

MEMORIA

207/2021/I/EEL

**MEMORIA DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI AMBIENTE IN MERITO ALLE RISOLUZIONI SULLE
INIZIATIVE A FAVORE DEI CLIENTI FINALI DI PICCOLE
DIMENSIONI DI ENERGIA ELETTRICA IN VISTA DELLA FINE
DELLE TUTELE DI PREZZO (7/00554 E 7-00381)**

Memoria presso la X Commissione Attività produttive, commercio e turismo della
Camera dei Deputati

18 maggio 2021

Signor Presidente, Gentili Onorevoli,

desidero ringraziare, anche a nome degli altri Componenti del Collegio, Gianni Castelli, Andrea Guerrini, Clara Poletti e Stefano Saglia, la Commissione Attività produttive, commercio e turismo della Camera dei Deputati, per avere invitato l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente a partecipare al dibattito relativo alle risoluzioni n. 7/00554, primo firmatario On. Crippa, e n. 7-00381 (nuova formulazione), primo firmatario On. Squeri, sulle iniziative a favore dei clienti finali di piccole dimensioni di energia elettrica in considerazione della prevista rimozione delle tutele di prezzo.

Con la presente memoria, l'Autorità intende, dunque, fornire un contributo ai lavori della Commissione in merito ad una tematica cui dedica particolari sforzi, tenuto conto che l'azione regolatoria della medesima, in accordo con la sua legge istitutiva, è da sempre indirizzata alla tutela dei clienti, pur assicurando l'efficacia dei meccanismi concorrenziali.

Si rimane, comunque, a disposizione per fornire i dati e gli elementi che si ritenessero ulteriormente necessari sia in forma scritta sia rispondendo direttamente ad eventuali domande e richieste di chiarimenti che vorrete formulare.

*Il Presidente
Stefano Besseghini*

Milano, 19 maggio 2021

1. Premessa

Come noto, la legge 4 agosto 2017, n. 124 (legge concorrenza), come modificata dal decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183, convertito nella legge 26 febbraio 2021, n. 21, dispone il superamento della tutela di prezzo rispettivamente, per le piccole imprese, a partire dall'1 gennaio 2021, e, per le microimprese e per i clienti domestici, a partire dall'1 gennaio 2023. La novellata legge di concorrenza demanda, inoltre, all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) e al Ministero per lo Sviluppo economico (oggi al Ministero della Transizione ecologica) specifici adempimenti propedeutici a tali scadenze.

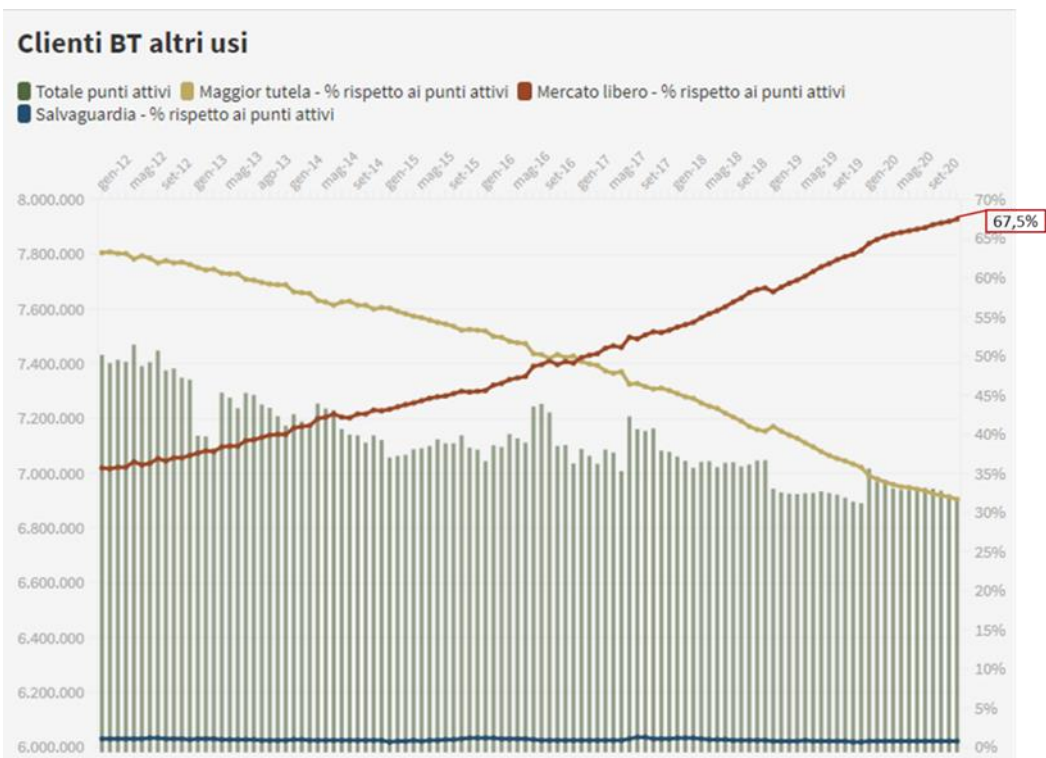
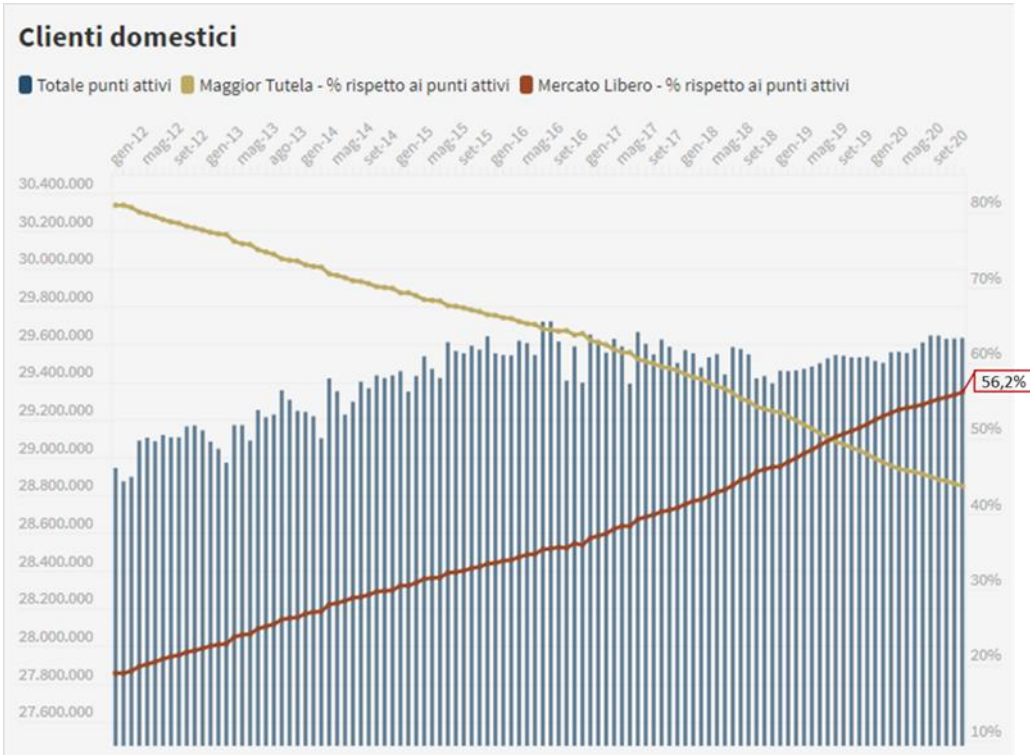
In particolare, con specifico riferimento al settore elettrico, all'Autorità è stato affidato, tra l'altro, il duplice compito di:

- 1) stabilire il livello di potenza contrattualmente impegnata identificativo delle microimprese che avranno ancora diritto a beneficiare del servizio di maggior tutela fino al 31 dicembre 2022, in aggiunta a quelli già allo scopo individuati dalla direttiva (UE) 2019/944;
- 2) adottare disposizioni per assicurare che, contestualmente al superamento della tutela di prezzo, sia reso disponibile un servizio di ultima istanza, denominato “*servizio a tutele gradual*”, finalizzato a garantire la continuità della fornitura a tutti i clienti finali che in quel momento fossero ancora serviti nell'ambito del servizio di maggior tutela;
- 3) definire specifiche misure per prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi e alterazioni delle condizioni di fornitura a tutela di tali clienti.

2. Consistenza e dinamiche del mercato della vendita al dettaglio per i clienti finali di piccole dimensioni

L'obiettivo del Legislatore di trarre il termine originariamente individuato per la cessazione del servizio di maggior tutela con una quota residuale di clienti ancora ivi riforniti non può dirsi tuttora pienamente raggiunto, nonostante il crescente numero di clienti, soprattutto non domestici, che ricorrono al mercato libero.

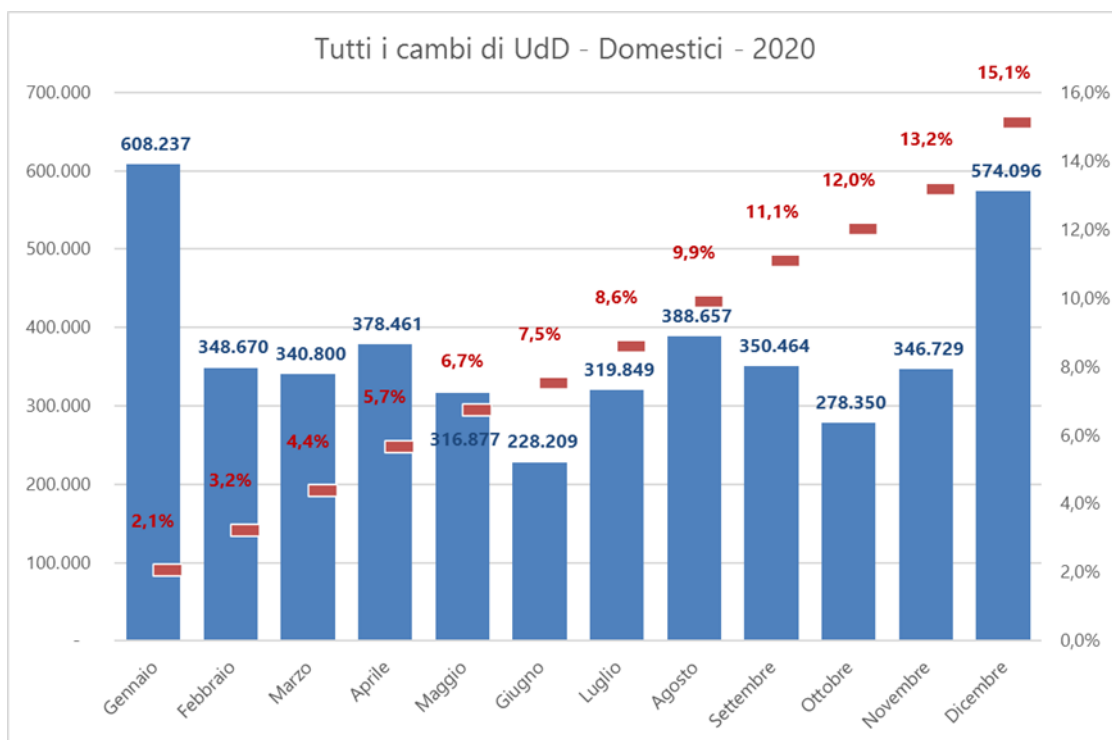
L'attuale contesto dei mercati *retail* e l'effettivo grado di maturità per l'accesso al mercato conseguito dai clienti di piccole dimensioni, (come nel seguito rappresentati), dimostrano, infatti, che il graduale svuotamento del servizio di maggior tutela e la conseguente transizione consapevole dei clienti finali al mercato libero, non risultano ancora pienamente realizzati.



Sulla base dei dati raccolti nell'ambito del monitoraggio condotto dall'Autorità, come evidenziato dai grafici soprastanti, appare chiaramente, per quanto riguarda i clienti domestici, che, nonostante nel mese di dicembre 2020 il 56% dei clienti abbia scelto il mercato libero, il servizio di tutela risulti la modalità di approvvigionamento per ancora circa 12,9 milioni di clienti finali. Sebbene non vada sottovalutato il dato del costante incremento della quota dei clienti domestici che optano per il mercato libero, questi elementi dimostrano una dinamica di passaggio di tale segmento di clientela verso il libero mercato non ancora soddisfacente.

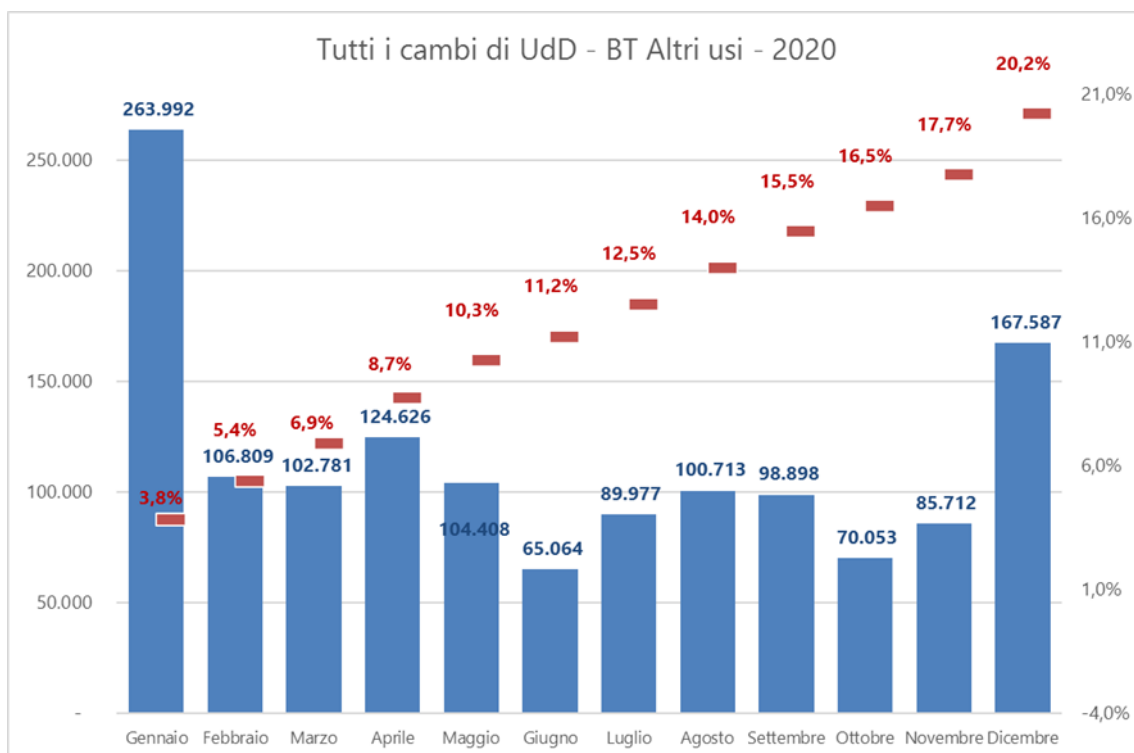
Per quanto riguarda i clienti non domestici, i dati rivelano una più accentuata predisposizione alla scelta nell'ambito delle offerte nel libero mercato, in cui sono serviti il 68% dei clienti, fermo restando che circa 2,19 milioni di clienti sono ancora forniti nel servizio di maggior tutela.

Dal punto di vista della dinamicità, il grafico sotto riportato mostra i tassi di cambio del fornitore nel 2020 da parte dei clienti domestici; tassi che risultano in aumento rispetto a quelli registrati nel 2019 (15,1% nel 2020 contro il 14,4% nel 2019).



Cambi fornitore clienti domestici: in continuità con la metodologia utilizzata negli anni precedenti, sono stati conteggiati tutti i punti di utente del dispacciamento (UdD) che cambiano, comprese le uscite dalla maggior tutela con il medesimo fornitore. Sono in corso di elaborazione indicatori ancor più precisi, considerato che le modalità di osservazione recentemente introdotte consentono di escludere i cambi di UdD, cui non corrisponde una variazione di venditore, e di includere i cambi di venditore senza variazione di UdD.

L'attitudine al cambio di fornitore risulta sicuramente più elevata per i clienti altri usi alimentati in bassa tensione - come si evince dal grafico sottostante - relativamente ai quali si registra, nel 2020, una leggera diminuzione rispetto a quanto registrato nel 2019, (20,2 % nel 2020 e 22,7% nel 2019).



Cambi fornitore clienti non domestici: in continuità con la metodologia utilizzata negli anni precedenti, sono stati conteggiati tutti i punti di utente del dispacciamento (UdD) che cambiano, comprese le uscite dalla maggior tutela con il medesimo fornitore. Sono in corso di elaborazione indicatori ancor più precisi, considerato che le modalità di osservazione recentemente introdotte consentono di escludere i cambi di UdD, cui non corrisponde una variazione di venditore, e di includere i cambi di venditore senza variazione di UdD.

Coerentemente, il numero assoluto di cambi di fornitore nel 2020 è aumentato rispetto al 2019, con riferimento ai clienti domestici, ed è leggermente diminuito in relazione ai clienti non domestici.

Tutti i cambi di UdD – ANNO 2019		
Tipologia di clienti	Cambi di fornitore n°	Cambi fornitore rispetto ai punti serviti %
Domestici	4.246.385	14,40%
BT altri usi	1.571.283	22,70%
Tutti i cambi di UdD - ANNO 2020		
Tipologia di clienti	Cambi fornitore n°	Cambi fornitore rispetto ai punti serviti %
Domestici	4.479.399	15,1%
BT altri usi	1.380.620	20,2%

Focalizzando l'analisi sul fronte dei venditori di energia elettrica, l'attività di vendita ai clienti di piccole dimensioni è ancora generalmente caratterizzata da condizioni di concentrazione, anche se in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente. Per l'anno 2019 emerge, infatti, come, nonostante la presenza di un numero molto cospicuo di operatori, l'82,5% del settore domestico sia ancora rifornito da cinque operatori, di cui uno serve il 67% dell'energia consumata, mentre il secondo serve il 6,4%¹. Per quanto riguarda le vendite ai clienti non domestici alimentati in bassa tensione, la quota dei primi cinque operatori è pari invece al 53,7% del totale².

Relativamente al mercato libero, il numero dei venditori attivi nel settore dell'energia elettrica, a inizio 2020, risultava pari a circa 600.

Infine, con specifico riferimento all'operatività geografica di tali venditori, emerge come, riguardo ai clienti domestici, circa il 13% dei venditori serve clienti in tutta Italia, mentre gli altri svolgono la propria attività fornendo clienti solo in alcune regioni o solo in una regione (questi ultimi sono poco meno del 25% del totale). La quota dei venditori che opera in tutta Italia si riduce a circa il 10% per i clienti non domestici connessi in bassa tensione, con circa il 26% di venditori attivi in questo ambito in una sola regione.

¹ Come evidenziato nella Relazione annuale, i primi cinque operatori per i clienti domestici sono il gruppo Enel (67% dell'energia consumata rispetto al 70% nel 2018), seguito dal gruppo Eni (6,4%) e dai gruppi Acea, Hera e A2A (ciascuna con quote intorno al 3%).

² Si tratta del gruppo Enel (37,7% rispetto al 39,3% dell'anno precedente), seguita dai gruppi Hera (5,2%), A2A (4,2%), Edison ed E.ON (entrambi 3,2%).

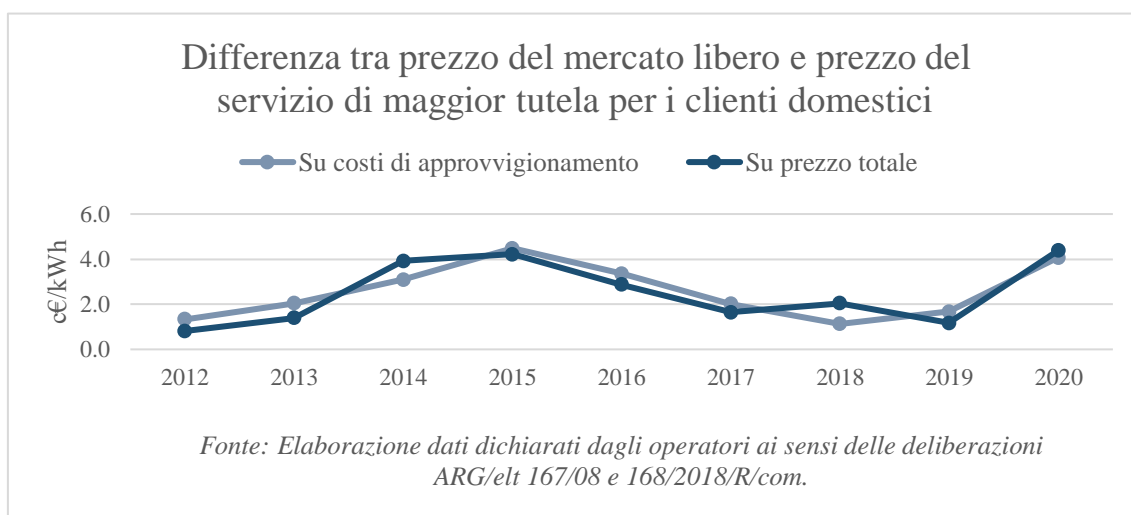
Riguardo alle dinamiche di prezzo, come rappresentato dalla tabella e dal grafico sottostanti, emerge, come in passato, una minore convenienza del mercato libero rispetto alla maggior tutela. In particolare, i costi di approvvigionamento (inclusivi del costo dell'energia, dispacciamento e dei costi di commercializzazione) mostrano, nel 2020, un differenziale tra mercato libero e mercato tutelato di circa 4 c€/kWh.

Vale osservare che si tratta di valori medi, all'interno dei quali, nell'ambito del mercato libero, sono presenti comunque offerte più convenienti rispetto a quelle del mercato tutelato.

PREZZI DELL'ENERGIA ELETTRICA AI CLIENTI DOMESTICI

Anno	Mercato libero		Servizio di maggior tutela		Differenza tra mercato libero e servizio di maggior tutela	
	Costi di approvvigionamento (c€/kWh)	Prezzo totale (c€/kWh)	Costi di approvvigionamento (c€/kWh)	Prezzo totale (c€/kWh)	Su costi di approvvigionamento (c€/kWh)	Su prezzo totale (c€/kWh)
2012	12,02	23,19	10,68	22,38	1,34	0,81
2013	12,51	24,49	10,47	23,10	2,04	1,39
2014	12,96	27,05	9,86	23,13	3,10	3,92
2015	13,24	27,41	8,76	23,20	4,48	4,21
2016	12,00	26,11	8,64	23,24	3,35	2,88
2017	11,62	24,32	9,61	22,67	2,01	1,65
2018	11,58	24,88	10,45	22,84	1,13	2,05
2019	11,24	26,44	9,57	25,27	1,68	1,17
2020	11,92	26,81	7,85	22,42	4,07	4,39

Fonte: Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai sensi delle deliberazioni ARG/elt 167/08 e 168/2018/R/com.



3. Servizio a tutele graduali per le piccole imprese

Nell'ambito dell'attuale configurazione del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica, come sopra delineato, al fine di dare attuazione alle nuove disposizioni normative e consentire di mitigare l'impatto sul cliente finale non domestico del passaggio al nuovo modello di libero mercato sancito dalla legge concorrenza, garantendo, al contempo, condizioni economiche eque per le piccole imprese, questa Autorità ha emanato la deliberazione 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel recante *“Disposizioni per l'erogazione del servizio a tutele graduali per le piccole imprese del settore dell'energia elettrica di cui alla legge 4 agosto 2017, n. 124 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza)”*.

Vale preliminarmente osservare che l'Autorità è intervenuta con il richiamato provvedimento prima dell'emanazione del decreto del Ministro dello Sviluppo economico concernente le modalità e i criteri per un ingresso consapevole nel mercato dell'energia, in considerazione del carattere indifferibile di tale intervento finalizzato ad assicurare, a partire da gennaio 2021, un servizio di ultima istanza (e, quindi, la continuità della fornitura) ai clienti senza un contratto a condizioni di libero mercato e che, non hanno più diritto al servizio di maggior tutela, avendo, altresì, riguardo, all'esigenza di garantire, anche attraverso la formulazione del parere richiesto alla medesima Autorità ai sensi della legge n. 124/17, il necessario raccordo tra le misure regolatorie adottate sul tema e le disposizioni contenute nel citato decreto.

Con il menzionato provvedimento, l'Autorità ha, dunque, definito, dopo un lungo e articolato procedimento che ha coinvolto tutti gli attori interessati:

- 1) le modalità di assegnazione del servizio a tutele graduali, che comportano, per un periodo transitorio di durata di sei mesi, a decorrere dal mese di gennaio 2021, l'affidamento dello stesso agli attuali esercenti il servizio di maggior tutela (cd. *“assegnazione provvisoria”*) e, a partire dal mese di luglio 2021, l'affidamento a operatori selezionati tramite procedure concorsuali (cd. *“assegnazione a regime”*);
- 2) la regolazione delle condizioni economiche e contrattuali di erogazione del servizio medesimo destinato alle piccole imprese (diverse dalle microimprese titolari di punti di prelievo con il livello di potenza identificato dall'Autorità) attualmente rifornite in maggior tutela che, a partire dal mese di gennaio 2021, non risultino titolari di un contratto di libero mercato, prevedendo che le condizioni economiche relative al periodo di assegnazione a regime siano determinate sulla base degli esiti delle sopra citate procedure concorsuali.

L'Autorità ha così indicato, in linea con gli espressi obiettivi di gradualità stabiliti dalla novellata legge concorrenza, un percorso di superamento progressivo della tutela di prezzo per le piccole imprese, individuando, innanzitutto, il livello di potenza contrattualmente impegnata (fissato ad un valore inferiore o pari a 15 kW) identificativo delle microimprese, che avranno ancora diritto a beneficiare del servizio di maggior tutela fino al mese di dicembre 2022. I punti di prelievo che sono riforniti nel servizio a tutele graduali, a partire dall'1 gennaio 2021, sono complessivamente pari a circa 242 mila.

Gli interventi individuati mirano, pertanto, a promuovere una transizione progressiva del cliente finale da un regime di tutela di prezzo al libero mercato, trasferendo al cliente finale il segnale di prezzo associato all'erogazione del servizio, mediante l'applicazione a quest'ultimo delle condizioni economiche risultanti dalle procedure concorsuali.

Al riguardo, preme, infine, segnalare che le procedure concorsuali di assegnazione del servizio a tutele graduali agli esercenti responsabili dell'erogazione del servizio a partire dall'1 luglio 2021, sono in corso di completamento (la pubblicazione degli esiti è prevista per la fine del mese di maggio). Dalle attuali risultanze emerge con forza come lo strumento delle aste risulti il più efficace, al fine di garantire parità di trattamento tra gli operatori del mercato ed esiti, quanto più possibile, concorrenziali.

4. La fine della tutela di prezzo per i clienti domestici e per le microimprese

L'analisi delle risultanze delle misure di rimozione della tutela di prezzo per le piccole imprese sopra illustrate contribuirà sicuramente all'individuazione del percorso più idoneo per il completamento dell'effettiva liberalizzazione del mercato dell'energia a favore dei clienti domestici e delle microimprese. La transizione progressiva dei clienti domestici da un regime di tutela di prezzo al libero mercato renderà, tuttavia, necessario valutare come le modalità di assegnazione del servizio a tutele graduali, la regolazione delle condizioni di erogazione del suddetto servizio, nonché le modalità di trasferimento dei punti di prelievo ai nuovi esercenti senza soluzione di continuità e il contenuto dell'informativa verso i clienti finali, per renderli consapevoli del passaggio, debbano essere adattati alle caratteristiche di questo segmento di clienti.

A tale fine, è utile rammentare come l'Autorità abbia delineato, nell'ambito della disciplina del servizio a tutele graduali per le piccole imprese, la procedura di selezione per gli esercenti il servizio in modo da favorire esiti pluralistici. Ciò vale, in particolare, per aspetti, quali la definizione delle aree territoriali, il disegno delle procedure di selezione, la valutazione delle informazioni sulle caratteristiche dei clienti finali oggetto della procedura da mettere a disposizione dei partecipanti e le tempistiche adeguate, per consentire ai partecipanti una corretta analisi delle informazioni suddette.

Particolare rilevanza è stata, altresì, attribuita alla definizione dei requisiti di partecipazione alle medesime procedure, allo scopo di permettere l'adesione di un numero significativo di operatori, tenendo contemporaneamente in considerazione la necessaria affidabilità e capacità di erogare il servizio dei medesimi.

Tale percorso di analisi deve essere effettuato anche con riferimento ai clienti domestici e alle microimprese, considerando la maggiore concentrazione del mercato sopra richiamata per tali clienti e il numero molto superiore di clienti ancora serviti nella maggior tutela.

L'Autorità ritiene, infatti, imprescindibile – come già rilevato – che sia tenuta in debita considerazione la prima esperienza del processo di rimozione che si sta compiendo per le piccole imprese; primo caso di passaggio collettivo dal regime di tutela di prezzo a un servizio di ultima istanza per i clienti di piccole dimensioni. Gli esiti di tale processo saranno, quindi, utili per valutare gli adattamenti che si renderanno necessari nei confronti di una platea di clienti (domestici e microimprese) assai diversa, sia per consistenza numerica (circa 15 milioni di punti rispetto ai 242 mila punti relativi alle piccole imprese transitate al servizio a tutele gradualmente) sia per la minore capacità di orientarsi nel mercato. È indubbio, infatti, che in tale segmento di clientela vi siano clienti che potrebbero ancora avere oggettive difficoltà ad analizzare le offerte presenti nel libero mercato e a confrontarle tra loro.

L'Autorità è, altresì, ben cosciente che la completa liberalizzazione del mercato possa portare vantaggi per i clienti finali a condizione che, dal lato dell'offerta, si sviluppi una reale concorrenza, con la presenza di operatori affidabili in grado di soddisfare le esigenze dei clienti finali e di contendersi, con livelli di prestazioni confrontabili, quote realmente significative di clienti, e, dal lato della domanda, sia aumentata la conoscenza del mercato e la fiducia del cliente finale nell'ambito del rapporto con il venditore.

In proposito, preme, evidenziare che i predetti vantaggi potranno effettivamente realizzarsi qualora si avverino due fondamentali condizioni, sulle quali deve poggiare il processo di superamento della tutela di prezzo al fine di garantire l'efficacia delle procedure concorsuali, e, in ultima analisi, un prezzo competitivo ai consumatori.

La prima condizione riguarda la necessità di tracciare un percorso graduale che permetta ad un numero adeguato di operatori di competere, per aumentare progressivamente la propria quota di mercato, così da acquisire e gestire in maniera efficiente una porzione significativa di clienti finali tra quelli attualmente ancora riforniti in maggior tutela (microimprese e clienti domestici).

La seconda condizione concerne la necessità di assicurare le giuste forme di tutela ai clienti vulnerabili che, per le loro specifiche caratteristiche, potrebbero avere difficoltà a

trovare offerte nel libero mercato vantaggiose o adatte alle proprie esigenze all'indomani della rimozione della tutela di prezzo. Una simile difficoltà potrebbe essere riconducibile a una minore conoscenza del mercato, ovvero a una minore "appetibilità" dei clienti vulnerabili per gli operatori (per esempio, i clienti che versano in condizioni di disagio economico) o, ancora, potrebbe essere imputabile a specifiche condizioni di mercato che non permettono, in certe aree del Paese, la compresenza di una molteplicità di venditori tra i quali il cliente possa scegliere.

In assenza degli anzidetti presupposti, non solo le future procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele gradualmente ma, in generale, la liberalizzazione rischierebbe di portare a risultati di mercato scarsamente concorrenziali, inidonei ad incidere sull'attuale livello di concentrazione del mercato e, nella peggiore delle ipotesi, a penalizzare le fasce più vulnerabili dei clienti, che potrebbero non cogliere gli eventuali vantaggi del libero mercato. A tale riguardo, l'Autorità ritiene, dunque, urgente identificare le opportune misure di tutela a favore dei clienti vulnerabili, che potrebbero trovare la loro collocazione all'interno del decreto legislativo di recepimento della direttiva (UE) 2019/944, che assegna proprio agli Stati membri il compito di definire le misure necessarie per proteggere i clienti vulnerabili. Tali misure dovrebbero essere diverse e ulteriori rispetto all'attuale bonus sociale, che continuerebbe comunque a essere erogato ai clienti domestici che risultassero in condizioni di disagio economico e/o fisico.

Aspetto parimenti fondamentale sia per l'erogazione dei servizi di ultima istanza sia, soprattutto, per l'ordinato funzionamento del mercato libero, è la garanzia dell'affidabilità e della professionalità dei venditori che vi operano. In tale ambito, allo scopo di qualificare i venditori secondo regole più selettive e tutelare, dunque, i clienti finali, l'Autorità rammenta ancora la necessità della tempestiva istituzione dell'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica, come previsto dalla stessa legge concorrenza.

Per quanto riguarda le conoscenze dei clienti finali dell'energia, l'Autorità reputa requisito imprescindibile per l'affermazione del mercato libero, quale luogo ordinario di approvvigionamento per i clienti finali, lo sviluppo della capacità del consumatore di valutare, sia dal punto di vista economico sia dal punto di vista del prodotto scelto, le diverse proposte contrattuali e i venditori che meglio soddisfino le proprie specifiche esigenze.

Giova, tra l'altro, rammentare che, talvolta, la scelta può essere influenzata da disinvolve e pressanti strategie commerciali cui sono soggetti i clienti; tali condotte commerciali devono, pertanto, essere costantemente monitorate, al fine di valutarne l'adeguatezza e la correttezza.

Peraltro, l’Autorità ricorda, oltre agli specifici strumenti informativi già resi operativi come il “*Portale Offerte*” e il “*Portale Consumi*”³, la propria attività per definire ulteriori meccanismi informativi *ad hoc* relativi agli specifici obblighi per i venditori, ciò anche in considerazione del fatto che tali interventi risultano particolarmente utili per le fasce più deboli di consumatori, maggiormente esposte ad aggressive pratiche di *marketing*. Al riguardo, preme evidenziare la deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com, emanata dall’Autorità, con l’obiettivo di rivedere il contenuto del Codice di condotta commerciale già in vigore, da un lato, per rafforzare la trasparenza degli obblighi informativi dei venditori di energia elettrica e/o gas naturale a vantaggio dei clienti finali (domestici e non domestici di piccole dimensioni), sia nella fase precontrattuale sia nella fase contrattuale, dall’altro, per aumentare la confrontabilità delle offerte proposte dai venditori, rafforzando la complementarietà degli strumenti informativi a disposizione del cliente finale medesimo.

Occorre, altresì, evidenziare come, nonostante tutti gli strumenti sopra richiamati, la valutazione delle proposte contrattuali risulti particolarmente complessa, anche in ragione delle caratteristiche del settore, dove il prezzo dell’energia varia su base oraria ed è caratterizzato da una elevata volatilità. A ciò si aggiunga che, nel prossimo futuro, il mercato *retail* sarà sempre più contraddistinto dalla presenza di offerte maggiormente innovative, dove il prodotto venduto al cliente finale non riguarderà esclusivamente la fornitura di energia elettrica ma sarà caratterizzato da ulteriori servizi, talora personalizzati rispetto alle caratteristiche di sottocategorie di clienti finali. Queste offerte potrebbero determinare difficoltà ulteriori per il cliente finale nel confrontare le differenti proposte commerciali e non saranno, presumibilmente, offerte adatte a tutti i clienti domestici.

Pertanto, al fine di garantire la comparabilità delle offerte, l’Autorità ha già definito specifiche modalità per permettere la comparabilità di offerte con strutture di prezzo

³ Ci si riferisce al “*Il Portale Offerte*”, che consente ai clienti finali di confrontare e valutare in modo semplice e gratuito l’effettiva convenienza delle offerte presenti nel mercato libero in relazione alle proprie esigenze, e al “*Portale Consumi*”, accessibile con il sistema pubblico d’identità digitale (SPID), attraverso il quale i consumatori possono consultare i dati relativi alle forniture di energia elettrica e di gas naturale di cui sono titolari, compresi i propri dati di consumo storici e le principali informazioni tecniche e contrattuali. Relativamente alla specifica informativa ai clienti finali sull’evoluzione del mercato *retail*, l’Autorità ha previsto una specifica informativa che i venditori, che erogano i servizi di tutela di prezzo (maggior tutela elettrica e tutela gas), devono inserire in bolletta, a cadenza semestrale e fino al superamento della tutela, riguardante il funzionamento del mercato, nonché specifici obblighi di indirizzare il cliente finale, nel momento in cui richiede telefonicamente informazioni in merito al proprio contratto per uscire dal regime della tutela di prezzo, al sito dell’Autorità e al *call center* dello Sportello per il consumatore energia e ambiente.

diverse (tipicamente offerte a prezzo variabile⁴ e offerte a prezzo fisso⁵) e ha standardizzato le modalità di esposizione delle specifiche caratteristiche delle offerte, quali la presenza di sconti e l'indicazione dei servizi aggiuntivi.

Inoltre, sempre nell'ottica di facilitare l'orientamento dei clienti finali tra le offerte presenti nel libero mercato, anche in prospettiva dell'evoluzione del settore sopra rappresentata, l'Autorità ha imposto l'obbligo, in capo a tutti gli operatori di mercato, di offrire ai clienti finali offerte con condizioni standardizzate, quali le attuali offerte PLACET. Si tratta, in particolare, di offerte a prezzo fisso oppure variabile (indicizzato al PUN), caratterizzate da condizioni contrattuali fissate dall'Autorità e da livelli di prezzo liberamente stabiliti tra le parti, in accordo a una struttura predefinita di corrispettivi. La struttura di prezzo standardizzata rende più agevole la comparazione di dette offerte (in quanto differenziate solo dal livello di prezzo) e offre al cliente un potenziale *benchmark* per la valutazione di altre offerte presenti sul mercato. Nonostante i potenziali vantaggi, sotto il profilo della comprensione e comparazione per il cliente, le offerte PLACET non risultano, tuttavia, ad oggi, particolarmente predilette dai clienti finali.

Da ultimo, preme evidenziare che, nonostante gli ausili informativi messi a disposizione dai clienti finali per agevolarlo nel confronto tra le offerte presenti sul mercato, la valutazione della convenienza di un'offerta effettuata al momento della sua scelta, nel caso di prezzo variabile, presenta un margine di incertezza a causa del fatto che il prezzo atteso potrebbe non coincidere con quello che si realizza. Così un risparmio valutato al momento della stipula del contratto (sulla base dei prezzi futuri attesi) potrebbe non concretizzarsi, nel caso in cui le condizioni effettive di andamento del prezzo dell'energia risultassero diverse rispetto alle aspettative, in ordine al suddetto prezzo, venutesi a creare al momento della scelta.

Il cliente finale che abbia, per esempio, scelto un'offerta a prezzo fisso potrà conseguire un maggior risparmio rispetto a quello valutabile al momento della stipula, in confronto ad una proposta economica con una struttura di prezzo variabile (quale è anche il prezzo del servizio di maggior tutela), in caso di andamenti di prezzo effettivi maggiori rispetto alle originarie aspettative. Viceversa, si potrebbero verificare situazioni di maggiore spesa rispetto a offerte con strutture di prezzo variabile (o al prezzo del servizio di maggior

⁴ Nelle offerte a prezzo variabile il prezzo dell'energia varia automaticamente in base alle variazioni di un indice di riferimento tipicamente ancorato ai prezzi del mercato all'ingrosso.

⁵ Nelle offerte a prezzo fisso, il prezzo dell'energia è mantenuto fisso per un certo periodo di tempo, tipicamente un anno.

tutela), in caso di andamenti di prezzo dell'energia effettivi inferiori alle aspettative, così come avvenuto negli anni 2019 e 2020.

5. Conclusioni

Da tutte le considerazioni sopra espresse, emerge con evidenza come la transizione richiesta dalla normativa comunitaria e prefigurata dal Legislatore nazionale, sia per l'entità numerica e per la tipologia della "popolazione" interessata sia per la complessità e la delicatezza del processo, debba essere intesa come un percorso da realizzare avendo bene a mente la necessità di addivenire ad un mercato *retail* effettivamente maturo, specie con riferimento ai clienti domestici e alle microimprese.

Appare, quindi, di estremo rilievo, in vista della data dell'1 gennaio 2023 prevista per il superamento del servizio di maggior tutela per tale segmento di clientela, e tenuto anche conto della necessità di agire con la dovuta attenzione e gradualità, che sia definito un percorso che predisponga tutti gli interventi necessari, affinché i venditori siano effettivamente in grado di competere per servire milioni di nuovi clienti finali con tempestività e con adeguati livelli qualitativi del servizio (per esempio, garantendo la corretta periodicità di fatturazione).

Risulta, altresì, propedeutico a tale passaggio l'identificazione dei criteri per la definizione dei "clienti vulnerabili" e delle misure di tutela da garantire loro, affinché non subiscano alcuna penalizzazione dalla rimozione della tutela di prezzo.

In vista del perseguimento di tale obiettivo, l'Autorità ritiene, infine, indispensabile che siano definite campagne informative, con messaggi chiari e univoci, concertate tra tutte le Istituzioni coinvolte, e che tali campagne siano rivolte a tutti i clienti finali fino ad oggi aventi diritto al servizio di maggior tutela, sia domestici sia non domestici.