

**Osservazioni e proposte di Sorgenia S.p.A.**

al documento di consultazione ARERA 49/2024/R/EEL

**SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER LE PICCOLE IMPRESE  
ORIENTAMENTI PER LA REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO E DELLE  
PROCEDURE CONCORSUALI PER L'ASSEGNAZIONE DEL SERVIZIO**



Milano, 8 marzo 2024

Con il presente documento, Sorigenia esprime apprezzamento per l'orientamento dell'Autorità nel voler allineare il prossimo Servizio a Tutele Graduali (STG) piccole imprese ai nuovi principi che hanno invece connotato il "STG microimprese", prima e il "STG domestici non vulnerabili", poi.

Si risponde sotto ai diversi spunti di consultazione e qui, in premessa, si coglie l'opportunità per rappresentare alcune osservazioni di carattere più generale.

Presupposto per la buona riuscita dell'avvio della seconda fase del servizio per le piccole imprese è certamente quello di assicurare una transizione quanto più consapevole per i clienti. Per questo si auspica che, a partire dal mese di marzo, i clienti comincino ad essere informati dai loro attuali esercenti sul passaggio ad una nuova fase del servizio. Tali comunicazioni informative, che hanno l'obiettivo di rappresentare anche la naturale "transitorietà" del servizio, possono stimolare i clienti nello scegliere, da subito, un'offerta sul mercato libero. Sebbene in questa fase il numero dei clienti sia molto contenuto – anche confrontandolo con i diversi STG in corso – si evidenzia come tali comunicazioni informative possano essere l'occasione per garantire un adeguato grado di informazione ai clienti in questa nuova fase del servizio – e quindi evitare che cambiando l'operatore i clienti reclamino "sentendosi truffati" – e, contestualmente, rappresentare loro le opportunità del mercato libero favorendo una scelta consapevole.

Al termine di tale premessa, la scrivente, considerando anche le tempistiche strette per l'avvio del servizio, auspica che l'Autorità inviti gli attuali esercenti le tutele gradualità a tenere aggiornate le anagrafiche dei clienti nel Registro Centrale Ufficiale (RCU) con i dati più aggiornati e corretti, per evitare che si presentino criticità nel trasferimento dei clienti. Al fine di garantire tanto l'operatore quanto assicurare una corretta e rapida attivazione a favore del cliente, riteniamo assolutamente necessario che ogni operatore tenga aggiornate le anagrafiche presenti nel Registro Centrale Ufficiale; solo così sarà possibile evitare, a STG avviato, problemi legati a dati errati, incoerenti o mancanti.

**Q1. Si concorda con l'orientamento dell'Autorità di differenziare territorialmente il prezzo pagato dal cliente finale sulla base del prezzo di aggiudicazione di ciascuna territoriale dopo tre mesi dall'attivazione del servizio? Motivare la risposta. In alternativa, si ritiene preferibile prevedere una gradualità nel passaggio da un prezzo unico a un prezzo differenziato territorialmente (ad esempio prevedendo un periodo temporale, successivo ai primi tre mesi, durante il quale solo una parte – eventualmente crescente – del prezzo viene differenziata territorialmente)? Motivare la risposta.**

Poiché l'obiettivo finale del STG è il definitivo passaggio dei clienti al mercato libero, considerando che i clienti "piccole imprese" sono già stati forniti per tre anni nel STG, si ritiene opportuno che

venga loro fatturato da subito il prezzo effettivo di aggiudicazione di ogni singolo lotto e non invece la media ponderata dei diversi bid di aggiudicazione. Si ritiene infatti importante, in questa ultima fase del processo di piena liberalizzazione del mercato, che ai clienti venga trasferito il segnale di prezzo "più veritiero", specialmente per una tipologia di clienti, quella delle piccole imprese, caratterizzata da indici di morosità alti e tanto diversificati nelle differenti aree territoriali. Il trasferimento del reale segnale di prezzo appare quindi importante per stimolare i clienti a scegliere un'offerta sul mercato libero, obiettivo finale del processo di liberalizzazione.

Rispetto a quanto prospettato dall'Autorità si chiede quindi che, sin dal primo mese di attivazione del servizio, venga applicato al cliente il parametro  $\beta$ ; applicando invece per tre mesi il parametro  $\alpha$  e a seguire il parametro  $\beta$  si rischierebbe che il "cambio di prezzo", che per alcune aree potrebbe portare a un importante aumento economico, generi confusione nei clienti e quindi richieste di informazioni/reclami che gli esercenti si troverebbero a dover gestire. Considerando che i primi mesi di attivazione del STG si configura come un momento particolarmente delicato, è importante che gli esercenti non debbano trovarsi a dover gestire la confusione dei clienti relativa al cambio di prezzo al quarto mese e non debbano dover fare modifiche ai propri sistemi nei primi mesi del servizio, mesi significativi anche da un punto di vista della fatturazione.

**Q2. Si ritiene vi siano altri aspetti relativi alle condizioni di erogazione del STG per le piccole imprese che necessitano di revisione? Motivare la risposta.**

Si concorda con quanto proposto in merito al mantenimento del meccanismo di compensazione dei crediti non recuperabili vantati nei confronti di clienti non disalimentabili.

In aggiunta agli strumenti prospettati, si richiede di prevedere un meccanismo di compensazione dei prelievi fraudolenti, al fine di non incorporare nel prezzo offerto in sede di gara la copertura di costi relativi a condotte il cui andamento è difficilmente prevedibile. Al pari di quanto riconosciuto agli esercenti la Maggior Tutela (art. 18 TIV), è necessario proseguire con la medesima forma di tutela contro tale specifico rischio di morosità.

**Q3. Si condividono le modifiche ipotizzate in merito ai requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali? Se no, indicare i motivi e precisare il/i requisito/i cui si fa riferimento. Si ritiene opportuno che vengano modificati altri requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali, per i quali viene ipotizzata la conferma? Quali e perché?**

Sì, si concorda.

**Q4. Si concorda con la modifica alle modalità di determinazione della soglia minima di clienti serviti che deve essere rispettata ai fini della partecipazione alle procedure concorsuali? Se no, per quali motivi?**

Sì, si concorda.

**Q5. Si condivide il set di informazioni che l'Autorità intende mettere a disposizione dei partecipanti alle procedure concorsuali? Se no per quali motivi?**

Considerate le difficoltà che ci sono registrate in ogni avvio dei diversi STG, si richiede che nelle informazioni pregara vengano messe a disposizione anche informazioni relative alla "qualità delle anagrafiche" in possesso degli attuali esercenti le tutele gradualì. Ad esempio, per poter stimare correttamente i futuri costi di gestione dei clienti, sarebbe necessario ricevere le seguenti informazioni:

- l'eventuale presenza di anagrafiche dove risulta mancante/non corretta la P.IVA;
- il numero di anagrafiche in cui mancano i recapiti di spedizione;
- il numero di anagrafiche in cui non sono presenti indirizzi e-mail;
- il numero di anagrafiche per le quali l'attuale esercente non ha un numero di contatto valido;
- il numero di POD relativi a Pubbliche Amministrazioni dove nelle anagrafiche non sono presenti i codici per poter procedere alla fatturazione.

**Q6. Si concorda con le tempistiche di messa a disposizione delle informazioni pregara? Se no per quali motivi?**

Le tempistiche di messa a disposizione delle informazioni pregara prospettate nel documento risultano molto brevi: due settimane appaiono molto sfidanti per riuscire ad analizzare le informazioni ricevute e poter definire un'offerta, tra l'altro, espressa in €/MWh. Si auspica che nella definizione del calendario di gara si riesca ad anticipare, almeno di una settimana, la messa a disposizione delle informazioni pregara.

**Q7. Quale delle due configurazioni proposte tra A e B si ritiene preferibile? Motivare la risposta**

Si preferisce la configurazione A. Si ritiene che aree territoriali maggiormente omogenee possano riuscire a distribuire maggiormente le offerte tra i diversi lotti favorendo di conseguenza la concorrenzialità in sede d'asta.

**Q8. Si condivide il prospettato meccanismo di asta a turno unico in busta chiusa? Se no, per quali motivi?**

Sì, si condivide.

**Q9. Si condivide l'orientamento di non applicare il limite al numero massimo di aree aggiudicabili dal singolo partecipante? Se no, per quali motivi?**

Sì, si condivide.

**Q10. Si condivide l'orientamento di prevedere il medesimo livello di cap al prezzo massimo per l'asta madre e per quella di riparazione? Se no, per quali motivi?**

Sì, si concorda.

**Q11. Ci sono ulteriori aspetti da segnalare con riferimento al disegno d'asta? Motivare la risposta.**

La scrivente ritiene che, così disciplinata, l'asta non sia sufficiente a scongiurare il rafforzamento delle attuali posizioni dominanti e, anzi, rischi di creare forti distorsioni nelle dinamiche di mercato. Per questo, si raccomanda fortemente di prevedere un *floor* implicito al *bid*, senza il quale si renderebbe vano l'obiettivo di stimolare una concorrenza effettiva e si rischierebbe invece di distorcerla a vantaggio di chi, per strategia di crescita, per dimensione e assetto organizzativo nonché per forza economica, volesse formulare offerte molto aggressive al fine di aggiudicarsi i lotti "migliori". Per poter "traghettare" i clienti verso le offerte di mercato libero è necessario sì, "prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi" come disciplinato dalla Legge Concorrenza 124/2017 ma anche evitare "alterazioni delle condizioni di fornitura a tutela di tali clienti". Appare quindi imprescindibile selezionare operatori affidabili in grado di soddisfare adeguatamente le esigenze dei clienti destinatari del Servizio a Tutele Graduali (STG), così da garantire loro un appropriato servizio di fornitura. Tale obiettivo appare, secondo l'opinione della scrivente, irraggiungibile senza la previsione di un *floor* che, tra i diversi benefici, avrebbe in primis quello di sostenere l'emersione di prezzi coerenti con il servizio da fornire. L'obiettivo di un meccanismo d'asta non è quello di avere come esito il prezzo più basso, ma il "prezzo giusto" per quel servizio. Segnali di prezzo sbagliati non permetteranno il dispiegarsi di tutti i benefici, per i clienti finali, che si avrebbero in un'ottica di lungo periodo in termini di qualità e diversificazione del servizio, pluralità di operatori e innovazione delle offerte. Inoltre, l'esperienza delle precedenti aste per il STG mostra come, senza la previsione del *floor*, si favoriscano situazioni distorsive di mercato che non stimolano i clienti a sviluppare un'adeguata propensione e consapevolezza a scegliere un'offerta nel mercato libero. Infine, stante quanto rappresentato,

si evidenzia che l'introduzione del *floor* costituisce un elemento rilevante per la scrivente ai fini della valutazione della propria partecipazione alle prossime aste.

**Q12. Si condivide la durata del periodo di assegnazione? Se no, per quali motivi?**

Sì, si condivide.

**Q13. Quanti mesi prima della fine del periodo di assegnazione del servizio dovrebbe essere proposta dall'esercente il STG al cliente l'offerta più favorevole? Motivare la risposta.**

Si ritiene che la soluzione preferibile possa essere quella di prevedere che la proposta di offerta del mercato libero venga trasmessa un mese prima della cessazione del STG. Tale proposta deriva dalla necessità di poter formulare ai clienti offerte con condizioni economiche non troppo risaltanti nel tempo rispetto al momento in cui queste troveranno effettiva applicazione.

**Q14. Si condividono le tempistiche prospettate? Se no, per quali motivi?**

Le tempistiche rappresentate nel documento appaiono particolarmente sfidanti: se gli esiti dell'asta venissero pubblicati nella prima metà del mese di giugno, per l'operatore aggiudicatario andrebbe a coincidere il momento dell'informazione sull'assegnazione del servizio con l'avvio delle fasi di *onboarding* dei clienti. Per poter riuscire a gestire simili tempistiche è fondamentale che:

- Acquirente Unico pubblici tempestivamente, subito dopo il regolamento di gara, anche le specifiche tecniche relative al trasferimento dei clienti, in modo che gli operatori possano adeguatamente prepararsi;
- le anagrafiche dei clienti siano complete e corrette. A tal proposito si auspica che l'Autorità inviti gli attuali esercenti le tutele gradualmente piccole imprese a tenere aggiornato il Registro Centrale Ufficiale con i dati più aggiornati e corretti di cui sono venuti in possesso.