

## 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. 124/2017

Documento di consultazione 397/2019/R/eel

Osservazioni di Eletticità Futura

5 novembre 2019

### Osservazioni di carattere generale

Eletticità Futura apprezza l'intento dell'Autorità, che, con il DCO 397, ha l'obiettivo di avviare in maniera concreta un dibattito sul completo superamento del regime di Maggior Tutela (MT), anche con il tentativo di sensibilizzare su questo tema i decisori istituzionali che, in base alla Legge Concorrenza, dovrebbero definire con appositi interventi legislativi un quadro chiaro sul processo di superamento della maggior tutela.

E' essenziale evidenziare, infatti, che il presente tema necessita della rapida attuazione delle misure propedeutiche al superamento della maggior tutela – quali l'istituzione dell'Elenco Venditori e l'effettuazione di incisive campagne informative verso i clienti finali (sia a livello istituzionale che da parte dei singoli operatori) - nonché di adeguati interventi legislativi che definiscano un quadro chiaro e in linea con quanto previsto dalla Legge Concorrenza.

Condividiamo con l'Autorità la considerazione che, in mancanza dei suddetti interventi, anche di carattere legislativo, la scadenza del 1° luglio 2020 potrebbe apparire ormai eccessivamente vicina per consentire una completa abolizione del regime di maggior tutela per tutte le tipologie di consumatori che ad oggi ne beneficiano.

Per quanto detto, ritenendo opportuno che il processo di superamento della maggior tutela venga finalmente avviato, rispetto allo scenario - da evitare - di un rinvio totale, riteniamo condivisibile la proposta di un processo graduale che parta rapidamente dal superamento della maggior tutela per i clienti non domestici, di numero più ridotto (sebbene con volumi unitari maggiori), al fine di individuare gli aspetti che eventualmente potrebbero emergere come da migliorare/ottimizzare per il successivo step in cui saranno coinvolti i clienti domestici, le cui tempistiche dovranno comunque essere definite prima del 1° luglio 2020.

Riteniamo pertanto necessario che l'ARERA si faccia promotrice di un' efficace azione di sollecito nei confronti del Ministero dello Sviluppo Economico e degli altri interlocutori istituzionali, perché siano portati a termine i necessari interventi legislativi. Segnaliamo che lo strumento delle aste individuato dall'Autorità per la gestione dello switching dei clienti finali "inerti" che non scelgano un fornitore sul mercato libero prima del superamento della tutela non è espressamente indicato dalla Legge Concorrenza.

Eletticità Futura ritiene infatti che il completamento del processo di liberalizzazione dei mercati finali dell'energia dovrà promuovere l'ingresso consapevole del cliente nel mercato ed assicurare un contesto di mercato realmente concorrenziale che rappresenterà un volano per l'innovazione nello sviluppo di nuovi prodotti e processi che rispondano all'evoluzione dei modelli di consumo.

Qualora si decidesse per l'adozione delle aste, infine, riteniamo necessario che sia tenuta in debita considerazione l'esigenza di gestire l'impatto del trasferimento di un gran numero di clienti dagli attuali esercenti della maggior tutela ai nuovi fornitori aggiudicatari, sulle strutture operative attualmente esistenti per la gestione del rapporto contrattuale, sia dal punto di vista degli investimenti che sono stati effettuati, sia dal punto di vista del personale impiegato.

### **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 rinvergono in proposito?*

Q1- Q2. Rimandando alle considerazioni di carattere generale sulla necessità degli interventi di livello legislativo, concordiamo con la previsione di non consentire il rientro volontario in salvaguardia per clienti già serviti sul mercato libero e riteniamo che non debba essere consentito l'accesso a tale servizio nel caso di attivazione di un nuovo punto (o di uno precedentemente disattivato): ciò perché il servizio di salvaguardia dovrà comunque avere un ruolo di ultima istanza, in un mercato in cui un cliente che voglia attivare un nuovo punto dovrà rivolgersi al mercato libero.

*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?*

Q3-Q7. Riteniamo preferibile l'implementazione del modello 2, poiché:

- (i) seleziona operatori strutturalmente più solidi ed esperti in grado di approvvigionarsi direttamente al mercato all'ingrosso e grazie ai requisiti che le aziende dovranno avere per l'accesso al servizio gli operatori individuati saranno maggiormente affidabili;
- (ii) l'eventuale adozione del modello 1 sarebbe solo temporanea. Appare pertanto più efficiente partire fin da subito con il modello 2, che, come l'Autorità stessa afferma nel documento, rappresenta l'assetto a regime, nonché il modello già oggi utilizzato per il servizio di salvaguardia, con contratti per i servizi di dispacciamento e trasporto distinti dai contratti relativi ai clienti finali serviti nel mercato libero dall'esercente assegnatario del servizio; come rileva la stessa Autorità, ciò semplificherebbe le attività di monitoraggio sulle condotte dei soggetti selezionati;
- (iii) Consente agli operatori di non dover gestire una modalità di incassi e rapporti con la filiera completamente diversi rispetto a quelli del mercato libero, come invece accadrebbe in caso di adozione dei modelli 1 e 1bis.

Inoltre, come evidenzia la stessa Autorità, il modello 1bis presenta delle criticità, come ad esempio tutto il meccanismo di deleghe da prevedere oltre che l'intero assetto di gestione della fatturazione e dei relativi incassi, tali per cui non se ne ritiene percorribile la realizzazione.

*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?*

Q8-Q9. La soluzione d) appare quella preferibile, poiché in questo modo i clienti verrebbero assegnati, con una nuova procedura competitiva e concorrenziale, ad operatori effettivamente in grado di poterli gestire, e che abbiano volontariamente scelto di partecipare all'asta per la loro assegnazione.

*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?*

Q10-Q11. La proposta di implementazione graduale prevede una prima fase di superamento della maggior tutela (con eventuale applicazione del servizio di salvaguardia) solo per i clienti non domestici. Per tale tipologia di consumatore, riteniamo che potrebbe essere dato fin da subito il segnale di prezzo che possa incentivare una rapida uscita da un servizio che è di per sé temporaneo. Per la stessa ragione, riteniamo che il corrispettivo *alfa* debba essere immediatamente applicato al cliente finale in entrambi i casi, sia se di valore positivo che negativo. Il beneficio di un corrispettivo negativo inoltre, dovrebbe poter ricadere sulla sola platea del mercato libero. Per quanto infatti tale segnale potrebbe non essere immediatamente visibile dai clienti in salvaguardia, l'effetto risultante di abbassamento di prezzo sul mercato libero costituirebbe un ulteriore incentivo all'uscita.

*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).*

Q12-Q15. Non abbiamo osservazioni a riguardo.

*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  $\alpha$  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  $\alpha$  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?*

Q16-Q19. Come illustrato in risposta agli spunti Q10-11, riteniamo che il corrispettivo *alfa* debba essere immediatamente applicato al cliente finale in entrambi i casi, sia in caso di valore positivo che negativo. Il beneficio di un corrispettivo negativo inoltre, dovrebbe poter ricadere sulla sola platea del mercato libero. In aggiunta, nell'ottica di incentivare i clienti ad attivarsi alla ricerca di un'offerta sul mercato libero, concordiamo con una progressiva applicazione di valori crescenti di *alfa* in funzione della permanenza in servizio e anche con la possibilità di valutare un disegno del servizio di salvaguardia con caratteristiche basiche limitate alla sola fornitura di energia elettrica per il livello di potenza installata, ad esempio prevedendo la necessità per il cliente di passare al libero mercato per beneficiare di servizi quali l'aumento della potenza disponibile.

*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?*

Q20-Q22. Non abbiamo osservazioni a riguardo.

*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?*

Q23-Q27. In generale, riteniamo che gli obblighi informativi in capo agli esercenti del servizio di salvaguardia siano fin troppo stringenti. Ad esempio, nel caso delle imprese, le schede di confrontabilità sono ormai state superate, e quindi anche in questo caso non dovrebbero essere previste.

Riteniamo invece che, una volta delineato in maniera chiara e definitiva il percorso di superamento della Maggior Tutela, gli attuali esercenti MT dovranno essere obbligati a informare i propri clienti di tale processo, delle relative scadenze e della possibilità/necessità che il cliente scelga un fornitore sul mercato libero, con modalità e messaggi neutrali e definiti dall'Autorità.

Riteniamo inoltre opportuno che l'obiettivo di consapevolezza del cliente sia perseguito anche tramite opportune campagne informative a livello istituzionale, volte ad illustrare i contenuti e le finalità del percorso di graduale passaggio al libero mercato, assicurare il cliente sulla garanzia di continuità della fornitura di energia, oltre che informarlo su aspetti operativi quali il cambio di fornitore derivante dall'assegnazione tramite procedura concorsuale della fornitura a lui dedicata.

*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?*

Q28-Q33. Elettricità Futura condivide l'opportunità di introdurre requisiti di solidità economico-finanziaria più stringenti di quelli previsti attualmente dalla bozza di Albo Venditori. Tali requisiti possono meglio garantire l'affidabilità dell'operatore e ridurre il rischio per il sistema e riteniamo che debbano essere applicati anche per il futuro Elenco Venditori di Energia abilitati per l'esercizio sul mercato libero.

Più in dettaglio:

- segnaliamo che il requisito sul capitale sociale minimo dovrebbe essere incrementato in maniera significativa rispetto all'attuale valore di 50.000 euro;
- condividiamo l'individuazione di un criterio basato sul numero dei clienti serviti, in ragione della necessità di affidare il servizio a soggetti capaci di svolgere autonomamente e in maniera professionale tutte le prestazioni strumentali all'erogazione della fornitura. Peraltro, come proposto

dall'Autorità, il requisito sul numero dei clienti dovrebbe essere tale da garantire dimensioni adeguate rispetto alla capacità dei potenziali partecipanti di servire i punti inclusi nei lotti da assegnare, tenendo in considerazione che per lotti di dimensione compresa tra 500.000 e 1.000.000 di clienti, 100.000 clienti già in fornitura rappresenta un valore adeguato per garantire una crescita di dimensioni operativamente gestibile anche nell'ipotesi di acquisizione di più lotti da parte della stessa società, minimizzando il rischio di disservizi per i clienti finali. Richiamiamo tale principio di proporzionalità anche nel caso di lotti relativi ai soli clienti non domestici, presumibilmente caratterizzati da numeri inferiori rispetto ai lotti indicati nel DCO e riconoscendo la peculiarità di aziende focalizzate sulla fornitura a tale tipologia di clienti;

- Condividiamo la proposta dell'Autorità di prevedere il rispetto di tutti i requisiti, non solo con riferimento ai punti di prelievo serviti nell'ambito del servizio di salvaguardia, ma anche a quelli serviti nel mercato libero per non creare possibili effetti distorsivi tra i due mercati a discapito del cliente finale;
- Condividiamo che l'esercente della salvaguardia debba essere titolare del contratto di trasporto e dispacciamento. Tale requisito infatti, come già riportato nelle risposte precedenti, è garanzia di maggiore affidabilità e solidità degli operatori, oltre che di maggiore possibilità di monitorare eventuali comportamenti opportunistici.

*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?*

Q34-Q41. Le aste dovranno essere disegnate ex-ante al fine di permettere la più ampia e consapevole partecipazione possibile (fermo restando i requisiti di accesso) e da garantire una competizione tra i partecipanti secondo principi di level playing field.

In proposito, la messa a disposizione di un adeguato set informativo è essenziale per uno svolgimento concorrenziale delle aste. Oltre ai dati già individuati dall'Autorità, segnaliamo che sarebbe necessario avere le seguenti informazioni dei clienti presenti nei lotti da aggiudicare (possibilmente distinti per potenza disponibile):

- Percentuale di POD non disalimentabili
- Percentuale di POD non telegestiti
- Percentuale di clienti con addebito diretto su conto corrente
- Percentuale di clienti con invio di bolletta cartacea
- Percentuale di clienti con una, due, o più richieste di sospensione della fornitura nell'ultimo anno
- Percentuale di POD con procedimento pendente per manomissione del contatore
- Totale credito pendente nei confronti dell'esercente la maggior tutela, quale che sia la modalità identificata per gestire questo aspetto, che non emerge ancora con chiarezza dal documento.

La definizione dei lotti dovrebbe perseguire sia una logica di continuità territoriale che di omogeneizzazione di fattori di rischio quali la morosità (unpaid ratio, ecc) ed eventualmente anche i parametri sopra menzionati, bilanciando i due aspetti così da garantire un equilibrio tra i campioni, evitando al contempo la definizione di lotti troppo piccoli, o con distribuzione "a macchia di leopardo" sul territorio nazionale.

Con riferimento alla eventuale esecuzione di aste per l'aggiudicazione di lotti di clienti, inoltre, segnaliamo che andrebbero tenuti in considerazione e adeguatamente definiti anche gli aspetti relativi alla gestione di eventuali crediti vantati dall'esercente della maggior tutela nei confronti dei clienti uscenti (eventualmente a supporto di strumenti regolatori esistenti come il Cmor) e, più in generale, gli aspetti correlati alla presenza di eventuali stranded costs.

*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?*

Q42-Q43. Alla luce del carattere di transitorietà che il servizio di salvaguardia dovrà avere, spingendo i consumatori presenti ad uscirne il prima possibile, riteniamo che un periodo di assegnazione di tre anni possa essere eccessivo, considerando che in tre anni il numero dei clienti serviti potrebbe ridursi considerevolmente, con i relativi impatti rispetto al prezzo offerto inizialmente per un lotto caratterizzato da numeri maggiori. La valutazione sulla durata del periodo potrebbe inoltre variare a seconda della tipologia di clienti interessati.

*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?*

Q44-Q47. Come espresso nelle considerazioni generali, un'implementazione graduale è condivisibile purché sia al contempo definita a livello normativo-regolatorio una roadmap precisa per il rapido completamento della liberalizzazione e la rimozione della tutela di prezzo per tutte le tipologie di clienti.