

**RISPOSTA DI ENEL AL
DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE 22 SETTEMBRE 2014**

**RIFORMA DEGLI OBBLIGHI DI SEPARAZIONE FUNZIONALE PER IL SETTORE
DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS
- PRIMI ORIENTAMENTI -**

OSSERVAZIONI GENERALI

Enel intende innanzitutto evidenziare come le proposte contenute nel documento di consultazione in oggetto si inseriscano in un quadro già fortemente liberalizzato per quanto riguarda il settore elettrico. Tale liberalizzazione è stata resa possibile anche grazie ad una operatività dei gestori delle infrastrutture, quali quelli della distribuzione elettrica, indipendente e terza rispetto agli altri operatori del mercato anche appartenenti allo stesso gruppo societario.

Il mercato libero rappresenta oggi il 73% dei volumi di energia distribuita, i tassi di *switching* a mercato libero, sia dalla maggior tutela che tra libero e libero, sono molto elevati e hanno visto un forte incremento negli ultimi anni (oltre 100.000 passaggi al mese da maggior tutela a mercato libero e oltre 200.000 passaggi tra trader al mese mercato libero su mercato libero); questi numeri fanno sì che, solo nell'ultimo anno, oltre il 10% dei clienti abbia cambiato almeno una volta il proprio fornitore.

Si rileva inoltre che gli argomenti oggetto di consultazione rivestono particolare rilievo soprattutto in relazione agli impatti gestionali ed operativi che possono avere sulle società di distribuzione e vendita e quindi sulla qualità dei servizi forniti e sui costi dell'intero sistema.

Enel auspica pertanto che nei futuri provvedimenti sia prevista l'adozione di soluzioni in grado di garantire un'applicazione ragionevole e proporzionata delle norme primarie che, nel rispetto degli obiettivi della direttiva di non generare confusione, non introducano complessità operative o elementi di disagio per i clienti finali. Ciò anche in considerazione del fatto che tali provvedimenti vedrebbero la luce dopo alcuni anni dalle normative

nazionali di recepimento delle direttive europee delle quali devono dare attuazione e che il mercato nel frattempo si è evoluto sia in termini di apertura che di prassi gestionali adottate.

In relazione alle misure da applicare alla vendita si deve inoltre tener conto del fatto che Enel è l'unico operatore ad aver realizzato la separazione societaria fra vendita sul mercato libero e sulla maggior tutela e che tale circostanza già garantisce il conseguimento degli obiettivi che le norme si pongono in termini di trasparenza nella comunicazione.

I temi maggiormente rilevanti per Enel e sui quali sono riportate di seguito le nostre osservazioni sono i seguenti:

- la separazione del marchio e delle politiche di comunicazione tra distribuzione e vendita e tra vendita sul mercato libero e vendita sulla maggior tutela;
- il trattamento delle informazioni riservate;
- l'indipendenza del gestore in termini organizzativi.

Separazione del marchio

Il potere dell'Autorità di vigilare sul divieto di ingenerare confusione non può prescindere da elementi di contesto, quali il grado di liberalizzazione del mercato e la consapevolezza dei clienti finali circa l'identità delle diverse società interessate. L'Autorità dovrebbe inoltre garantire il rispetto del principio di proporzionalità individuando misure che, minimizzando gli impatti sugli operatori e sul sistema, siano comunque idonee a garantire la non confusorietà dei marchi tra distribuzione e vendita.

In relazione al cambiamento del marchio per le società di distribuzione, Enel ritiene che norme ulteriormente restrittive possano creare rilevanti problemi operativi, ad esempio nei rapporti con i clienti e i diversi *stakeholder* con i quali si opera sul territorio nazionale; si pensi ad esempio alle attività per le quali è necessario l'accesso al contatore, quali le verifiche ad esempio per frode o alla gestione dei guasti o ai rapporti con gli enti locali per l'ottenimento delle autorizzazioni.

Enel ritiene di aver già operato in linea con il disposto comunitario, modificando il marchio del distributore nel 2011 con la chiara indicazione del nome della società (vedi logo Enel Distribuzione).

Enel ritiene che l'adozione di questa soluzione non abbia infatti creato confusione perché evidenzia in modo chiaro che la società di distribuzione è distinta da quella di vendita.

Riteniamo che l'adozione di una disposizione analoga a quella adottata nel 2011 per la trasmissione del gas naturale (art. 10, allegato A delibera 153/11) sarebbe non proporzionata. Va in particolare sottolineato che tale norma riguardava il settore del gas, settore storicamente in ritardo rispetto a quello elettrico nel processo di liberalizzazione e che andava contestualizzata in una situazione differente in relazione all'assetto societario degli operatori principali; inoltre la norma stessa, di fatto, non è mai stata applicata in quanto dopo pochi mesi dalla sua entrata in vigore la società di trasporto del gas è stata oggetto di separazione proprietaria.

Inoltre il fatto che lo stesso decreto 93/11, come evidenziato nel documento di consultazione, attribuisca poteri diversi all'Autorità nei due settori dell'elettricità e del gas (non prevedendo uno specifico potere di regolazione del settore elettrico) esporrebbe la stessa, in caso di interventi troppo invasivi, a possibili ricorsi che si ripercuoterebbero in termini di incertezza sull'intero settore.

Per quanto attiene la vendita, come detto, occorre tener presente che la separazione societaria già comporta implicitamente la separazione delle politiche di comunicazione e di marchio.

Lo stesso art. 41 del d.lgs. 93/11 nel definire i compiti dell'Autorità effettua una distinzione tra le società che hanno operato la separazione e quelle che continuano ad operare con una stessa società; esso infatti attribuisce all'Autorità potere di regolazione in materia solo con riferimento ai casi in cui *"... una stessa società eserciti attività di vendita al mercato libero e al mercato tutelato..."*.

Enel ritiene che in caso di variazioni del marchio o del nome della società esercente la maggior tutela si riscontrerebbero notevoli disagi per i clienti; tali variazioni potrebbero infatti essere lette dai clienti stessi come un cambio di venditore effettuato a loro insaputa. In tale circostanza si verificherebbe, così come già accaduto nel 2007 con la costituzione di Enel Servizio Elettrico che sostituiva Enel Distribuzione nella vendita sulla maggior tutela, un sicuro disorientamento per i clienti oltre che un aumento significativo delle chiamate ai call center dei venditori, con un non trascurabile incremento dei costi per il sistema.

Si ritiene infine discriminatorio imporre un cambiamento della ragione sociale al venditore della maggior tutela; infatti chi non ha operato la separazione societaria manterrebbe implicitamente i riferimenti del soggetto giuridico, che opera anche nel mercato libero, nei propri documenti ufficiali (lettere, documenti di fatturazione), anche se gli venisse imposta l'adozione di un marchio diverso.

Trattamento delle informazioni riservate

Enel ritiene che le previsioni dell'unbundling relative al trattamento delle informazioni riservate da parte del distributore debbano essere limitate, in coerenza con la formulazione della direttiva, alle informazioni che sono effettivamente commercialmente sensibili, ossia alle informazioni che, se divulgate in modo non corretto, potrebbero distorcere la concorrenza.

L'applicazione delle previsioni ad un insieme troppo ampio determinerebbe complessità operative eccessive con effetti negativi sia sui costi del sistema che sull'efficace applicazione delle previsioni stesse.

Enel ritiene che le informazioni commercialmente sensibili del distributore siano le seguenti:

- Informazioni sul cliente:
 - Dati identificativi del cliente;
 - Punti di prelievo del cliente;
 - Dati di consumo del singolo cliente;
 - Venditori associati al cliente;
 - Dati contrattuali del cliente (potenza, tipo di fornitura e disalimentabilità);
 - Richieste commerciali del cliente (allacciamenti, attivazione, disattivazione e aumento di potenza);
 - Richieste dei venditori relativi al cliente (switching, sospensione fornitura);
 - Alterazione e/o manomissione del gruppo di misura del cliente.
- Informazioni sul venditore:
 - Dati identificativi del venditore;
 - Ambiti territoriali in cui opera il venditore;
 - Garanzia finanziaria/rating creditizio del venditore;
 - Clienti finali/punti di prelievo associati al venditore;
 - Assoggettamento del venditore a procedure concorsuali;

- Ritardi/mancato pagamento da parte del venditore;
- Richieste commerciali del venditore (*switching* e sospensione fornitura).
- Informazioni sul produttore:
 - Dati identificativi del produttore;
 - Punti di immissione associati al produttore;
 - Dati di produzione e di immissione in rete;
 - Tipo e potenza dell'impianto;
 - Richieste commerciali del produttore (preventivi, richieste di connessioni e di adeguamento delle stesse);
 - Acquirenti dell'energia prodotta.
- Informazioni sulla rete:
 - Schemi di rete in esercizio;
 - Piani di sviluppo rete;
 - Dati di carico degli elementi di rete;
 - Dati specifici di qualità del servizio;
 - Prese non attive.

In merito alla divulgazione delle informazioni commercialmente sensibili relative ai clienti del singolo trader Enel condivide che la diffusione nei confronti dei trader stessi debba avvenire attraverso canali informatici accessibili in modo non discriminatorio ¹.

Per le altre informazioni commercialmente sensibili il distributore dovrà garantire, attraverso apposite procedure, la corretta gestione delle richieste di accesso. Tali procedure devono prevedere la tracciatura delle singole richieste e la loro approvazione.

Tale processo risulta non necessario, e peraltro difficilmente applicabile, nei casi in cui le informazioni commercialmente sensibili debbano essere rese disponibili in forza di specifici obblighi normativi o su richiesta di autorità giudiziarie e di pubblica sicurezza.

¹ In merito a quanto indicato al punto 12.7 del presente documento di consultazione si precisa che le informazioni circa lo stato dei pagamenti e la solvibilità degli stessi non sono disponibili né al distributore né in futuro al SII.

Inoltre, in merito al punto 12.8, come già rappresentato da Enel nelle risposte ai precedenti documenti di consultazione, sarebbe complesso (e forse infattibile) controllare in maniera specifica gli investimenti realizzati dalle imprese distributrici per l'adeguamento dei sistemi informativi dedicati alla gestione dei processi in esame visto che lo sviluppo e l'adeguamento dei sistemi informativi è normalmente indirizzato al funzionamento di più processi che impattano su più sistemi.

Nel caso di informazioni scambiate nell'ambito dello svolgimento di contratti (compresi i contratti infra-gruppo per la fornitura di servizi o per le attività di indirizzo e coordinamento della capogruppo) la fase di controllo e autorizzazione potrà avvenire in sede di definizione del contratto; in particolare in tali casi dovrà essere prevista la sottoscrizione di apposite clausole di riservatezza come già previsto oggi nei contratti di Enel Distribuzione.

In merito alla gestione delle informazioni commercialmente sensibili all'interno della società, si precisa che tali informazioni sono di fatto oggi esclusivamente di tipo informatico e che la loro gestione avviene all'interno di database dedicati. La protezione di tali database è gestita tramite criteri di abilitazione particolarmente stringenti che assicurano l'accesso al solo personale a cui le informazioni risultano necessarie per le proprie mansioni all'interno della società. A tale proposito riteniamo che l'individuazione nominativa del personale proposta nel documento di consultazione debba intendersi esclusivamente relativa al personale che accede ai database.

Per quanto sopra riportato non si ritiene che la separazione fisica degli spazi comporti di fatto un incremento del grado di protezione delle informazioni sensibili.

Con riferimento alla vendita ai clienti finali, si evidenzia che Enel ha da tempo proceduto all'individuazione delle informazioni commercialmente sensibili afferenti alle due tipologie di attività (vendita sul mercato libero e vendita sulla maggior tutela) - a titolo esemplificativo anagrafiche, misure, condizioni contrattuali, profili di consumo e solvibilità - e dei processi aziendali in cui tali informazioni sono trattate.

La completa separazione dei database è garantita dall'utilizzo di piattaforme informatiche fisicamente separate per le due tipologie di attività e da procedure e controlli finalizzati ad impedire a soggetti non autorizzati l'accesso a suddette informazioni.

L'individuazione nominativa del personale cui è consentito l'accesso e il rilascio delle relative abilitazioni è disciplinata in apposite procedure organizzative nel rispetto delle politiche di sicurezza di Enel e delle leggi vigenti in materia. Peraltro, coerentemente agli impegni assunti con l'Autorità Antitrust nell'ambito del procedimento A410, al fine di monitorare in maniera ancora più rigorosa e puntuale gli accessi ai database delle due società, dette procedure sono state migliorate attraverso l'implementazione di ulteriori controlli tecnici ed organizzativi.

Con riferimento, infine, ai contratti con i fornitori si evidenzia che Enel ha già da tempo inserito apposite clausole di riservatezza volte a garantire la non divulgazione delle

informazioni riservate, prevedendo altresì l'applicazione di specifiche penali fino alla risoluzione contrattuale a fronte dell'inosservanza di dette clausole.

Indipendenza del gestore

Enel ritiene che l'implementazione degli orientamenti riportati al punto al punto 9.15 del documento di consultazione in merito alla disponibilità di risorse umane dedicate allo svolgimento delle attività di gestione del sistema di distribuzione non debba escludere la possibilità che alcuni servizi vengano forniti dall'impresa verticalmente integrata.

Inoltre, nel caso delle attività di indirizzo e coordinamento e per i servizi forniti da strutture centralizzate a livello di gruppo, il criterio di economicità nell'acquisto del servizio andrebbe valutato attraverso opportuni benchmark di mercato o, in alternativa, assicurandosi che i servizi vengano forniti al costo.

Tali principi sono stati già affermati nei chiarimenti dell'Autorità in merito alle modalità di applicazione della delibera 11/07.

RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

S1 Si ritiene che vi siano aspetti di rilievo della disciplina di separazione funzionale che non sono affrontati nella presente consultazione?

Si rimanda alle osservazioni generali.

S2 Osservazioni in merito alla definizione di impresa verticalmente integrata.

Non si hanno osservazioni in merito.

S3 Osservazioni in merito alla necessità di raccordo sopra illustrata tra le disposizioni in materia di certificazione e in materia di separazione funzionale.

Non si hanno osservazioni in merito.

S4 Si condivide l'opportunità di un'unica raccolta telematica per l'invio delle informazioni relative alle procedure di certificazione e agli adempimenti di separazione funzionale?

Non si hanno osservazioni in merito.

S5 Vi sono altre criticità da rilevare in merito alle comunicazioni cui sono tenuti i gestori di sistemi di trasmissione dell'energia elettrica del gas naturale?

Non si hanno osservazioni in merito.

S6 Osservazioni in merito alla separazione funzionale delle imprese che gestiscono reti di trasporto regionale.

Non si hanno osservazioni in merito.

S7 Osservazioni in merito all'applicazione delle regole di separazione funzionale in maniera differenziata per le imprese di distribuzione sulla base delle loro dimensioni, in conformità al dettato del D.lgs. n. 93/11.

Non si hanno osservazioni in merito.

S8 Osservazioni in merito ai requisiti di indipendenza decisionale e organizzativa previsti per le imprese di distribuzione del gas naturale con meno di 100.000 clienti allacciati.

Non si hanno osservazioni in merito.

S9 Osservazioni in merito ai requisiti di indipendenza dei gestori di distribuzione del gas naturale con più di 100.000 clienti allacciati.

Si rimanda alle osservazioni generali.

S10 Vi sono ulteriori fattispecie che possono compromettere l'indipendenza dei componenti del gestione e dei responsabili della gestione di questo?

Si rimanda alle osservazioni generali.

S11 Si condivide l'opportunità di integrare lo statuto societario del gestore con gli obblighi di separazione funzionale previsti dalla normativa primaria e dalla regolazione dell'Autorità?

Si rimanda alle osservazioni generali.

S12 Osservazioni in merito ai requisiti di indipendenza per il responsabile della conformità.

Non si hanno osservazioni in merito.

S13 Si condivide l'opportunità di individuare linee guida non vincolanti in relazione al contenuto del programma di adempimenti?

Si condivide la proposta dell'Autorità.

S14 Si condivide la previsione di aggiornamento almeno annuale del programma di adempimenti?

Si condivide la proposta dell'Autorità.

S15 Si condivide la possibilità di attivare modelli di *self-auditing* e con quali modalità? Si forniscano proposte dettagliate e motivate.

Da una prima analisi non appare opportuno formalizzare nell'ambito della delibera i modelli di *self-auditing* essendo sufficienti le attività di controllo interno previste nella normale gestione aziendale.

S16 Osservazioni in merito alla separazione funzionale dei gestori di distribuzione elettrica?

Si rimanda alle osservazioni generali.

S17 Osservazioni in merito all'obbligo di assoggettamento alle regole di separazione funzionale per le imprese di distribuzione operanti nelle province autonome di Trento e Bolzano.

Non si hanno osservazioni in merito.

S18 Osservazioni in relazione agli orientamenti esposti in materia di separazione del marchio e di politica di comunicazione per i gestori dei sistemi di distribuzione del gas naturale e di distribuzione dell'energia elettrica e per le imprese di vendita del mercato libero e del servizio di maggior tutela?

Si rimanda alle osservazioni generali.

S19 Osservazioni in merito alle considerazioni relative all'individuazione del soggetto chiamato ad attuare gli obblighi di separazione di politica di comunicazione e del marchio?

Si condivide la proposta dell'Autorità di lasciare agli operatori la scelta di quale soggetto debba cambiare il proprio marchio. Enel ha già operato in tal modo avendo modificato il marchio della società di distribuzione.

S20 Osservazioni in merito al trattamento delle informazioni riservate per i gestori dei sistemi di distribuzione e per le imprese di vendita di energia elettrica ai clienti finali.

Si rimanda alle osservazioni generali.

S21 Quali sono le possibili modalità di implementazione di un'interfaccia unica per l'accesso alle informazioni commercialmente sensibili e le eventuali criticità per la sua integrazione con il SII?

Enel già utilizza oggi un'interfaccia unica con i venditori. In merito alle integrazioni con il SII si rimanda ai procedimenti in corso su tale tema.

S22 Osservazioni in materia di separazione funzionale per i gestori degli impianti di stoccaggio e di rigassificazione del gas naturale.

Non si hanno osservazioni in merito.

S23 Si condivide la proposta di modifica della disposizione di cui al comma 11.2 lettera b) alla luce del nuovo assetto del settore?

Non si hanno osservazioni in merito.

S24 Si condivide la proposta di mantenere invariato il regime di separazione funzionale per le imprese che godono di una parziale esenzione dal diritto di accesso di terzi?

Non si hanno osservazioni in merito.