

**DELIBERAZIONE 7 AGOSTO 2013**  
**366/2013/E/COM**

**CHIUSURA DELL'INDAGINE CONOSCITIVA AVVIATA CON LA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS 26 LUGLIO 2012, 317/2012/E/COM, SULLE CONDIZIONI DI VENDITA AL DETTAGLIO DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE AI CLIENTI DI PICCOLE DIMENSIONI**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 7 agosto 2013

**VISTI:**

- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125 di conversione del decreto legge 18 giugno 2007, n.73, recante “Misure urgenti per l’attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell’energia”;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, recante “Attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale ed a una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE”;
- il decreto legge 21 giugno 2013, n. 69;
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 3 novembre 2011, ARG/com 151/11;
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 317/2012/E/com recante “Avvio di una indagine conoscitiva sul mercato libero e sulle condizioni di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni anche al fine di valutare l’esistenza di ostacoli ad una loro partecipazione attiva e consapevole” (di seguito: deliberazione 317/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2013, 260/2013/R/com.

## CONSIDERATO CHE:

- con deliberazione 317/2012/E/com, l’Autorità ha avviato un’indagine conoscitiva finalizzata all’analisi delle condizioni di vendita nei mercati al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali di piccole dimensioni;
- nello specifico, l’indagine conoscitiva ha avuto la finalità di:
  - verificare l’effettiva esistenza di differenziali positivi di prezzo tra il mercato libero e i servizi di tutela, l’entità di tali differenziali e le ragioni ad essi sottostanti, anche in termini di potenziali differenziali di costo legati a differenti qualità del servizio offerto, o a servizi aggiuntivi;
  - verificare la presenza di elementi di criticità nel mercato della vendita al dettaglio con particolare riferimento agli aspetti che possono incidere sul comportamento dei clienti finali, rendendo ai medesimi clienti ancora difficile orientarsi ed effettuare scelte pienamente consapevoli e vantaggiose;
  - valutare i potenziali interventi, regolatori e non, volti a migliorare il coinvolgimento dei clienti domestici nel mercato e ad aumentare la loro capacità di appropriarsi dei benefici potenziali derivanti dalla concorrenza, anche tenuto conto dell’impatto che tali interventi potrebbero avere sullo sviluppo dell’offerta nella vendita al dettaglio;
  - valutare se e in che misura possano essere necessari interventi, regolatori e non, rivolti anche ai clienti di piccole dimensioni diversi dai clienti domestici, tenuto conto delle differenze che sussistono tra le diverse tipologie di clienti finali e delle peculiarità delle offerte di vendita loro destinate;
- nell’ambito dell’indagine conoscitiva sono state:
  - acquisite informazioni presso un campione di venditori del mercato libero ai clienti di piccole dimensioni, selezionato sulla base dei dati sui prezzi comunicati dagli operatori all’Autorità nell’ambito delle Indagini Annuali, al fine di approfondire il contenuto delle offerte presentate ai clienti finali nell’anno 2011;
  - condotte apposite indagini presso i clienti finali al fine di valutarne la capacitazione nei confronti del mercato libero;
- gli esiti dell’indagine sono riportati nel documento *“Relazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in esito all’indagine conoscitiva sul mercato libero e sulle condizioni di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni”* (di seguito: relazione), allegato al presente provvedimento (Allegato A);
- dall’indagine sono, tra l’altro, emersi i seguenti aspetti:
  - i dati di prezzo a disposizione nell’ambito delle Indagini Annuali dell’Autorità, finalizzati alla rilevazione del prezzo mediamente pagato dai diversi clienti finali per la fornitura dei servizi di energia elettrica e di gas naturale, non rendono sempre possibile un raffronto dei prezzi tra il mercato libero e i servizi di tutela per quanto concerne le componenti a copertura dei costi relative alle fasi della filiera liberalizzate;
  - dalle informazioni desunte nell’ambito dell’indagine relativamente alle offerte del mercato libero analizzate, i livelli dei prezzi osservati non

- sembrano essere sempre esclusivamente riconducibili ai soli differenziali di costo connessi al differente prodotto offerto nel mercato libero;
- i clienti domestici e i clienti non domestici di più piccole dimensioni mostrano un atteggiamento ancora passivo nei confronti del mercato e, al momento della scelta del venditore, non effettuano confronti tra diverse offerte, o effettuano un numero di confronti molto limitato;
  - emerge da parte della maggioranza dei clienti, la richiesta di una maggiore chiarezza e semplicità sia per quanto attiene la documentazione contrattuale, sia per ciò che riguarda i documenti di fatturazione;
- in relazione all'ultimo dei precedenti punti, l'Autorità con la deliberazione 260/2013/R/com ha già avviato un'istruttoria conoscitiva in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione;
  - gli esiti riportati nella relazione costituiscono una rappresentazione dell'attuale situazione del mercato *retail* e risultano propedeutici per valutare i possibili ambiti di revisione di tale mercato, revisione che dovrà necessariamente tenere conto del livello medio di capacitazione perseguito e perseguibile dal cliente finale.

#### **RITENUTO:**

- opportuno acquisire la relazione come atto conclusivo dell'indagine conoscitiva avviata con deliberazione 317/2013/E/com;
- che possano essere valutate, nell'ambito delle richieste dati effettuate nell'ambito dell'attività di monitoraggio dell'Autorità, specifiche modalità di rilevazione dei dati di prezzo delle offerte e dei sottostanti dati di costo;
- che possano essere considerate ulteriori misure a favore della capacitazione dei clienti finali, in particolar modo per quanto concerne le modalità di presentazione delle offerte e gli strumenti di confronto attualmente a disposizione dei clienti per la scelta del venditore

#### **DELIBERA**

1. di chiudere l'indagine conoscitiva, avviata con la deliberazione 317/2013/E/com mediante l'acquisizione, come atto conclusivo, del documento "*Relazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in esito all'indagine conoscitiva sul mercato libero e sulle condizioni di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni*", allegato al presente provvedimento (*Allegato A*), di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. di dare mandato al Direttore della Direzione Mercati, quanto al profilo della regolazione del mercato *retail* e dei servizi di tutela e al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti, in materia di analisi dei comportamenti attuali e prospettici dei consumatori, affinché, sulla base degli elementi esposti nella relazione, valutino i presupposti per eventuali ulteriori interventi dell'Autorità atti ad aumentare la capacitazione dei clienti finali di piccole dimensioni nei confronti del mercato libero di energia elettrica e di gas naturale;
3. di prevedere, nell'autunno dell'anno 2013, l'avvio di appositi incontri esplicativi a beneficio delle Associazioni dei clienti finali di piccole dimensioni al fine, tra

l'altro, di avviare un confronto in relazione alla revisione del mercato *retail*, sia per quanto attiene i servizi di tutela che per le tematiche relative al mercato libero, anche alla luce delle risultanze della presente indagine;

4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

7 agosto 2013

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*