO: Consultazione DCO n. 397/2019/R/EEL**

Con riferimento alla consultazione in oggetto Federconsumatori ritiene positivo e condivisibile lo strumento adottato per raccogliere le osservazioni dei soggetti coinvolti, esponendo di seguito le proprie osservazioni ai quesiti posti.

**Quesito (di seguito Q) 1:** Si concorda con l'Autorità in merito alle condizioni di accesso al servizio, poiché si ritiene che i clienti che permangono nel mercato tutelato alla scadenza dello stesso non debbano essere considerati come clienti rimasti senza contratto. In tal modo, con la cessazione del servizio di maggior tutela, le utenze che non hanno scelto un venditore del mercato libero dovrebbero essere considerate, almeno per un congruo periodo di tempo, in continuità di contratto. Nel contempo agli intestatari dovrebbe essere data informazione tramite comunicazione diretta che il loro contratto avrà ancora durata temporanea e che necessariamente dovranno passare al mercato libero. Pertanto, agli utenti devono essere garantiti gli strumenti per accedere alle offerte sul libero mercato, assicurando le opportune tutele a coloro che non sono pienamente consapevoli dell'imminente transizione.

**Q2:** Si condivide l'orientamento secondo cui non sia possibile richiedere l'attivazione del servizio da parte dei clienti finali titolari di un contratto a condizioni di libero mercato. In merito al cosiddetto "servizio di salvaguardia", invece, dovrebbe poter essere attivato anche su richiesta degli utenti in alcuni casi particolari (ad es., contestazioni, inadempienze contrattuali, etc.). Questa attivazione dovrebbe avere tempistiche più celeri rispetto allo *switching* nel libero mercato e carattere temporaneo, in linea con la nuova normativa europea che pone come tempo limite la fine del 2021, in attesa di contratto con nuovo venditore del mercato libero.

**Q3, Q4, Q5:** Si ritiene preferibile l'implementazione del modello *1bis* che, istituendo una centrale di acquisto unica e permettendo una comparazione delle offerte sul libero mercato, assicura maggiori garanzie per gli utenti finali. A tal riguardo, è bene evidenziare che tale implementazione richiederebbe una copertura legislativa rilevante, atteso che il problema esiste ma è opportuno intervenire su altre "sezioni" della tariffazione, come ad esempio la tassazione degli oneri generali di sistema.

**Q6, Q7:** Facendo riferimento alle precedenti risposte, il modello 2 è quello che maggiormente si discosta dall'idea del mercato tutelato e del mercato di salvaguardia.

**Q8:** Tra le soluzioni prospettate è preferibile quella b), che demanderebbe ad Acquirente Unico l'erogazione della fornitura ai punti rimasti privi dell'esercente.

**Q9:** Per quanto riguarda le utenze rimaste nel mercato tutelato dopo la sua scadenza, la soluzione migliore sarebbe quella che assicuri il mantenimento dell'attuale fisionomia del mercato tutelato per un congruo periodo di tempo.

**Q10, Q11:** Si condivide l'orientamento dell'Autorità di mantenere una struttura di prezzo per il servizio di salvaguardia analoga a quella del servizio di maggior tutela.

**Q12, Q13, Q14, Q15:** Si condividono le valutazioni dell'Autorità in merito al mantenimento di una metodologia di determinazione dei corrispettivi *ex post* (opzione b).

**Q16, Q17, Q18, Q19:** L'incentivo per il passaggio al mercato libero dagli utenti non può essere soltanto un aumento del prezzo "fittizio" e dopo un certo arco di tempo del mercato di salvaguardia e/o tutelato. Il passaggio al mercato libero può avvenire soltanto con una reale ed effettiva convenienza per l'utente di questo mercato rispetto all'altro. Questo significa, da un lato una effettiva concorrenza nei prezzi, dall'altro una reale capacità dell'utente di comprendere l'effettivo prezzo finale e determinarne la convenienza.

Se l'orientamento dell'Autorità fosse quello di far crescere gli importi legati al corrispettivo di commercializzazione in funzione del tempo in cui si rimane nel mercato di salvaguardia, le tempistiche previste dovrebbero essere almeno doppie per le utenze che si trovano nel mercato tutelato dopo la data del luglio 2020. Stessa cosa dovrebbe essere prevista per le utenze che si ritrovano nel mercato di salvaguardia per motivi diversi. Dovrebbe essere inoltre prevista una campagna di informazione verso l'utente finale che specifichi le condizioni del mercato in cui si trova.

Pertanto, l'orientamento dell'Autorità è condivisibile solo a condizione che venga fornita una adeguata e reale informativa all'utente finale in modo da renderlo consapevole circa l'offerta che sta sottoscrivendo e con tempistiche più ampie, rispettando i termini imposti dalla nuova normativa europea per il definitivo passaggio al mercato libero.

**Q20, Q21, Q22:** Non siamo concordi con gli orientamenti dell'Autorità sulle modalità di remunerazione degli esercenti e sulla proposta di dimensionare gli importi a restituzione degli esercenti in funzione degli insoluti di questi ultimi, poiché riteniamo che siano le fidejussioni a doversi fare carico degli insoluti.

Inoltre, riteniamo necessario garantire e tutelare i soggetti non disalimentabili, con riserva in ogni caso di intervenire ove necessario per recuperare la morosità.

**Q23:** Condividiamo gli orientamenti dell'Autorità circa le clausole contrattuali applicabili ai clienti finali.

**Q24, Q25, Q26, Q27:** No, riteniamo invece che il contenuto degli obblighi informativi sia attualmente insufficiente e debba essere piuttosto implementato in modo tale da renderlo più chiaro, più sintetico e maggiormente fruibile per gli utenti. Per far ciò, in linea con lo sviluppo tecnologico e digitale, è consigliabile l'utilizzo di immagini standard, facilmente identificabili dagli utenti e che forniscano immediatezza nella comprensione (metodo intuitivo).

Siamo inoltre concordi con una procedura di *switching* immediato, a condizione che vengano definite forme di tutela adeguate ad evitare il fenomeno dell'attivazione di contratti non richiesti ai danni dell'utenza.

**Q28 - Q33:** Pur confermando quanto detto in precedenza, e cioè che sul mercato di salvaguardia si dovrebbe mantenere l'attuale esercente, in merito ai requisiti riportati nel documento, accanto a quelli economici, gestionali ed operativi (ed in particolare ai requisiti di solidità economico-finanziaria), dovrebbero essere aggiunti anche i requisiti relativi al rapporto con la clientela ed al grado di chiarezza nelle risposte e nelle offerte.

**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.

**Q42, Q43:** Si concorda con l'orientamento dell'Autorità di disporre l'assegnazione del servizio per un periodo iniziale di tre anni, con riserva di poterlo rivalutare in base ai controlli effettuati sull'esito delle procedure concorsuali.

**Q44 - Q47:** Si condivide l'orientamento elaborato dall'Autorità e la richiesta di un intervento legislativo che permetta di introdurre un percorso di implementazione graduale verso la fine del mercato tutelato. Riteniamo che un tempo congruo potrebbe essere due anni per i clienti non domestici e tre per i clienti domestici, introducendo passaggi che permettano, da un lato di adeguare le strutture del mercato di salvaguardia così come sopra indicato, dall'altro però di introdurre una riforma del sistema che renda più trasparenti e concorrenziali le offerte sul mercato libero.