



Documento di 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”

Osservazioni di E.ON Italia S.p.A.

E.ON Italia S.p.A.
Via Vespucci 2
20124 Milano
www.eon.it

E.ON Italia S.p.A. esprime apprezzamento per la proposta in consultazione, che rappresenta un passaggio fondamentale nel processo di transizione verso la realizzazione di un mercato dell’energia elettrica al dettaglio pienamente concorrenziale, quale reale opportunità per i consumatori in termini di risparmio, innovazione, servizi più efficienti e responsabilizzazione dei consumi.

Si sottolinea fin d’ora come, nell’attuale contesto di un mercato caratterizzato da livelli particolarmente elevati di concentrazione, il buon esito del processo di completa liberalizzazione presupponga la definizione di adeguate misure volte a garantire condizioni di piena concorrenzialità.

Si condivide, d’altra parte, l’attenzione dell’Autorità volta a garantire, da parte degli operatori, elevata affidabilità e capacità di fornire livelli di servizio adeguati per i clienti di piccole dimensioni, che il regolatore valuta meritevoli di specifiche tutele.

Si ritiene infine di fondamentale importanza, al fine di favorire un’ampia partecipazione alle aste ed un esito concorrenziale delle procedure, che l’esercente il servizio di salvaguardia disponga di strumenti utili a facilitare il passaggio dei clienti al mercato libero.

Nel seguito del documento si espongono le risposte puntuali di E.ON Italia S.p.A. agli spunti posti in 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 rinvengono in proposito?

Si condividono i seguenti orientamenti dell’Autorità in merito alle condizioni di accesso al servizio:

Sede legale
Via Vespucci 2
20124 Milano

Capitale Sociale
Euro 500.000.000,00 i. v.
P.Iva / C.F. 04732570967
R.E.A. 1768583
Soggetta a direzione
e coordinamento del
socio unico
E.ON SE

- l'orientamento di non consentire ai clienti finali di richiedere l'attivazione della salvaguardia per i punti di prelievo riforniti nell'ambito di un'offerta di mercato libero, dovendo il servizio di salvaguardia assumere nel tempo la funzione residuale di mera garanzia di continuità del servizio;
- la previsione volta a consentire ai clienti finali di richiedere all'esercente la salvaguardia la voltura e l'attivazione della fornitura di un punto di prelievo nuovo o di uno precedentemente disattivato, con le medesime modalità imposte dalla regolazione vigente agli esercenti la maggior tutela, data la natura di ultima istanza del servizio.

Si accoglie positivamente la possibilità per il cliente di richiedere lo *switch* contestualmente alla voltura. Si ritiene anzi che tale facoltà non debba essere limitata ai soli clienti serviti in salvaguardia, ma debba essere estesa a tutti i clienti, ai fini di garantire loro una più rapida esperienza di *switching* e una semplificazione delle relative procedure. Peraltro, tale previsione troverebbe ormai applicabilità nei sistemi gestionali degli operatori di filiera.

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?

Si ritiene che il Modello 2 sia il più aderente all'attività normalmente svolta dai venditori sul libero mercato. Tuttavia, consideriamo favorevolmente anche il Modello 1 che consente un passaggio graduale dall'attuale modello di maggior tutela ad un modello di pura salvaguardia meramente limitato alla garanzia della continuità della fornitura.

Non si ritiene percorribile invece il Modello 1bis, la cui adozione determinerebbe un eccessivo aumento della complessità gestionale (si pensi ad esempio ai rapporti che dovrebbero essere instaurati tra esercenti ed Acquirente Unico S.p.A. e all'attività di riconciliazione tra gli importi fatturati e gli importi riconosciuti dallo stesso Acquirente Unico S.p.A.).

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?

Nessuna osservazione.

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?

Si condivide l'orientamento, in quanto la continuità della struttura di prezzo potrebbe determinare un minor livello di disorientamento sui clienti finali nella fase di transizione.

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

Si concorda con la proposta dell'Autorità.

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).

In caso di implementazione del Modello 1 si potrebbe effettuare una scelta in continuità con l'attuale servizio di maggior tutela.

Con riferimento al Modello 2, si evidenzia una criticità legata ai corrispettivi di sbilanciamento: gli operatori, nell'elaborare la propria offerta da presentare in sede d'asta, per un servizio con orizzonte triennale, dovranno infatti tenere conto, oltre che degli ordinari rischi legati alla fase di approvvigionamento, anche delle incertezze regolatorie legate agli impatti della prospettata riforma del Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico.

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?

Pur condividendo l'opportunità di evitare bruschi aumenti di prezzo per i clienti al momento del passaggio al regime di salvaguardia, si ritiene che il segnale di prezzo rappresenti una leva efficace per stimolare i clienti inerti a scegliere un fornitore sul libero mercato.

Al riguardo, nel caso in cui i prezzi offerti in sede di gara si collochino mediamente al di sopra di quelli applicati al cliente, si ritiene opportuno prevedere l'applicazione della componente α trascorsi 6 mesi dall'attivazione della salvaguardia, sia per i clienti domestici che per i non domestici.

Al contrario, ove i prezzi offerti in sede di gara si collocassero mediamente al di sotto di quelli applicati al cliente, il corrispettivo negativo di perequazione α potrebbe essere applicato ai soli clienti sul mercato libero aventi diritto alla salvaguardia. In tale contesto, infatti, gli esiti delle aste porterebbero a un effetto depressivo del mercato giustificato da una situazione contingente peculiare (forte competizione su un nuovo servizio contendibile) e non da una riduzione strutturale dei costi di commercializzazione degli operatori. Di conseguenza, una più marcata differenza tra il costo di commercializzazione pagato in salvaguardia e quello pagato sul libero eviterebbe un effetto spiazzamento degli operatori sul libero 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?

Si condivide la proposta di una remunerazione degli esercenti allineata al prezzo offerto in sede di gara.

Data la natura di ultima istanza del servizio, si concorda con la proposta di un meccanismo di compensazione dei crediti non recuperabili.

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

Si concorda con l'applicazione delle clausole contrattuali PLACET, già conosciute dai clienti e già in uso da parte dei venditori, con il vantaggio di una maggiore semplicità operativa.

In ottica di contenimento dei costi operativi, si richiede di prevedere che l'attività informativa dell'esercente nei confronti del cliente con riferimento alle condizioni contrattuali possa ritenersi espletata inserendo, all'interno della comunicazione obbligatoria sul regime di salvaguardia prevista all'attivazione del servizio, un collegamento alla pagina del sito *internet* del venditore dove le condizioni contrattuali ed economiche saranno reperibili per la consultazione.

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?

Si ritiene di fondamentale importanza, al fine di favorire un'ampia partecipazione alle aste ed un esito concorrenziale delle procedure, che l'esercente possa disporre di strumenti necessari a facilitare il passaggio dei clienti sul mercato libero.

Si ravvisano al riguardo, nella vigente disciplina in materia di *privacy*, forti limitazioni che determinerebbero per l'esercente, in assenza di esplicito consenso, l'impossibilità di stabilire contatti con i clienti per la proposizione di offerte commerciali sul libero mercato.

In quest'ottica, si ritiene condivisibile assoggettare gli esercenti all'obbligo di mostrare ai clienti finali un prospetto di confronto tra la spesa che il cliente sosterebbe su base annuale permanendo nel servizio di salvaguardia e quella che sopporterebbe, invece, aderendo a diverse offerte dello stesso esercente sul mercato libero. Ai venditori dovrebbe essere data facoltà di inviare tale prospetto contestualmente alla comunicazione sulla natura del servizio di salvaguardia e sugli strumenti messi a disposizione dal sistema per orientarsi sul mercato (Portale Offerte e Sportello per il consumatore).

Infine, si condivide la proposta di prevedere lo *switch* infra-mese per i clienti serviti in salvaguardia. Si ritiene anzi che lo *switch* infra-mese dovrebbe essere esteso anche al di fuori del servizio di salvaguardia. Peraltro, tale previsione troverebbe ormai applicabilità nei sistemi gestionali degli operatori di filiera.

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?

Si condivide la necessità di prevedere requisiti ulteriori a quelli che saranno necessari per l'iscrizione al futuro elenco venditori, tali da garantire la piena affidabilità degli esercenti che si aggiudicheranno il servizio, al fine di tutelare i clienti e il sistema in una fase di importante discontinuità.

Si concorda quindi con i requisiti proposti da ARERA. È in particolare condivisibile la previsione di limitare la partecipazione alle aste ai soggetti titolari del contratto di dispacciamento e trasporto, quale elemento indicativo della capacità dell'operatore di gestire il servizio in modo completo ed autonomo.

Tuttavia, non si concorda con la previsione di prevedere la stipula di contratti di dispacciamento e trasporto per il servizio di salvaguardia distinti dai contratti di dispacciamento e trasporto per l'esercizio dell'attività nel mercato libero. Tale previsione determinerebbe infatti un innecessario aggravio di complessità gestionale per gli operatori.

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?

Si ritiene opportuno limitare la partecipazione alle aste agli operatori che nei 12 mesi precedenti abbiano stabilmente servito almeno 100.000 punti di prelievo nella titolarità di clienti nel settore elettrico aventi diritto alla maggior tutela. Ciò a garanzia della piena affidabilità nell'esercizio di un servizio che comporta rilevanti impegni economici e gestionali per gli esercenti.

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?

Con riferimento alla necessità di produrre garanzie relative all'assolvimento del servizio su ogni area territoriale assegnata, si chiede di ammettere, in alternativa alla garanzia bancaria, una *parent company guarantee* da parte della società controllante, purché questa sia in possesso di un adeguato giudizio di *rating* emesso da primari istituti internazionali.

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 cruciale ridurre, per quanto possibile, le asimmetrie informative tra gli esercenti la maggior tutela e gli altri partecipanti alle aste. In quest'ottica, si propone che i set informativi comprendano, oltre a quanto proposto (numero di POD e corrispondenti volumi, distinti per tipologia di cliente, informazioni sulla morosità con distinzione tra clienti disalimentabili e non disalimentabili - *unpaid ratio*, tempo medio di pagamento, ammontare del credito in essere e richieste di sospensioni, profili di prelievo):

- incidenza di clienti per cui è presente un contatto telefonico, al fine di valutare la concreta possibilità di instaurare un contatto diretto con il cliente;
- incidenza di 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;
- incidenza di clienti con codici fiscali errati/mancanti;
- incidenza di clienti che ricevono la bolletta in formato cartaceo, al fine di valutare i costi operativi legati al processo di fatturazione;
- incidenza di clienti che hanno attivato modalità di pagamento automatico (SDD), al fine di valutare la portata delle criticità legate alla gestione del distacco del SDD con il vecchio esercente la maggior tutela e l'eventuale riattivazione nell'ambito della salvaguardia;
- incidenza di POD misurati 2G;
- incidenza di POD con contatori inaccessibili non teleletti, al fine di individuare particolari criticità di misura eventualmente localizzate in specifiche porzioni della rete di distribuzione;
- incidenza di POD non disalimentabili.

Tali informazioni dovrebbero essere fornite, oltre che con riferimento all'intero lotto, anche puntualmente per POD (in forma anonima), al fine di consentire agli operatori di valutare la distribuzione dei diversi fenomeni all'interno di ciascun lotto.

Inoltre, sempre al fine di minimizzare il vantaggio informativo tra gli attuali esercenti la maggior tutela, che già dispongono delle informazioni relative al proprio portafoglio clienti, e gli altri partecipanti alle aste, è necessario che il set informativo sia trasmesso ai partecipanti con congruo anticipo rispetto allo svolgimento delle gare, onde consentire un'opportuna analisi dei dati. Si ritiene che tale analisi necessiti di un periodo di circa 3 mesi.

In aggiunta, si segnala come risulti di fondamentale importanza, nella successiva fase di esercizio del servizio di salvaguardia, che tutte le informazioni presenti in RCU relative ai POD assegnati siano complete, corrette ed aggiornate.

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?

Si ritiene che lotti di numerosità nell'ordine di 500.000 POD siano adeguati a garantire un esito concorrenziale delle procedure. Nel caso di aste organizzate per i soli clienti non domestici la taglia dei lotti potrebbe essere ridotta a una dimensione di circa 250.000 POD.

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.

Al fine di garantire il passaggio massivo *overnight* di pacchetti di clienti di elevata numerosità, si ritiene che tra la fase di assegnazione del servizio e quella di attivazione del servizio stesso debbano intercorrere da un minimo di 6 a un massimo di 9 mesi, necessari agli esercenti selezionati per intervenire con i necessari interventi sui propri sistemi, sulle infrastrutture e sulle procedure di esternalizzazione dei servizi (ad esempio, *call center* e recupero crediti).

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

Come anticipato in premessa, la definizione di adeguate misure pro concorrenziali sarà fondamentale ai fini di un'effettiva deconcentrazione del mercato. In particolare, sarà indispensabile evitare rendite di posizione che favoriscano gli attuali esercenti la maggior tutela. In quest'ottica, dovrà essere opportunamente definito un numero massimo di lotti aggiudicabili in sede di gara, da applicarsi in modo unitario a livello di gruppo societario, e non di singola società di vendita.

Allo stesso tempo, l'introduzione di un *floor* al prezzo offerto in sede di gara eviterà il rischio che eccessivi ribassi sul costo della commercializzazione deprimano il mercato.

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 propone che i lotti siano creati attraverso l'aggregazione di aree territoriali non contigue (ad esempio province o frazioni di province di diverse regioni) al fine di ridurre, per quanto possibile, le disparità di condizioni tra gli attuali esercenti la maggior tutela concentrati in una specifica area e gli altri partecipanti all'asta. Al tempo stesso, i lotti dovrebbero essere formati in modo tale da assicurare l'omogeneità in termini qualitativi, per ridurre la variabilità dei prezzi offerti in sede di gara per i diversi lotti.

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 veda la risposta al Q37.

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

Nessuna osservazione.

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 previsione di una durata triennale.

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?

Si ritiene opportuno completare il prima possibile il passaggio di tutti i clienti attualmente in maggior tutela verso il libero mercato.

D'altra parte, l'implementazione in via prioritaria di aste sui soli clienti non domestici avrebbe l'indiscutibile vantaggio di sperimentare le procedure di assegnazione su un numero limitato di clienti. Tuttavia, l'eventuale applicazione di un criterio di gradualità deve unicamente intendersi come il dispiegarsi di un processo di transizione tecnicamente ordinato, secondo tempistiche certe e predefinite all'interno di un orizzonte temporale comunque limitato (nell'ordine di alcuni mesi).

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?

Rispetto a quanto indicato in risposta ai quesiti Q36 - Q37, nel caso di procedure concorsuali distinte tra clienti domestici e non domestici, la minore numerosità di clienti assegnati ad asta consente di contenere a 6 mesi la tempistica necessaria per l'adeguamento di sistemi, infrastrutture e processi per l'attivazione del servizio di salvaguardia per i non domestici.