

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
421/2015/R/EEL**

**RIFORMA DELLE TUTELE DI PREZZO NEL MERCATO  
RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS  
NATURALE  
PRIMA FASE DELLA ROADMAP - CLIENTI FINALI DI ENERGIA  
ELETTRICA NON DOMESTICI**

*Documento per la consultazione  
Mercato di incidenza: energia elettrica*

*6 agosto 2015*

### **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione si inquadra nel procedimento avviato dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico con la deliberazione 4 giugno 2015, 271/2015/R/com per la definizione del percorso di riforma dei meccanismi di tutela di prezzo per le forniture di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici e alle piccole imprese. Il procedimento è sottoposto all'AIR (analisi di impatto regolatorio) per gli aspetti di maggior rilievo quanto all'impatto sulla clientela finale.*

*La definizione del percorso per la progressiva revisione del perimetro delle tutele di prezzo è già stata inquadrata dall'Autorità nell'obiettivo strategico OS10 - Aumento della concorrenza nel mercato, a sua volta parte della linea strategica "Più concorrenza nei mercati retail, anche grazie ad una domanda più consapevole ed attiva" contenuta nel Quadro Strategico per il quadriennio 2015-2018, approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il 30 settembre 2015.*

*Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare, ove possibile, tali documenti in formato elettronico.*

*I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione siano da considerare riservate.*

*È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In subordine, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.*

**Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:  
Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico  
Direzione Mercati**

**Piazza Cavour 5 – 20121 Milano  
tel. 02.655.65.284/290  
fax 02.655.65.265  
e-mail: [mercati@autorita.energia.it](mailto:mercati@autorita.energia.it)  
sito internet: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)**

## SOMMARIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER IL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA</b> .....	<b>9</b>
<b>3.</b>	<b>PROGETTO-PILOTA PRIMA FASE: MISURE DI STIMOLO ALLA PARTECIPAZIONE DELLA DOMANDA AL MERCATO</b> .....	<b>11</b>
	<b>OBIETTIVO GENERALE E LINEE DI INTERVENTO</b> .....	11
	<b>OBIETTIVI SPECIFICI E CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE MISURE</b> .....	13
	<b>PRESENTAZIONE SINTETICA DELLE OPZIONI DI INTERVENTO</b> .....	16
	<b>AMBITO DI INTERVENTO</b> .....	17
<b>4.</b>	<b>OPZIONI DI INTERVENTO</b> .....	<b>19</b>
	<b>OPZIONE 0. NESSUN INTERVENTO</b> .....	20
	<b>OPZIONE 1. MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA</b> .....	21
	<b>OPZIONE 2A. MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E PASSAGGIO VOLONTARIO AL MERCATO</b> .....	25
	<b>OPZIONE 2B. MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E PASSAGGIO AUTOMATICO AL MERCATO</b> .....	32
<b>5.</b>	<b>VALUTAZIONE DELL'IMPATTO DELLE OPZIONI CONSIDERATE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI SPECIFICI</b> .....	<b>34</b>
<b>6.</b>	<b>MISURE COMPLEMENTARI VOLTE A STIMOLARE LA PARTECIPAZIONE AL MERCATO</b> .....	<b>39</b>

## 1. Introduzione

- 1.1 Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) con la deliberazione 4 giugno 2015, 271/2015/R/com per la definizione del percorso di riforma dei meccanismi di tutela di prezzo per le forniture di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici e alle piccole imprese (*Roadmap*). Il procedimento è sottoposto all'AIR (analisi di impatto regolatorio) per gli aspetti di maggior rilievo quanto all'impatto sulla clientela finale.
- 1.2 La definizione del percorso per la progressiva revisione del perimetro delle tutele di prezzo è già stata inquadrata dall'Autorità nell'obiettivo strategico *OS10 - Aumento della concorrenza nel mercato*, a sua volta parte della linea strategica "Più concorrenza nei mercati *retail*, anche grazie ad una domanda più consapevole ed attiva" contenuta nel Quadro Strategico per il quadriennio 2015-2018, approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A.
- 1.3 Nell'attuazione del suddetto Quadro Strategico 2015-2018 l'Autorità è impegnata in un ampio e coordinato processo di riforma della regolazione dei mercati *retail*, teso a promuovere:
  - a) la concorrenza sull'offerta;
  - b) il rafforzamento della capacitazione del cliente finale sul lato domanda, anche in relazione alla sua capacità di comprendere i propri consumi e di valutare possibili azioni di razionalizzazione degli stessi.
- 1.4 È opportuno qui ricordare che sono attualmente in corso di discussione, con il disegno di legge recante "Legge annuale per il mercato e la concorrenza – AC 3012" (di seguito: ddl concorrenza), interventi normativi volti alla cessazione della disciplina transitoria dei prezzi dell'energia elettrica e dei prezzi del gas, vale a dire delle tutele di prezzo. Tale cessazione è differita nel tempo e non interferisce con il percorso di riforma dei meccanismi per la tutela di prezzo, già delineato dall'Autorità nell'ambito del Quadro Strategico 2015-2018. Tuttavia, si ritiene che nel valutare le possibili opzioni di riforma sia opportuno verificarne la coerenza con lo scenario previsto dal citato disegno di legge, poiché tra l'altro alcune opzioni di riforma non solo risultano compatibili con la cessazione a data differita delle tutele di prezzo, ma ne contribuiscono alla preparazione.
- 1.5 Come già indicato nell'avvio del procedimento di riforma dei meccanismi di tutela, l'Autorità ritiene che la riforma debba promuovere un percorso di uscita volontaria dei clienti finali dalle attuali tutele di prezzo contestuale ad un'evoluzione graduale degli attuali servizi di tutela, rendendo questi ultimi sempre più assimilabili ad un vero servizio di ultima istanza, volto alla garanzia della fornitura a prezzi ragionevoli per tutti i clienti sprovvisi transitoriamente di un fornitore sul mercato libero.

- 1.6 Si ritiene inoltre che nella definizione del percorso di riforma debba altresì essere effettuata una apposita valutazione in merito alla tutela dei clienti in stato di disagio economico e, in più in generale, dei clienti vulnerabili, tenendo conto delle loro specificità.
- 1.7 L'Autorità intende definire percorsi differenziati della riforma:
- a) per tipologia di cliente finale;
  - b) per settori,
- in ragione del loro attuale grado di partecipazione attiva al mercato. La differenziazione per tipologie e per settori consente tra l'altro di avviare la riforma gradualmente, nella forma di progetto-pilota nella prima fase, assicurando una vigilanza rinforzata dell'Autorità e un monitoraggio costante degli esiti. L'analisi degli esiti del progetto-pilota consentirà inoltre all'Autorità di comprendere meglio le esigenze dei consumatori e, più in generale, le criticità di funzionamento del mercato per i consumatori di piccola dimensione, dando luogo a fasi successive.
- 1.8 La previsione di percorsi differenziati della riforma per tipologie di clienti finali e per settori discende anche dalle evidenze emerse nell'ambito del Rapporto dell'Autorità del 5 febbraio 2015, 42/2015/I/com sul monitoraggio della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas 2012-2013 (di seguito: Rapporto *retail*). Il Rapporto *retail*, infatti, ha messo in evidenza come le dinamiche concorrenziali nel settore della vendita alla clientela di massa indichino che (a) la maturità della domanda e (b) la concorrenzialità dell'offerta del mercato hanno raggiunto livelli disomogenei nei due settori e, nell'ambito di ciascun settore, difformi per tipologia di cliente. I risultati dell'attività di monitoraggio riportati nel Rapporto *retail* suggeriscono pertanto l'opportunità di mantenere transitoriamente attivi anche nella *Roadmap* gli attuali servizi di tutela di prezzo per i clienti domestici dei settori elettrico e del gas naturale e, per quest'ultimo, anche per i condomini uso domestico, mentre è già fattibile un'evoluzione dei suddetti regimi a partire dalle piccole imprese del settore elettrico. Infine, il Rapporto *retail* evidenzia la necessità di ulteriori azioni di capacitazione, eventualmente differenziate per tipologia di clienti, prima di attivare il processo di accompagnamento regolatorio verso l'assorbimento delle suddette tutele di prezzo di tutti i clienti.
- 1.9 In ragione di tali risultati, relativi tra l'altro alla maturità e alla capacitazione dei clienti, nell'avvio del procedimento l'Autorità ha individuato come possibile ambito di prima attuazione del percorso di riforma quello della fornitura di energia elettrica alle piccole imprese (di seguito: clienti BT altri usi). Il Rapporto *retail* ha infatti evidenziato come, rispetto ai clienti domestici, questa tipologia di clienti mostri maggiore propensione al ricorso al mercato. Nel 2013 il 60% dei clienti BT altri usi è stato fornito a condizioni di maggior tutela, contro il 75% dei domestici. Questi consumatori sono anche sensibilmente più attivi dei domestici. Nel 2013 il tasso di cambiamento di condizioni contrattuali di fornitura per tali

clienti è stato pari a circa il 16%, risultato di un tasso di uscita dalla Maggior tutela costante, anche se leggermente inferiore a quello dei clienti domestici, e di una più elevata dinamicità nel mercato libero, con un tasso di clienti che hanno cambiato fornitore sul mercato libero pari al 10,2%. Anche in termini di scelta di rientro nel servizio di Maggior tutela i clienti BT altri usi si sono mostrati più attivi: per ogni 4 clienti BT altri usi che lasciano il servizio di Maggior tutela, ve ne è uno che rientra.

- 1.10 Vista la numerosità relativamente contenuta dei clienti BT altri usi rispetto a quella dei clienti domestici, l'approccio graduale qui prospettato consente altresì un avvio della riforma in tempi assai rapidi. In questa prospettiva, la temporanea esclusione della clientela domestica dalla prima fase di applicazione facilita l'attuazione di misure per molti aspetti innovative e minimizza eventuali disagi "amministrativi" per i consumatori domestici che potrebbero derivare a causa della loro elevata numerosità. Le soluzioni adottate per i clienti BT altri usi dovranno essere valutate alla luce dei risultati della prima fase e del relativo progetto-pilota, al fine di valutarne la rispondenza alle esigenze specifiche dei clienti domestici (compresi i condomini per uso domestico del settore del gas naturale), cui si provvederà in seguito.
- 1.11 La riforma dei regimi di tutela si inquadra nel contesto di più ampia evoluzione del mercato *retail* verso una concorrenza piena ed efficace. Tale evoluzione sarà supportata, tra l'altro, da numerosi interventi già introdotti dall'Autorità al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi commerciali che coinvolgono clienti e venditori (come voltura, *switching* attraverso il Sistema Informativo Integrato - SII), nonché dei flussi informativi inerenti i dati di misura e della fatturazione. Il completamento della riforma della tariffa elettrica di rete e degli oneri generali per i clienti domestici all'1 gennaio 2016 rappresenta un ulteriore importante elemento di questo percorso. Il Box 1 evidenzia i provvedimenti adottati e gli ulteriori ambiti di intervento dell'Autorità inquadrabili nel processo di evoluzione del mercato *retail* qui sintetizzato.
- 1.12 L'evoluzione del mercato *retail* deve inoltre poter trarre vantaggio dalle potenzialità create dallo sviluppo tecnologico (es.: contatori e reti intelligenti, elettrotecnologie, domotica). In questo contesto, da un lato, l'Autorità sta definendo le modalità di messa a disposizione dei dati sui consumi (*energy footprint*), garantendone un accesso non discriminatorio; dall'altro lato, dovranno essere definite le funzionalità dei contatori elettrici di seconda generazione (2G) in bassa tensione, anche tenuto conto di funzionalità più evolute, ai fini sia della promozione di comportamenti di consumo e autoconsumo e di immissione efficienti, sia della partecipazione attiva della domanda al mercato dell'energia.
- 1.13 Il presente documento per la consultazione evidenzia i primi orientamenti in tema di riforma delle tutele e di evoluzione del mercato *retail*. Come già anticipato e ripreso nel prosieguo, l'Autorità ritiene opportuno avviare un progetto-pilota per la riforma a partire dai clienti BT altri usi. Con riferimento a questa tipologia di

clienti il presente documento delinea alcune opzioni di intervento, volte a favorire il graduale assorbimento degli esistenti contratti di fornitura nell'ambito degli attuali sistemi di tutela di prezzo, oltre a una serie di misure complementari per lo stimolo alla stipula di contratti sul mercato libero.

- 1.14 Relativamente, infine, alla tempistica di implementazione degli interventi, l'Autorità ritiene che il primo provvedimento che delinea il nuovo quadro regolatorio possa essere adottato per la fine del 2015.

#### **BOX 1 - EVOLUZIONE DEL MERCATO *RETAIL*: RECENTI INTERVENTI DELL'AUTORITÀ**

##### ***1) SVILUPPO DEL SII***

**Processi commerciali:** corrispondono ai processi funzionali all'esecuzione del contratto di vendita che il venditore sottoscrive con il cliente finale. L'implementazione dei processi commerciali nell'ambito del SII è finalizzata a semplificarne la gestione, prevenendo il passaggio da un sistema caratterizzato da una rete di rapporti bilaterali (venditore-distributore) alla presenza di un'infrastruttura centrale in grado di garantire trasparenza, terzietà, certezza e standardizzazione nello scambio dei flussi informativi tra tutti i soggetti coinvolti. In tale ambito, relativamente ai principali processi del settore elettrico:

- è operativo da ottobre 2014 il *pre-check* (deliberazione 27 febbraio 2014, 87/2014/R/eel) che consente al venditore di verificare la correttezza dei dati necessari alla presentazione della richiesta di *switching*;
- si è concluso il collaudo del processo di voltura (deliberazione 31 luglio 2014, 398/2014/R/eel) per testare la piena funzionalità del SII. Con deliberazione 6 agosto 2015, 419/2015/R/eel è prevista, a decorrere dall'1 novembre 2015 l'implementazione del processo di voltura contrattuale semplice nell'ambito del SII. Questa implementazione consentirà l'aggiornamento della banca dati contenente l'elenco dei punti di prelievo nazionali e dei dati fondamentali per la gestione dei processi trattati (Registro Centrale Ufficiale - RCU) ed è un passaggio necessario per la futura gestione del processo di *switching*;
- è in fase di definizione il processo dello *switching*, che consentirà di eseguire il cambio fornitore in tempi coerenti alle tre settimane. Sulla tematica è già stata effettuata la consultazione (documento per la consultazione 547/2013/R/com) e si prevede l'entrata in operatività nel 2016.

**Gestione dati di misura:** a gennaio 2015 si è avviata (deliberazione 18 dicembre 2014, 640/2014/R/eel) una fase di sperimentazione inerente alla gestione dei dati di misura nell'ambito del SII, prevedendo per le imprese distributrici l'obbligo di messa a disposizione contestuale al SII e ai venditori dei dati di misura relativi ai punti di prelievo trattati su base oraria. La sperimentazione è tra l'altro funzionale all'implementazione del processo di *switching* nell'ambito del SII.

La sperimentazione per la gestione attraverso il SII dei dati di misura è stata estesa dall'Autorità (deliberazione 30 luglio 2015, 402/2015/R/eel) a tutti i punti di prelievo non trattati su base oraria.

##### ***2) INTERVENTI SULLA FATTURAZIONE***

**Bolletta 2.0:** a partire da gennaio 2016 si applicheranno i nuovi criteri per la trasparenza dei documenti di fatturazione ai clienti del servizio di vendita di energia elettrica in bassa tensione e ai clienti del servizio di vendita di gas naturale con consumi annui fino a 200.000 Smc (deliberazione

16 ottobre 2014, 501/2014/R/com, poi integrata con la deliberazione 30 aprile 2015, 200/2015/R/com). L'intervento mira a conseguire una maggiore semplificazione degli attuali documenti di fatturazione, lasciando, al contempo, maggiore flessibilità ai venditori rispetto alle modalità di esposizione degli elementi minimi da riportare obbligatoriamente in bolletta. È inoltre prevista una semplificazione della terminologia utilizzata nella bolletta e la predisposizione di documenti di supporto, quali una guida alla lettura e un modello di bolletta (deliberazione 9 luglio 2015, 330/2015/R/com) che saranno pubblicati sul sito dell'Autorità con riferimento alla fatturazione per i regimi di tutela.

**Modalità di fatturazione:** è intenzione dell'Autorità (documento per la consultazione 31 luglio 2015, 405/2015/R/com) definire una specifica disciplina che individui regole sulle modalità di fatturazione. In particolare gli interventi riguardano la periodicità di fatturazione, le modalità di contabilizzazione dei consumi e la fatturazione di chiusura anche alla luce dell'evoluzione normativa introdotta dal Decreto Legislativo n. 102/2014 di recepimento della Direttiva europea 2012/27/UE sull'efficienza energetica (di seguito: d.lgs. 102/14). Con questo documento si affronta tra l'altro il tema dei conguagli di fatturazione, al fine di consentire al cliente di pagare sulla base dei propri consumi effettivi, anche attraverso l'autolettura delle misure. Le misure prospettate nel documento dovrebbero essere definite entro l'anno 2015.

### **3) MISURAZIONE DEI PRELIEVI E DISPONIBILITÀ DEI DATI DI MISURA**

**Incentivi alla corretta gestione dell'attività di misura:** nell'ambito dell'approvazione del un Codice di rete tipo per il servizio di trasporto dell'energia elettrica (deliberazione 4 giugno 2015, 268/2015/R/eel), che disciplina il rapporto contrattuale tra impresa di distribuzione e utente della rete con riferimento alle garanzie contrattuali ammesse e alla fatturazione del servizio, si è intervenuti anche sulla riduzione delle tempistiche di messa a disposizione agli utenti del trasporto dei dati di misura validati riferiti ai punti di prelievo trattati orari e sono stati introdotti specifici indennizzi a carico dell'impresa di distribuzione da corrispondere agli utenti in caso di ritardo nella messa a disposizione dei dati di misura nonché nei casi in cui vengano messi a disposizione dati di misura stimati. Tali interventi entreranno in vigore dal mese di ottobre 2015.

**Energy footprint:** La messa a disposizione di dati storici di consumo è funzionale all'individuazione dell'impronta energetica del cliente (cosiddetta *energy footprint*), attraverso le informazioni sul suo utilizzo di energia. Questa maggiore consapevolezza mira a rendere più agevole per il cliente l'adozione di scelte di consumo razionali ed efficienti. Inoltre, una migliore consapevolezza dei propri consumi costituisce uno degli elementi base per sviluppare una domanda più consapevole ed attiva (capacitazione del consumatore), promuovendo di conseguenza la concorrenza nei mercati *retail*.

L'Autorità ha evidenziato i propri orientamenti (documento per la consultazione 27 aprile 2015, 186/2015/R/eel) in tema di modalità di messa a disposizione dei dati storici di consumo dell'energia elettrica ai clienti finali in bassa tensione, in attuazione delle norme del d.lgs. 102/14. Il documento esamina distintamente il trattamento dei dati storici di consumo corrispondenti agli intervalli di fatturazione, utili al cliente finale per operare scelte contrattuali più consapevoli, e dei dati storici di consumo corrispondenti ai profili temporali di consumo, utili per verificare il comportamento di consumo anche al fine di modificarlo per minimizzare i consumi a parità di servizio finale.

**Contatori di seconda generazione:** sono stati definiti (documento per la consultazione 6 agosto 2015, 416/2015/R/eel) gli orientamenti dell'Autorità in merito alle specifiche funzionali dei contatori intelligenti di seconda generazione di energia elettrica (2G) in bassa tensione. La tematica si inquadra nell'obiettivo strategico "OS7 – Accesso non discriminatorio ai dati di prelievo ed evoluzione ulteriore degli strumenti di misura" e sarà oggetto di più documenti di consultazione. Sebbene l'impatto dei provvedimenti che saranno assunti nell'ambito del procedimento avrà una portata di lungo periodo, l'Autorità intende valutare, per quanto a oggi



possibile, il loro impatto sul funzionamento del mercato *retail* e sugli interventi di riforma delle tutele che potranno essere attuati.

#### **4) ALTRI INTERVENTI A SUPPORTO DEL MERCATO**

**Morosità:** l'Autorità ha recentemente integrato la disciplina della morosità (deliberazione 4 giugno 2015, 258/2015/R/eel). Tale integrazione riguarda sia la disciplina sulla morosità nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale che la gestione del cliente moroso in caso di *switching* ed è risultata necessaria alla luce della rilevanza che il fenomeno ha assunto negli ultimi anni. Il provvedimento disciplina alcune rilevanti tematiche relative al contratto di fornitura in essere, quali la costituzione in mora, la rateizzazione delle fatture, la responsabilizzazione dei distributori e la mancata coincidenza tra l'utente della rete e la controparte commerciale del cliente. Inoltre, interviene su alcune tematiche inerenti lo *switching* del fornitore, quali lo *switching* con riserva, la cessione del credito nel caso di uscita dai servizi di ultima istanza e il Sistema Indennitario.

**Risposte motivate su fatture anomale:** in relazione a quanto previsto dalla deliberazione 258/2015/R/com in tema di morosità, è intenzione dell'Autorità (documento per la consultazione 6 agosto 2015, 411/2015/R/com) rafforzare gli obblighi in tema di risposta motivata ai reclami e richieste di rettifica aventi ad oggetto la fatturazione di importi anomali. L'Autorità intende prevenire, con una completa informazione, la sospensione della fornitura nei casi di fatture recanti importi anomali, assicurando che le risposte dei venditori siano non soltanto puntuali, ma esaustive e ben documentate.

**Brand unbundling:** l'Autorità è recentemente intervenuta (deliberazione 22 giugno 2015, 296/2015/R/com) al fine di modificare ed integrare la disciplina sugli obblighi di separazione funzionale (*unbundling*) per i settori dell'energia elettrica e del gas. Il provvedimento rafforza gli obblighi di separazione per i distributori e disciplina alcuni rilevanti aspetti relativi al *brand unbundling*, prevenendo l'obbligo di separazione del marchio e delle politiche di comunicazione, compresa la ragione sociale, delle imprese di distribuzione rispetto alle imprese di vendita e, nel settore elettrico, dei fornitori del mercato libero rispetto ai fornitori del servizio di Maggior tutela. L'intervento è finalizzato a rendere più eque le condizioni concorrenziali tra gli operatori dei mercati della vendita di energia elettrica e gas, rimuovendo gli eventuali vantaggi che potrebbero derivare dall'associazione tra il marchio e le politiche di comunicazione del ramo di vendita dell'impresa integrata con quelli del distributore e evitando che nei clienti sia indotta confusione tra l'attività di vendita nel mercato libero e il servizio di Maggior tutela.

**Revisione delle condizioni economiche a copertura dei costi di commercializzazione:** l'Autorità ha previsto (deliberazione 29 dicembre 2014, 670/2014/R/eel) di rivedere la determinazione del corrispettivo PCV applicato in Maggior tutela a copertura dei costi di commercializzazione e definito sulla base dei costi sostenuti da un venditore efficiente e attivo nel mercato libero. Il corrispettivo PCV a oggi costituisce il prezzo comunemente assunto a riferimento nelle offerte del mercato libero. L'adeguatezza di tale corrispettivo rispetto ai costi è condizione necessaria affinché i servizi di tutela non si configurino come un ostacolo allo sviluppo di un vivace processo concorrenziale.

## **2. Contesto normativo di riferimento per il settore dell'energia elettrica**

- 2.1 Nel settore dell'energia elettrica, secondo quanto previsto dalla legge 3 agosto 2007, n. 125, recante conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73 (di seguito: legge n. 125/07), a partire dall'1 luglio 2007 è stata completata la liberalizzazione del mercato *retail*, avviata, per tappe successive, dal decreto legislativo n. 79/99, estendendone l'apertura anche ai clienti domestici. La legge n. 125/07 ha inoltre introdotto il servizio di Maggior

tutela destinato ai clienti domestici e alle piccole imprese<sup>1</sup>, la cui disciplina è stata transitoriamente confermata dal decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93. Tale servizio, istituito sulla base del dettato comunitario della Direttiva 2003/54/CE e successivamente confermato dalla Direttiva 2009/72/CE<sup>2</sup>, persegue le finalità previste dalle richiamate Direttive di assicurare la continuità della fornitura di energia elettrica e di garantire che essa abbia una “qualità specifica a prezzi ragionevoli”.

- 2.2 In continuità con l’assetto vigente al momento della completa apertura del mercato della vendita al dettaglio, il servizio di Maggior tutela è prestato dall’impresa distributrice territorialmente competente, anche attraverso un’apposita società di vendita, denominata esercente la Maggior tutela, e la funzione di approvvigionamento dell’energia elettrica destinata ai clienti del servizio è svolta dalla società Acquirente unico S.p.A. (di seguito: l’Acquirente unico).
- 2.3 L’Autorità stabilisce e aggiorna, sulla base dei sottostanti costi, le condizioni economiche applicate dagli esercenti la Maggior tutela ai clienti finali. Le componenti del prezzo di Maggior tutela relative alle attività regolate – principalmente il trasporto dell’energia elettrica sulle reti di trasmissione e distribuzione e la misura – sono identiche alle tariffe di rete e ai relativi oneri generali che si applicherebbero ai punti di prelievo se i clienti fossero serviti da venditori sul mercato libero. La componente relativa all’acquisto dell’energia elettrica all’ingrosso è determinata in modo da coprire i costi sostenuti dall’Acquirente unico, che si approvvigiona nei mercati all’ingrosso; infine la componente del prezzo relativa alla commercializzazione è determinata dall’Autorità sulla base dei costi che sosterebbe un operatore del mercato: essa include ad esempio una stima dei costi di acquisizione dei clienti che i fornitori sul mercato libero sostengono (a differenza degli esercenti la Maggior tutela). In questo modo si assicura che i prezzi di Maggior tutela non “spiazzino” le offerte (economicamente efficienti) del mercato libero.
- 2.4 Infine, per quanto riguarda i clienti che non hanno diritto alla Maggior tutela, il legislatore ha previsto un istituto – il servizio di salvaguardia - finalizzato a garantire la continuità della fornitura. Tale servizio è erogato da società di vendita selezionate attraverso procedure concorsuali per aree territoriali a condizioni economiche determinate in esito alle medesime procedure. Il differente regime di erogazione del servizio di salvaguardia rispetto alla Maggior tutela, in particolare con riferimento alle modalità di determinazione del prezzo applicato, risponde alle diverse esigenze di tutela dei clienti che in questo caso, anche in ragione delle loro dimensioni e della loro capacità contrattuale, risultano maggiormente in grado di operare sul mercato. L’erogazione del servizio di salvaguardia riguarda tra l’altro

<sup>1</sup> La legge n. 125/07 definisce piccole imprese i clienti finali interamente connessi in BT, con meno di 50 dipendenti e un fatturato o totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro/anno.

<sup>2</sup> Si veda al riguardo l’articolo 3, comma 3 di entrambe le Direttive.

molti clienti che non sono stati in grado di trovare un venditore del mercato libero, a causa della loro scarsa qualità creditizia. Questo aspetto del servizio espone l'esercente a un maggiore rischio, in ragione del quale i prezzi del servizio di salvaguardia possono risultare potenzialmente più elevati dei prezzi prevalenti sul mercato libero.

- 2.5 In altre parole, il servizio di salvaguardia garantisce solamente la tutela della continuità della fornitura, mentre i prezzi praticati dagli esercenti la salvaguardia sono quelli dai medesimi predisposti e offerti in sede di gara per la loro selezione. L'attuale servizio di Maggior tutela, invece, garantisce (a) la tutela della continuità della fornitura, (b) una tutela di prezzo che viene regolato dall'Autorità "sulla base dei costi effettivi" e con l'obiettivo di assicurarne la "ragionevolezza".
- 2.6 Peraltro, il parametro della ragionevolezza costituisce un criterio ampio che deve essere valutato nel rispetto del principio di "proporzionalità" con le effettive esigenze di tutela dei clienti interessati, considerate nella loro concreta dinamica evolutiva. Ciò significa, in particolare, che la tutela di prezzo, da un lato deve essere strettamente necessaria rispetto all'obiettivo perseguito e, dall'altro lato, deve essere commisurata alle esigenze dei suoi beneficiari, al fine di evitare discriminazione tra classi di clienti finali (ad esempio, consumatori finali o piccole/medie imprese, che sono caratterizzate da esigenze differenti).
- 2.7 In altre parole, il principio di proporzionalità orienta le modalità di esercizio del potere attribuito all'Autorità di regolare le condizioni economiche del servizio di Maggior tutela (tutela di prezzo), nel senso che il livello di prezzo definito non deve eccedere quanto necessario a garantire il livello di protezione adeguato alle esigenze concrete ed effettive della tipologia di clienti beneficiari.
- 2.8 Inoltre, implicito nel principio di proporzionalità v'è quello di gradualità, nel senso che una eventuale riforma della tutela di prezzo che sia coerente con le effettive esigenze della clientela finale deve anche considerare l'esigenza dei medesimi clienti a non subire impatti repentini e improvvisi, specialmente se la revisione delle condizioni economiche comporta un tendenziale incremento del prezzo che sarà loro praticato.

### **3. Progetto-pilota prima fase: misure di stimolo alla partecipazione della domanda al mercato**

#### **OBIETTIVO GENERALE E LINEE DI INTERVENTO**

- 3.1 Le misure presentate in questo documento per la consultazione hanno come obiettivo generale lo sviluppo di un mercato efficiente della vendita di energia elettrica al dettaglio, con il consolidamento della fornitura nel mercato libero quale unica modalità normale di approvvigionamento anche per i clienti di piccola dimensione (domestici e BT altri usi). L'evoluzione verso una completa maturazione del mercato *retail* per questo segmento di clienti comporterà una contrazione naturale della portata del servizio di Maggior tutela. A tendere,

infatti, il servizio assumerà in maniera sempre più netta la natura di “servizio di ultima istanza”, cioè di servizio finalizzato a garantire la continuità della fornitura in situazioni in cui il cliente finale rimane, anche per cause non direttamente imputabili al medesimo, senza un fornitore. Idealmente la progressiva maturazione del mercato, sia in termini di concorrenza nell’offerta che in termini di partecipazione della domanda, dovrebbe consentire ai consumatori di trovare nel mercato stesso condizioni di fornitura adeguate alle proprie necessità, sia in termini di prezzo che di qualità del servizio. Nella realtà la transizione verso questo assetto ideale presenta numerosi elementi di criticità e deve essere affrontata con gradualità, accompagnandola con un rafforzamento dell’attività di monitoraggio ed *enforcement* e promuovendo la progressiva contrazione del servizio di Maggior tutela.

- 3.2 Conseguentemente, gli interventi presentati si sviluppano secondo due principali linee.
- 3.3 La prima linea è costituita dalla revisione del servizio di Maggior tutela, al fine di renderlo più coerente con il ruolo di “ultima istanza” che esso è destinato ad assumere con l’affermazione del mercato quale unica normale modalità di approvvigionamento di energia elettrica per la generalità dei clienti, anche quelli di piccole dimensioni. Ciò richiede di rivalutare tra l’altro le modalità di determinazione delle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela, in particolare per quanto riguarda i corrispettivi a copertura dei costi di approvvigionamento. Nel servizio di Maggior tutela essi sono attualmente determinati dall’Autorità al termine di ciascun trimestre per il trimestre successivo e dunque necessariamente basati su stime circa i costi di approvvigionamento dell’Acquirente unico, inclusivi delle eventuali coperture contro la volatilità dei prezzi all’ingrosso dell’energia elettrica. La definizione ex-ante dei corrispettivi richiede che siano previste specifiche modalità di recupero della differenza tra i costi di approvvigionamento stimati e quelli effettivamente sostenuti. Ciò comporta quindi un disallineamento tra il periodo in cui l’Acquirente unico sostiene i costi di approvvigionamento e quello in cui tali costi sono riflessi nei corrispettivi applicati ai consumatori, disallineamento che non è perfettamente coerente con il criterio di selettività nell’allocazione dei costi ai clienti finali. Per quanto riguarda invece i costi di commercializzazione, è ragionevole attendersi che man mano che il servizio di Maggior tutela evolve, configurandosi come servizio di ultima istanza utilizzato da un numero limitato di clienti, i valori unitari per cliente aumentino rispetto a quelli attuali, allontanandosi dalle condizioni di prezzo a cui i clienti hanno normalmente accesso approvvigionandosi sul mercato. Questo dovrebbe, tra l’altro, indurre i clienti a ricorrere tempestivamente alle forniture del mercato.
- 3.4 La seconda linea di intervento è finalizzata a supportare la maturazione del mercato *retail* nel segmento dei clienti di piccola dimensione, facilitando l’accesso di tale clientela al mercato attraverso un’evoluzione dei meccanismi di tutela guidata e vigilata dall’Autorità, con il superamento dell’attuale alternanza

tra servizio di Maggior tutela e mercato libero. Nel seguito ci riferiremo a questa nuova tutela come “Tutela SIMile ad una fornitura del Mercato Italiano Libero di Energia elettrica” (di seguito: *Tutela SIMILE*). Tale servizio mira a favorire la transizione verso un assetto di mercato pienamente funzionante anche per i consumatori di piccola dimensione; a tal fine la sua configurazione (sia in termini di condizioni economiche che di condizioni contrattuali) deve essere più in linea con quelle prevalenti sul mercato libero.

### **OBIETTIVI SPECIFICI E CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE MISURE**

3.5 Affinché la riforma dei servizi di tutela possa produrre cambiamenti strutturali nella direzione desiderata è necessario che le misure adottate con riferimento ad entrambe le linee di intervento rispondano ai seguenti obiettivi specifici:

- a) Riduzione del servizio di Maggior tutela al ruolo di servizio di ultima istanza;
- b) Innovazione dei meccanismi di tutela di prezzo per i piccoli consumatori;
- c) Promozione della concorrenza tra i fornitori nel mercato libero;
- d) Capacitazione dei consumatori;
- e) Gradualità della transizione.

3.6 Nel resto di questa sezione vengono dettagliati gli obiettivi specifici, mettendoli in relazione con le linee d'intervento proposte.

*a) Riduzione del servizio di Maggior tutela al ruolo di servizio di ultima istanza*

3.7 L'attesa evoluzione del servizio di Maggior tutela richiede una valutazione circa le attuali condizioni di erogazione del citato servizio, tenendo conto delle esigenze di tutela concrete ed effettive della tipologia di clienti e traguardando il suo ruolo prospettico di servizio di ultima istanza. Si noti, infatti, come le attuali condizioni del servizio di Maggior tutela siano state definite bilanciando le esigenze di copertura di costi del servizio con obiettivi di tutela di prezzo dei consumatori, attraverso il contenimento della volatilità dei corrispettivi applicati ai clienti e la definizione anticipata degli stessi. Quanto alle condizioni contrattuali del servizio, queste sono state regolate dall'Autorità considerando principalmente l'esigenza di tutela di un cliente finale ancora scarsamente capacitato anche rispetto ai principali aspetti rilevanti di un contratto di vendita. Il ricorso da parte dei consumatori al servizio di ultima istanza è invece tipicamente transitorio, di durata anche molto breve, in quanto connesso a temporanei fallimenti delle forniture di mercato libero. La necessità di tutela connessa a questo rapporto contrattuale risulta pertanto non più legata alla scarsa conoscenza del mercato da parte dei clienti finali o al cattivo funzionamento dei meccanismi concorrenziali, ma principalmente all'esigenza di garanzia della continuità della fornitura in momenti critici. L'evoluzione della Maggior tutela

in questa direzione dovrà pertanto essere supportata da opportuni aggiustamenti sia delle modalità di determinazione dei corrispettivi che delle condizioni contrattuali, su orizzonti temporali coerenti con la dinamica attesa di uscita perentoria dei clienti da questo servizio.

3.8 In tale processo di riduzione del servizio di Maggior tutela al ruolo di servizio di ultima istanza dovrà quindi essere posta attenzione:

- a) alle modalità di determinazione delle condizioni economiche del servizio, al fine di aumentare i criteri di selettività nell'allocazione dei costi ai clienti finali e di adattare ad un servizio che ha come principale caratteristica la durata limitata;
- b) alle condizioni contrattuali, al fine di renderle coerenti con l'evoluzione del servizio di Maggior tutela, permettendo ai clienti di ricorrere tempestivamente alle forniture di mercato.

*b) Innovazione dei meccanismi di tutela di prezzo per i piccoli consumatori*

3.9 Le misure considerate dall'Autorità modificano la portata e le modalità di tutela di prezzo per i consumatori di piccola dimensione. Esse portano, come sopra anticipato, ad un'evoluzione verso sistemi di tutela innovativi rispetto a quelli attuali di Maggior tutela, anche alla luce dei principi di proporzionalità e temporaneità. Nei suddetti sistemi innovativi la concorrenza tra i venditori dovrebbe avere maggiore spazio nella determinazione delle condizioni di erogazione della fornitura, ferma restando l'esigenza di offrire condizioni non discriminatorie a tutti i clienti della stessa tipologia e di assicurare un'adeguata tutela contrattuale. A tal fine dovrà essere rafforzata la vigilanza dell'Autorità, anche attraverso controlli e monitoraggi specifici.

3.10 In tale evoluzione, dovrà essere posta attenzione, tra l'altro:

- i. alla minimizzazione delle interferenze con il mercato libero;
- ii. al mantenimento di strutture di prezzo facilmente comprensibili e con livelli prevedibili;
- iii. allo sviluppo di offerte paragonabili tra loro.

*c) Promozione della concorrenza tra i fornitori nel mercato libero*

3.11 L'inerzia del consumatore "medio" e la poca consapevolezza costituiscono alcuni dei principali ostacoli allo sviluppo del mercato della vendita al dettaglio dell'energia elettrica alla clientela di piccola dimensione. Tali aspetti, infatti, possono ridurre l'efficacia dell'azione del mercato come strumento per l'offerta al consumatore di una fornitura con qualità e prezzo efficienti. Da ciò può

derivare un vantaggio per i fornitori attuali del servizio di Maggior tutela (i fornitori storici) e un potenziale consolidamento delle loro posizioni dominanti.

- 3.12 Le possibili misure devono quindi essere valutate anche rispetto alla loro efficacia nella riduzione della quota di clienti finali di piccola dimensione che passivamente rimangono con il fornitore storico. Nel valutarle deve essere posta attenzione, tra l'altro:
- i. al loro eventuale impatto sulla struttura del settore, in ragione del diverso effetto sulla concorrenza tra fornitori attuali (ed entranti) sul mercato libero;
  - ii. alla possibilità per gli attuali fornitori della Maggior tutela di attrarre i consumatori scarsamente attivi;
  - iii. al diverso grado di rischio a cui sono esposti i venditori a seconda delle caratteristiche dei clienti finali serviti.
- 3.13 Infine, con riferimento allo sviluppo di una struttura di offerta solida, si segnala l'importanza della replicabilità da parte dei venditori delle strutture di prezzo applicate nei servizi di tutela. Attualmente, la determinazione dei prezzi di Maggior tutela da parte dell'Autorità, per quanto trasparente nella metodologia, non è del tutto anticipabile e replicabile da parte dei fornitori del mercato libero, anche in ragione del fatto che essa si basa su quantificazioni ex-ante che sono, per loro natura, fondate su ipotesi. Ciò porta ad un'interferenza tra il servizio di Maggior tutela e le forniture di mercato; interferenza che in questo processo di evoluzione del servizio non è invece desiderabile. La promozione della concorrenza rende pertanto opportuno rivedere la metodologia di determinazione dei prezzi applicati per il servizio di Maggior tutela nel suo assetto futuro.

*d) Capacitazione dei consumatori*

- 3.14 Una condizione imprescindibile affinché lo sviluppo del mercato della vendita dell'energia elettrica possa essere benefico per i consumatori di piccola dimensione è la loro partecipazione attiva e consapevole.
- 3.15 Le possibili misure devono quindi essere valutate anche rispetto al loro impatto sulla capacità dei consumatori (singolarmente o in forme aggregate) di partecipare attivamente al mercato e sulla loro motivazione a farlo.
- 3.16 Per quanto riguarda la capacità dei consumatori di partecipare più attivamente al mercato, nella valutazione delle possibili opzioni di riforma delle tutele attuali si ritiene importante considerare la loro potenziale efficacia nello spingere il consumatore a sperimentare direttamente i meccanismi di mercato.
- 3.17 Per quanto riguarda invece la motivazione dei clienti finali alla partecipazione attiva al mercato le principali dimensioni rilevanti degli interventi proposti appaiono essere:

- i. la creazione di un contesto semplice e comprensibile nell'ambito del quale i consumatori possano optare volontariamente per il mercato;
- ii. la definizione di strutture di prezzo in grado di incontrare le preferenze dei consumatori;
- iii. la previsione di specifiche modalità di accesso che aumentino per i consumatori la fiducia del mercato, anche attraverso una maggiore affidabilità dei fornitori.

e) *Gradualità della transizione*

- 3.18 Le possibili misure devono essere valutate considerando altresì l'esigenza di definire passaggi graduali sia per i consumatori di piccola dimensione che per gli operatori. Tale gradualità permette infatti che le modifiche regolatorie siano operativamente gestibili e non comportino cambiamenti troppo repentini per i consumatori. Si ritiene in particolare che l'accelerazione eccessiva del processo potrebbe tradursi in una ingiustificata penalizzazione del piccolo consumatore.
- 3.19 Nel valutare le diverse misure deve essere quindi posta attenzione, tra l'altro:
- i. alla gradualità nel trasferimento dei consumatori dal servizio di Maggior tutela alle forniture del mercato;
  - ii. alla possibilità dei fornitori di avere a disposizione un tempo utile per adeguare le proprie strutture operative, al fine di poter servire in modo adeguato i consumatori di piccola dimensione.
- 3.20 Infine, le misure considerate dall'Autorità devono essere valutate in termini di raccordo con quanto prospettato dal ddl concorrenza circa la cessazione delle tutele di prezzo ed in preparazione a tale cessazione.

**PRESENTAZIONE SINTETICA DELLE OPZIONI DI INTERVENTO**

- 3.21 L'Autorità intende indicare i primi orientamenti circa l'evoluzione dei servizi di tutela valutando le seguenti opzioni di intervento:
- **opzione 1:** modifica delle condizioni di erogazione dell'attuale servizio di Maggior tutela;
  - **opzione 2:** stessi interventi dell'opzione 1 e introduzione del regime di *Tutela SIMILE*, volta ad assicurare gradualità degli effetti della riforma delle condizioni di erogazione del servizio di Maggior tutela, in cui i consumatori hanno accesso ad una fornitura di energia elettrica offerta da fornitori del mercato libero (selezionati in base a specifica procedura), con struttura di prezzo e condizioni contrattuali vigilate dall'Autorità. L'opzione 2 è considerata in due varianti:



- **opzione 2A:** con adesione volontaria dei consumatori; di questa opzione sono presentate due possibili modalità di attuazione, segnatamente:
  - o scenario 2A.1: con selezione del fornitore della *Tutela SIMILE* da parte del cliente secondo i canali di vendita già operanti nel mercato (soluzione decentralizzata);
  - o scenario 2A.2: con selezione del fornitore della *Tutela SIMILE* attraverso l'interposizione di un soggetto centrale, responsabile solo dei processi di attivazione e cessazione della *Tutela SIMILE* erogata dai diversi fornitori nel mercato libero (soluzione centralizzata);
- **opzione 2B:** con adesione automatica del cliente alla *Tutela SIMILE* ad uno dei fornitori selezionati secondo criteri definiti dall'Autorità.

3.22 Tali opzioni sono valutate, secondo la metodologia AIR, congiuntamente all'**opzione 0**: nessun intervento di modifica del servizio di Maggiore tutela e conferma dello *status quo*.

#### AMBITO DI INTERVENTO

3.23 La Tabella 1 mostra la ripartizione dei clienti serviti nel mercato di Maggiore tutela e nel mercato libero. Dall'analisi dei dati emerge che:

- la percentuale di clienti domestici serviti in Maggiore tutela (72%) è più elevata rispetto alla percentuale dei clienti BT altri usi serviti nello stesso mercato (60%);
- la quasi totalità (94%) dei clienti BT altri usi serviti in Maggiore tutela ha una potenza impegnata minore o uguale 16,5 kW.

**Tabella 1. Ripartizione dei clienti in BT tra mercato di Maggiore tutela e mercato libero - 2014**

Tipologia clienti	Punti di prelievo (n*1000)
<b>Clienti domestici</b>	<b>29.600</b>
Maggior tutela	21.202
Mercato libero	8.398
<b>Non domestici BT altri usi</b>	<b>7.113</b>
Maggior tutela	4.187
<i>Altri usi fino a 16,5 kW</i>	3.908
<i>Altri usi oltre 16,5 kW</i>	279
Mercato libero	2.926
<b>Illuminazione pubblica BT</b>	<b>243</b>
<i>maggior tutela</i>	19
<i>libero</i>	224
<b>TOTALE CLIENTI BT</b>	<b>36.956</b>

Fonte: Relazione Annuale 2015

- 3.24 Al fine di valutare le dimensioni dei clienti BT altri usi, è possibile fare riferimento alla potenza impegnata nei singoli punti, definita come potenza contrattualmente impegnata (ove consentito) o valore massimo della potenza prelevata nel mese in tutti gli altri casi (Tabella 2).

**Tabella 2. Energia elettrica distribuita ai clienti BT altri usi per classe di potenza - 2014**

Classe di potenza	Punti di prelievo (n*1000)	Prelievo medio (kWh)
fino a 1.5 kW	1 420	572
da 1.5 kW a 3 kW	1 944	1 560
da 3 kW a 4.5 kW	357	3 392
da 4.5 kW a 6 kW	1 273	4 313
da 6kW a 10 kW	908	8 857
da 10 kW a 15 kW	656	15 709
da 15 kW a 30 kW	371	34 985
da 30 kW a 50 kW	106	78 370
oltre 50 kW	88	184 806
<b>Totale clienti non domestici BT altri usi</b>	<b>7 123</b>	<b>9 329</b>

Fonte: Relazione Annuale 2015

- 3.25 Circa il 47% dei clienti BT altri usi ha una potenza entro 3 kW, a cui corrisponde un prelievo medio inferiore a quello di un cliente domestico medio. Una quota rilevante di clienti (18%) ha una potenza impegnata compresa tra 4,5 e 6 kW. Solo l'8% dei clienti impegna una potenza superiore a 15 kW.
- 3.26 Il confronto tra il numero di clienti BT altri usi per classe di potenza impegnata nel 2010 e nel 2014 non mostra variazioni rilevanti, né nel numero di clienti, né nel prelievo medio di ciascuna classe. Non sembrano dunque esserci indicazioni che l'attuale basso consumo pro-capite sia spiegato dalla crisi economica.
- 3.27 I dati relativi ai passaggi tra diverse modalità di fornitura da parte dei clienti finali (Tabella 3), come già evidenziato, indicano in generale una maggiore dinamicità da parte dei clienti BT altri usi rispetto ai domestici, soprattutto con riferimento ai clienti che già sono serviti sul mercato libero. Nel 2013 più del 10% BT altri usi serviti nel mercato libero hanno cambiato fornitore nel medesimo mercato, contro il 4,8% dei clienti domestici. Il tasso di uscita dalla Maggior tutela è più elevato per i domestici che per i clienti BT altri usi, che tuttavia, quando escono dalla tutela, solo in minima parte (0,5% dei clienti attivi) scelgono un venditore collegato al distributore, mentre il tasso di rientro in Maggior tutela è maggiore per i clienti BT altri usi rispetto ai domestici.

**Tabella 3. Passaggi tra diverse modalità di fornitura da parte dei clienti finali\***

Tipologia di passaggio	BT altri usi rispetto a totale BT altri usi attivi**		Domestici rispetto a totale domestici attivi**	
	2012	2013	2012	2013
Clienti che hanno cambiato fornitore sul mercato libero	7,4%	10,2%	3,4%	4,8%
Passaggi da e per il servizio di maggior tutela	4,5%	5,3%	5,1%	5,6%
<i>di cui: uscite</i>	3,3%	4,2%	4,4%	4,9%
<i>di cui: passati a un venditore collegato al distributore</i>	1,5%	0,5%	2,2%	2,9%
<i>di cui: rientri</i>	1,2%	1,1%	0,7%	0,7%
Passaggi da e per il servizio di salvaguardia	0,6%	0,5%	-	-
<b>TOTALE PASSAGGI</b>	<b>12,4%</b>	<b>16,0%</b>	<b>8,5%</b>	<b>10,4%</b>

\* I dati non comprendono le rinegoziazioni, ossia il passaggio da un'opzione contrattuale a un'altra con lo stesso fornitore sul mercato libero

\*\* Si considerano attivi tutti i punti di prelievo connessi alla rete di distribuzione, compresi i punti sospesi per morosità

Fonte: Rapporto retail

- 3.28 Come già ricordato, gli orientamenti definiti nel presente documento per la consultazione sono relativi ai soli clienti BT altri usi. L'Autorità intende inoltre valutare l'esclusione dall'ambito di applicazione i clienti BT altri usi di piccolissima dimensione, ossia fino a 1,5 kW di potenza impegnata. Si tratta, infatti, di un segmento di clientela i cui prelievi medi sono molto contenuti e, pertanto, ritenuti più simili ai clienti domestici con minore dinamicità e capacità.

- Q1. *Si concorda con l'esclusione dei clienti BT altri usi di piccole dimensioni (clienti fino a 1,5 kW) dalla prima fase di riforma dei meccanismi di tutela?*
- Q2. *Si ritiene in particolare che la definizione di clienti BT altri usi di piccola dimensione sia correttamente identificata o si ritiene che debba estendersi ai clienti fino a 3 kW?*
- Q3. *Si ritiene che tale prima fase di riforma dei meccanismi di tutela possa essere estesa ad altri clienti finali? In particolare, che tipo di trattamento si ritiene debbano avere i clienti finali titolari sia di punti di prelievo di cui al comma 2.2, lettera a) del TIT (domestici) che di punti di prelievo di cui al comma 2.2 lettera d) del TIT (pompe di calore e ricarica privata di veicoli elettrici)?*

#### **4. Opzioni di intervento**

- 4.1 Nel prosieguo sono descritte le tre opzioni di intervento proposte, nonché l'opzione 0 che consiste nel confermare lo status quo. D'ora in poi nella descrizione delle opzioni si assumerà che l'intervento si applichi al solo ambito prescelto. Ove non diversamente precisato, pertanto, l'ambito di intervento considerato è costituito dai clienti della tipologia BT altri usi, con potenza impegnata superiore a 1,5 kW.

## **OPZIONE 0. NESSUN INTERVENTO**

### ***a) Descrizione dell'intervento***

4.2 Mantenimento delle attuali condizioni economiche e contrattuali previste per l'erogazione del servizio di Maggior tutela.

### ***b) Assetto di erogazione del servizio***

4.3 Mantenimento dell'attuale assetto di erogazione del servizio, in cui l'Acquirente unico svolge la funzione di approvvigionamento dell'energia elettrica all'ingrosso e l'esercente la Maggior tutela fornisce tutti i clienti che non hanno un fornitore nel mercato libero, erogando in tal modo anche il servizio di ultima istanza.

### ***c) Condizioni economiche***

4.4 Mantenimento delle condizioni economiche previste dal Testo Integrato della Vendita (TIV allegato alla delibera 301/2012/R/eel) per tutti i clienti. Il TIV prevede, in particolare, per l'erogazione del servizio di Maggior tutela l'applicazione dei seguenti corrispettivi unitari:

- il corrispettivo PED, a copertura dei costi sostenuti da Acquirente unico per l'acquisto e il dispacciamento dell'energia elettrica destinata ai clienti in Maggior tutela;
- il corrispettivo PCV, commisurato ai costi di commercializzazione che sarebbero sostenuti da un operatore efficiente sul mercato libero;
- il corrispettivo PPE, a copertura degli squilibri del sistema di perequazione dei costi di acquisto e dispacciamento dell'energia elettrica destinata al servizio di Maggior tutela;
- la componente  $DISP_{BT}$ , a restituzione del differenziale relativo all'attività di commercializzazione applicata non solo ai clienti finali serviti in Maggior tutela, ma anche ai clienti finali che si approvvigionano sul mercato libero aventi diritto alla Maggior tutela.

4.5 Gli elementi PE e PD che compongono il corrispettivo PED sono determinati trimestralmente dall'Autorità in anticipo rispetto al trimestre di riferimento (di seguito ci si riferirà a tale modalità di determinazione delle condizioni economiche come modalità "ex-ante"). In ciascun trimestre gli elementi PE e PD sono fissati in modo tale da coprire i costi sostenuti o che si stima saranno sostenuti nell'anno solare di riferimento dall'Acquirente unico, rispettivamente, per l'acquisto dell'energia elettrica destinata alla Maggior tutela e per il servizio di dispacciamento.

4.6 In merito al corrispettivo PCV si ricorda che è in corso un apposito procedimento finalizzato a rivedere i livelli considerando i costi di commercializzazione sostenuti da un venditore efficiente del mercato libero.

4.7 Il corrispettivo PPE copre gli squilibri del sistema di perequazione dei costi di acquisto e di dispacciamento dell'energia elettrica destinata al servizio di Maggior tutela, che derivano dalla modalità di determinazione delle condizioni economiche ex-ante e in particolare dallo scostamento tra il gettito derivante dall'applicazione del corrispettivo PED definito ex-ante e i costi effettivamente sostenuti dagli esercenti la Maggior tutela.

4.8 L'Autorità continuerebbe ad aggiornare trimestralmente le condizioni economiche di erogazione del servizio di Maggior tutela applicate ai clienti del servizio.

**d) Condizioni contrattuali**

4.9 Mantenimento delle attuali condizioni contrattuali, così come definite dalla regolazione dell'Autorità ed eventualmente aggiornate in esito ai procedimenti descritti nel Box 1.

4.10 Le suddette condizioni contrattuali riguardano i principali aspetti del rapporto tra venditore e cliente finale. Rientrano in tale ambito, tra l'altro, le disposizioni relative a:

- a) modalità e tempistiche di fatturazione;
- b) contenuti dei documenti di fatturazione;
- c) deposito cauzionale, tempistiche dei pagamenti e modalità di rateizzazione;
- d) gestione dei reclami e qualità della vendita;
- e) gestione della morosità;
- f) recesso.

**e) Durata del servizio**

4.11 La normativa per ora non identifica il termine per l'abolizione del servizio di Maggior tutela, né dispone l'uscita perentoria dei clienti finali dal servizio.

4.12 Il contratto di fornitura nell'ambito del servizio di Maggior tutela può essere attivato volontariamente dal cliente o automaticamente dal sistema nel caso in cui il cliente resti senza un fornitore nel mercato libero.

**OPZIONE 1. MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA**

**a) Descrizione dell'intervento**

4.13 L'opzione 1 prevede la modifica:

- delle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela, al fine di aumentare la selettività nell'allocazione dei costi ai clienti;

- delle condizioni contrattuali del servizio di Maggior tutela relative alla disciplina del recesso, al fine di minimizzare il periodo che intercorre tra la scelta di un nuovo fornitore da parte del cliente finale e l'effettiva cessazione del rapporto di fornitura con l'esercente la Maggior tutela.
- 4.14 Le modifiche dettagliate in seguito sono finalizzate ad adeguare la regolazione del servizio di Maggior tutela, al fine di renderlo più coerente con il ruolo di "ultima istanza" (servizio universale) che esso è destinato ad assumere. Come già sopra evidenziato, infatti, ci si attende che in prospettiva restino forniti nel servizio di ultima istanza i clienti che, stante le loro caratteristiche, non sono in grado di trovare un fornitore nel mercato libero, oltre a quelli che si ritrovano senza un venditore per cause indipendenti dalla loro volontà, ad esempio il fallimento di quest'ultimo.
- 4.15 Rispetto a quanto detto al precedente paragrafo 4.14 è bene evidenziare che la modifica che qui si prospetta non vuole rimuovere la tutela di prezzo, che comunque la legge prevede. Tale tutela rimane, ma è proporzionata alle effettive dinamiche evolutive del servizio, come sopra illustrate.

***b) Assetto di erogazione del servizio***

- 4.16 L'assetto del servizio di ultima istanza prevedrebbe il mantenimento dell'attuale assetto, in cui l'Acquirente unico svolge la funzione di approvvigionamento e gli attuali esercenti la Maggior tutela erogano il servizio ai clienti finali.

***c) Condizioni economiche***

- 4.17 Questa opzione prevede, relativamente alle componenti a copertura dei costi di approvvigionamento, il passaggio da una modalità di determinazione delle condizioni economiche ex-ante, già illustrata con riferimento all'opzione 0, a una modalità di determinazione delle condizioni economiche basata, per quanto possibile, sui costi effettivi del servizio (di seguito: modalità "ex-post"), conoscibili solo alla chiusura del periodo di riferimento. Nel Box 2 sono descritte con maggiore dettaglio le modifiche che andrebbero coerentemente apportate all'attuale metodologia.

**BOX 2 – MODALITÀ DI DETERMINAZIONE EX-POST DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE**

In caso di determinazione ex-post delle condizioni economiche, il corrispettivo PED verrebbe determinato nel mese successivo a quello di riferimento, considerando i livelli di prezzo effettivamente realizzati in detto mese sul Mercato del Giorno Prima<sup>3</sup>, in luogo delle stime di costo di approvvigionamento utilizzate attualmente. Anche i costi di dispacciamento verrebbero applicati ai clienti sulla base dei valori effettivi applicati da Terna agli utenti del dispacciamento.

<sup>3</sup> Questa metodologia è coerente con l'attuale modalità di determinazione della componente di prezzo del servizio di salvaguardia, che prevede che il prezzo applicato al cliente finale per la parte relativa all'approvvigionamento sia fissato sulla base del valore assunto dalla media aritmetica mensile dei prezzi di acquisto sul sistema delle offerte in ciascuna fascia oraria del mese.

Per completezza va tuttavia osservato che il superamento della modalità di determinazione ex-ante non può essere realizzato con riferimento alla totalità dei costi di dispacciamento. Non è infatti possibile scorporare la quota parte degli oneri di sbilanciamento relativa ai clienti del servizio di ultima istanza dalla quota parte relativa agli altri clienti serviti in Maggior tutela. Pertanto, ai fini dell'attuazione dell'opzione 1, la componente relativa ai costi di sbilanciamento dovrebbe mantenere le attuali modalità di determinazione, sulla base dei valori storici del costo di sbilanciamento sostenuto dall'Acquirente unico<sup>4</sup>.

Sempre relativamente ai costi di dispacciamento, la modalità di quantificazione ex-ante dovrebbe essere utilizzata per quei corrispettivi di dispacciamento inclusi nell'elemento PD per i quali il valore effettivo è disponibile con tempistiche non compatibili con la determinazione del corrispettivo PED.

Relativamente al corrispettivo PPE, la modalità ex-ante dovrebbe trovare applicazione con esclusivo riferimento ai recuperi riferiti alle modalità di determinazione della componente relativa ai costi di sbilanciamento e degli altri corrispettivi di dispacciamento sopra evidenziati.

- 4.18 La riforma delle modalità di determinazione delle condizioni economiche del servizio di ultima istanza fa venire meno la necessità per l'Acquirente unico di effettuare coperture contro il rischio prezzo nei mercati all'ingrosso dell'energia elettrica. Infatti, relativamente ai consumi dei clienti del servizio di ultima istanza, l'Acquirente unico si approvvigionerebbe interamente sul mercato *spot*.
- 4.19 Al fine di garantire la trasparenza delle condizioni economiche di fornitura, l'Autorità potrebbe pubblicare secondo opportune tempistiche tutti gli elementi necessari per la determinazione delle condizioni economiche di fornitura, che gli esercenti la Maggior tutela utilizzerebbero ai fini della fatturazione. In tale ambito, inoltre, l'Autorità continuerebbe ad aggiornare i corrispettivi che necessariamente dovrebbero continuare ad essere determinati ex-ante, così come sopra illustrato.
- 4.20 Anche al fine di minimizzare l'impatto sui sistemi di fatturazione, la suddetta determinazione delle condizioni economiche ex-post potrebbe avvenire nei primi giorni successivi al mese di riferimento.
- 4.21 Con riferimento, infine, alle componenti a copertura dei costi di commercializzazione, il corrispettivo PCV continuerebbe ad essere definito dall'Autorità sulla base dei costi sostenuti per i clienti serviti nell'ambito del servizio di ultima istanza.

#### LOAD PROFILING E TRATTAMENTO ORARIO

- 4.22 Il passaggio da una metodologia di determinazione ex-ante dei corrispettivi a una metodologia di determinazione ex-post, mirato a garantirne il massimo allineamento con i costi effettivi del servizio, sarebbe più efficace se i punti di prelievo dei clienti BT altri usi fossero trattati orari. Ciò infatti consentirebbe di applicare il prezzo *spot* al profilo effettivo di prelievo di ciascun cliente e non a quello stimato con il *load profiling*.

<sup>4</sup> Si evidenzia, peraltro, che questa componente ha assunto nel tempo un peso marginale sui costi di approvvigionamento.

- 4.23 L'estensione del trattamento orario ad una ulteriore porzione di clienti BT altri usi<sup>5</sup> porterebbe ad una maggiore responsabilizzazione del consumatore rispetto al proprio profilo di consumo. Tuttavia, per tale intervento occorrerà tenere conto dei tempi tecnici necessari per consentire la rilevazione e messa a disposizione del dato di misura orario, dell'esigenza di non compromettere la qualità dei dati di misura messi a disposizione e, infine, della minore semplicità di lettura dei dati riportati nella bolletta. Le valutazioni circa l'opportunità di estendere il trattamento orario ad una platea più ampia di clienti esulano tuttavia da questo procedimento e saranno valutate dall'Autorità nell'ambito più ampio della regolazione delle attività di *settlement* e di misura.

<p><i>Q4. Si evidenziano particolari criticità per l'esercente la Maggior tutela in ragione di un'applicazione differenziata delle condizioni economiche tra i clienti in Maggior tutela e i clienti del servizio di ultima istanza?</i></p> <p><i>Q5. Si ritiene che la metodologia di quantificazione ex-post presenti criticità operative, ad esempio per quanto riguarda il processo di fatturazione?</i></p> <p><i>Q6. Indicare, in particolare, le modifiche necessarie (e le relative tempistiche) circa l'implementazione delle condizioni economiche del servizio di ultima istanza.</i></p>
---

**d) Condizioni contrattuali**

- 4.24 Non si prevedono modifiche alle condizioni contrattuali vigenti nell'ambito del servizio di Maggior tutela, ad eccezione della disciplina della risoluzione del contratto di fornitura che, attualmente, prevede l'onere sul cliente finale di esercitare espressamente la facoltà di recesso riconosciutagli.
- 4.25 In particolare l'Autorità è orientata a prevedere che il contratto con l'esercente la Maggior tutela si estingua in modo automatico con il perfezionamento della procedura di *switching* attivata dal nuovo venditore contrattualizzato, senza l'onere per il cliente di recedere espressamente dal contratto con l'esercente la Maggior tutela. Tale scelta è motivata dalla volontà di ridurre al minimo il tempo effettivamente necessario per risolvere il contratto con il vecchio esercente la Maggior tutela e attivare il servizio con il nuovo fornitore.
- 4.26 Altri interventi, ad esempio sul dimensionamento delle garanzie e sugli obblighi di fatturazione, sono rimandati ad un secondo momento, quando il servizio di Maggior tutela si configurerà concretamente come servizio di ultima istanza.

<sup>5</sup> Attualmente il trattamento orario è previsto, relativamente ai clienti connessi in bassa tensione, per i soli clienti non domestici con potenza impegnata superiore a 55 kW.



- Q7. *Si evidenziano elementi di criticità circa la modifica della disciplina del recesso nel servizio di ultima istanza?*
- Q8. *Si ritiene che siano necessarie ulteriori modifiche delle condizioni contrattuali di erogazione del servizio?*

**e) Durata del servizio**

- 4.27 Nell'opzione 1 gli obblighi di erogazione del servizio da parte dei soggetti esercenti continuerebbero ad avere durata indeterminata, in assenza di eventuali modifiche normative che stabiliscano modalità alternative di erogazione del servizio di ultima istanza.
- 4.28 L'erogazione del servizio al singolo cliente sarà effettuata nelle situazioni in cui il cliente rimane senza un venditore nel mercato libero. In tali casi, il cliente rimarrà nel servizio di ultima istanza finché non trova un venditore nel mercato.

**OPZIONE 2A. MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E PASSAGGIO VOLONTARIO AL MERCATO**

**a) Definizione dell'intervento**

- 4.29 Questa opzione prevede, oltre alla revisione (nei termini dell'opzione 1) delle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela, l'introduzione di uno specifico meccanismo che garantisca il protrarsi per un periodo transitorio e predefinito di condizioni di tutela tendenzialmente in linea con quelle attualmente praticate dagli esercenti la Maggior tutela. A tal fine, l'opzione prevede, in estrema sintesi, la separazione delle due funzioni oggi svolte in maniera integrata nell'ambito del servizio di Maggior tutela: la garanzia della fornitura per i clienti che transitoriamente rimangono senza un fornitore nel mercato libero da un lato e la fornitura di energia elettrica a condizioni vigilate, dall'altro (*Tutela SIMILE*). Ciò richiede di modificare le condizioni di erogazione della Maggior tutela sulle stesse direttrici delineate nell'opzione 1 e, al contempo, di attivare un nuovo servizio - la *Tutela SIMILE* - finalizzato a stimolare il progressivo spostamento sul mercato libero dei clienti.
- 4.30 Come si nota, è il servizio di *Tutela SIMILE* che assicura ai clienti interessati una necessaria gradualità nella realizzazione della riforma del prezzo del servizio di Maggior tutela in termini di servizio di ultima istanza, e il soggetto che intende erogare tale servizio assume quindi un obbligo di servizio pubblico di garantire tale gradualità.

**b) Assetto di erogazione del servizio**

- 4.31 Nello scenario prefigurato dall'opzione 2 gli attuali esercenti la Maggior tutela avrebbero la responsabilità di assicurare il servizio di ultima istanza, mentre il

servizio di *Tutela SIMILE* sarebbe erogato dai fornitori del mercato libero (che decidono di aderirvi), che dovrebbero svolgere autonomamente sia l'attività di approvvigionamento all'ingrosso di energia elettrica che quella di commercializzazione.

- 4.32 L'adesione alla *Tutela SIMILE* da parte dei clienti finali sarebbe volontaria. Potrebbero aderire alla *Tutela SIMILE* sia i clienti provenienti dal servizio di Maggior tutela che i clienti serviti nell'ambito del mercato libero. Inoltre, i clienti serviti nella *Tutela SIMILE* avrebbero il diritto di recedere in qualsiasi momento, per passare al (o rientrare nel) mercato libero anche con il medesimo fornitore della *Tutela SIMILE*.
- 4.33 Il servizio di *Tutela SIMILE* sarebbe erogato da società di vendita operanti sul mercato libero in possesso di specifici requisiti. I fornitori selezionati dovrebbero erogare la *Tutela SIMILE* a tutti i clienti che ne facessero richiesta, fino ad un numero massimo di clienti che ciascun singolo fornitore potrebbe contrattualizzare nell'ambito del servizio (di seguito: tetto individuale). I fornitori, in caso di saturazione del tetto individuale, potrebbero sottoscrivere nuovi contratti di fornitura alle condizioni della *Tutela SIMILE* solo in sostituzione di clienti che escono dal medesimo servizio prima della scadenza dei termini (ad esempio: per sottoscrizione di un contratto sul mercato libero, per rientro nel servizio di ultima istanza o per chiusura del POD).
- 4.34 Inoltre, l'attivazione del servizio sarebbe comunque condizionata all'accettazione da parte del fornitore della *Tutela SIMILE* di ciascun specifico cliente (ad esempio in base a valutazioni di merito creditizio del cliente da parte del fornitore). Nel periodo di erogazione del servizio, il fornitore sarebbe tenuto a:
- a) rispettare i requisiti economici, gestionali e operativi stabiliti per l'accesso alle procedure di selezione e comunicare le informazioni rilevanti al fine del controllo periodico dei suddetti requisiti;
  - b) trasmettere i dati e le informazioni rilevanti ai fini della verifica del raggiungimento del tetto individuale, comprese le entrate ed uscite dal servizio, nonché ai fini del monitoraggio;
  - c) assicurare correttezza e trasparenza nello svolgimento della propria funzione di fornitore del servizio di *Tutela SIMILE*, sia attraverso la messa a disposizione al cliente finale di informazioni complete e accurate, sia attraverso l'impegno, il cui adempimento sarà oggetto di specifico monitoraggio, a risolvere situazioni di disservizio in modo efficace e tempestivo;
  - d) rispettare specifici obblighi di comunicazione al cliente finale circa la durata contrattuale del servizio di *Tutela SIMILE*, almeno all'atto della sottoscrizione del contratto e all'approssimarsi della sua scadenza (potrebbe

essere ad esempio previsto un obbligo informativo al massimo entro 3 mesi prima della scadenza);

- e) rispettare specifici ulteriori obblighi informativi definiti dall’Autorità, come ad esempio la pubblicazione sul proprio sito di informazioni riguardanti il mantenimento dei requisiti per la partecipazione e l’erogazione del servizio nonché di informazioni che favoriscano la comparabilità, da parte del cliente, delle condizioni economiche della *Tutela SIMILE* con quelle offerte dal medesimo fornitore sul mercato libero.

4.35 Al fine di garantire la corretta selezione dei soggetti e il regolare funzionamento della *Tutela SIMILE*, l’Autorità individuerebbe un soggetto (di seguito: Amministratore delle attivazioni e cessazioni della *Tutela SIMILE* o Amministratore) per:

- gestire le procedure di selezione, rendendo pubbliche le regole di partecipazione e di selezione dei fornitori, nonché i risultati delle medesime;
- verificare il possesso dei requisiti e il loro monitoraggio periodico, segnalando all’Autorità eventuali casi in cui tale possesso viene meno;
- verificare il rispetto degli obblighi dei fornitori selezionati, segnalando all’Autorità eventuali inadempimenti;
- identificare la modalità per la gestione dei casi di raggiungimento del tetto massimo di clienti assegnabile a ciascun fornitore.

*Q9. Si concorda con la presenza di un limite al numero di clienti servibile attraverso il servizio di Tutela SIMILE? E’ preferibile un parametro differente per la fissazione del tetto?*

*Q10. Si ritiene che gli obblighi in capo ai fornitori siano correttamente definiti?*

*Q11. Si ritiene vi siano ulteriori obblighi informativi che devono essere posti in capo ai fornitori? Se sì, quali?*

*Q12. Si concorda con la previsione di obblighi informativi per il fornitore di Tutela SIMILE che facilitino la confrontabilità tra le offerte del mercato libero e quella di Tutela SIMILE? Si ritiene vi siano altre misure adottabili nei confronti dei suddetti fornitori, rispetto a quelle descritte, per stimolare il passaggio dei clienti al mercato libero?*

#### *I REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE*

4.36 I fornitori che intendessero partecipare alle procedure di selezione per l’erogazione del servizio di *Tutela SIMILE* dovrebbero essere in possesso dei requisiti di partecipazione definiti dall’Autorità, distinti in: requisiti di solidità economico-finanziaria, requisiti gestionali e requisiti operativi.

- 4.37 Per quanto concerne i requisiti di solidità economico-finanziaria, l'orientamento dell'Autorità è che il soggetto non sia in stato di fallimento, di liquidazione coatta, di concordato preventivo, ovvero non sia sottoposto a una procedura per la dichiarazione di una di tali situazioni. Inoltre, si intendono valutare ulteriori specifici requisiti relativi al fatto che il partecipante, o colui del quale si avvale per la sottoscrizione del contratto per il servizio di dispacciamento con Terna, abbia versato per intero le garanzie richieste dalla medesima per l'accesso al servizio di dispacciamento. Infine, potrebbe essere indicata tra i requisiti l'assenza di situazioni di inadempimento nei confronti di Terna o delle imprese distributrici (ad esempio mediante l'individuazione di indicatori di ritardo di pagamento delle fatture nei 12 mesi precedenti o nel periodo tra la sottoscrizione del contratto e la partecipazione alle procedure di selezione, se inferiore).
- 4.38 Per quanto concerne i requisiti gestionali, si potrebbero prevedere requisiti di onorabilità, professionalità degli amministratori della società che intende offrire il servizio di *Tutela SIMILE*.
- 4.39 Infine, con riferimento ai requisiti di natura operativa, l'Autorità intende valutare la capacità delle società di approvvigionarsi, direttamente o indirettamente, sul mercato all'ingrosso, di gestire in modo corretto e puntuale i processi di fatturazione e di reclamo da parte dei clienti, oltre che eventuali condotte commerciali scorrette poste in essere in passato e le relative sanzioni. In particolare, per ciascuno dei suddetti aspetti, verranno individuati specifici livelli soglia che dovranno essere soddisfatti.
- 4.40 Nell'effettuare la valutazione di rispetto dei suddetti livelli soglia, si potrebbe fare riferimento anche alla capacità del fornitore di servire un numero di clienti (o erogare volumi di energia) coerente con quello che si troverebbe a servire nel caso di assegnazione del servizio di *Tutela SIMILE*.
- 4.41 Successivamente all'ammissione di un fornitore alle procedure di selezione per l'erogazione del servizio di *Tutela SIMILE*, e per tutto il periodo di durata del servizio, con cadenza semestrale dovrà essere condotta una verifica del mantenimento dei requisiti e, in caso di esito negativo, a seguito dell'accertamento dell'invio di dati errati o falsi o per il venir meno dei requisiti minimi, si procederebbe all'esclusione del fornitore dal servizio.
- 4.42 L'esclusione dal servizio comporterebbe per il fornitore il divieto di stipulare nuovi contratti per l'erogazione del servizio di *Tutela SIMILE*, ferma restando l'efficacia dei contratti in essere e salvo tempestiva comunicazione ai clienti rispetto all'esclusione medesima.

Q13. Si ritiene che debbano essere definiti altri requisiti per la partecipazione?

Q14. Relativamente ai requisiti operativi, quali indicatori e quali soglie si ritiene debbano essere fissati?

*Q15. Quale modalità si ritiene debba essere implementata per la valutazione della capacità del fornitore di servire un numero di clienti coerente con quello che si troverebbe a servire in caso di assegnazione della Tutela SIMILE?*

**c) Condizioni economiche**

- 4.43 La struttura del prezzo offerto dai fornitori del servizio di *Tutela SIMILE* sarebbe identica a quella del prezzo del servizio di ultima istanza. In particolare, i fornitori della *Tutela SIMILE* praticerebbero le stesse condizioni economiche dei fornitori del servizio di ultima istanza, descritte nell'opzione 1, con la sola eccezione del corrispettivo PCV, il cui livello sarebbe scontato dal fornitore stesso.
- 4.44 L'Autorità è orientata a prevedere che la determinazione del livello dello sconto che il fornitore è disponibile ad applicare al corrispettivo PCV nell'erogazione del servizio di *Tutela SIMILE* avvenga mediante presentazione di offerte al ribasso a turno unico e in busta chiusa. Il livello del corrispettivo PCV su cui presentare offerte al ribasso potrebbe essere quello vigente al momento della selezione per i clienti del servizio di ultima istanza. Il ribasso minimo che il fornitore potrebbe offrire sarebbe posto pari a zero.
- 4.45 È possibile che il costo di fornitura dei clienti di piccola dimensione presenti differenze sensibili in diverse aree del territorio nazionale (ciò potrebbe essere ad esempio connesso al rischio credito). In questo contesto, la possibilità per i fornitori del servizio di *Tutela SIMILE* di rifiutare selettivamente i clienti richiedenti potrebbe avere come effetto una limitazione dell'accesso al servizio per i clienti titolari di punti di prelievo nelle aree in cui i costi sono maggiori. In alternativa, potrebbero essere quindi previste determinazioni riferite alla fornitura del servizio in aree geografiche più limitate oppure, mantenendo un'unica procedura, potrebbe essere imposto un vincolo di composizione dei clienti per cui si presenta un'offerta, definito per area geografica.
- 4.46 I fornitori selezionati sarebbero ordinati dall'Amministratore in una graduatoria in funzione dello sconto sul corrispettivo PCV, a partire dal fornitore che avrà offerto lo sconto maggiore fino al fornitore che avrà offerto lo sconto minore.
- 4.47 Sulla base degli esiti della selezione delle offerte, il corrispettivo di commercializzazione applicato ai clienti finali potrebbe essere:
- differenziato per ciascun fornitore e pari allo sconto offerto (metodo “*Pay as bid*”);
  - indifferenziato per tutti i fornitori che si aggiudicano il diritto ad erogare il servizio, pari allo sconto offerto dal fornitore aggiudicatario che ha offerto lo sconto minore (metodo “*Marginal pricing*”).

- 4.48 L'identica struttura e le identiche condizioni economiche, se si eccettua lo sconto, permetterebbero la perfetta confrontabilità, da parte del cliente, delle condizioni di *Tutela SIMILE* con quelle del servizio di ultima istanza.
- 4.49 Tuttavia, la possibilità che i clienti finali possano preferire condizioni economiche pre-determinate rispetto a condizioni determinabili solo ex-post spinge l'Autorità a considerare, come struttura alternativa, la possibilità che il prezzo della *Tutela SIMILE* sia basato su condizioni economiche pre-determinate, riflettenti le condizioni di mercato (ad esempio: prezzo basato su quotazioni *forward*). Una tale scelta potrebbe peraltro permettere un maggiore allineamento delle condizioni della *Tutela SIMILE* a quelle già presenti in alcune offerte nel mercato libero.

- Q16. Si concorda con l'orientamento di condurre una selezione dei fornitori unica a livello nazionale? Come si valutano le ipotesi alternative sopra formulate?*
- Q17. Si ritiene condivisibile la previsione di uno sconto rispetto al corrispettivo PCV? Quale altro elemento potrebbe essere oggetto di sconto?*
- Q18. Quale modalità di determinazione del corrispettivo di commercializzazione si ritiene preferibile tra "Pay as bid" e "Marginal pricing"?*
- Q19. Si valuta vi possano essere delle modalità alternative di fissazione delle condizioni economiche che prevedano che le stesse restino pre-determinate?*
- Q20. Si ritiene, qualora le condizioni economiche siano pre-determinate, preferibile modificare anche le condizioni economiche del servizio di ultima istanza?*

**d) Condizioni contrattuali**

- 4.50 Le condizioni contrattuali per i clienti serviti nell'ambito della *Tutela SIMILE* sarebbero le stesse previste per il servizio di ultima istanza ad eccezione della durata del contratto, che nel caso della *Tutela SIMILE* risulterebbe fissata pari a 1 anno non rinnovabile.
- 4.51 Con riferimento alla disciplina delle modalità di estinzione del contratto per conclusione da parte del cliente di un nuovo contratto di fornitura sul libero mercato, l'Autorità è orientata a introdurre previsioni di analogo tenore a quelle prospettate con riferimento al servizio di ultima istanza.

- Q21. Si ritiene che siano necessarie ulteriori modifiche delle condizioni contrattuali di erogazione del servizio?*

*e) Durata del servizio*

- 4.52 I fornitori, ferma restando la possibilità di respingere le richieste di specifici clienti finali, si impegnano ad attivare i contratti del servizio di *Tutela SIMILE* per i 2 anni successivi all'assegnazione. Dato che la durata del contratto stipulato nell'ambito della *Tutela SIMILE* è annuale e non prorogabile, nel complesso il meccanismo di *Tutela SIMILE* potrà durare al massimo a 3 anni.
- 4.53 Al momento di cessazione della durata del contratto di *Tutela SIMILE*, il cliente si troverebbe nelle condizioni di un qualsiasi cliente del mercato libero a cui scada un contratto di durata limitata senza rinnovo.

OPZIONE 2A.1. GESTIONE DECENTRALIZZATA

- 4.54 Nell'opzione 2A.1, che riguarda la selezione dei fornitori da parte dei clienti secondo uno schema decentralizzato, il contatto tra clienti e fornitori finalizzato all'attivazione del servizio di *Tutela SIMILE* avverrebbe secondo i normali canali di commercializzazione.
- 4.55 L'Autorità è orientata a prevedere specifici obblighi in capo al fornitore, al fine di assicurare che, in occasione del contatto commerciale relativo alla richiesta di attivazione del servizio o per il primo periodo di erogazione del servizio, al cliente finale sia garantita l'effettiva erogazione della *Tutela SIMILE*. Le suddette previsioni permetterebbero di mantenere un adeguato livello di tutela al cliente finale nonché di permettere il passaggio graduale e consapevole dello stesso al mercato libero. Inoltre le medesime previsioni permetterebbero di non vanificare l'effetto della presenza di tetti al numero di clienti servibili.
- 4.56 L'intervento dell'Amministratore sarebbe limitato, secondo quanto di competenza di ciascuno dei due soggetti, alla selezione dei fornitori, alla determinazione delle condizioni economiche sulla base delle offerte presentate dai fornitori e al controllo del rispetto delle regole di partecipazione alle procedure di selezione e alla fornitura del servizio.
- 4.57 Inoltre, relativamente al tetto individuale del fornitore, l'Amministratore vigilerebbe sul rispetto delle soglie imposte. La saturazione del suddetto tetto sarebbe costantemente monitorata attraverso la registrazione delle nuove sottoscrizioni e delle uscite dal servizio di *Tutela SIMILE* e resa pubblica sulla stessa piattaforma su cui verrebbero pubblicati i risultati delle procedure di selezione. In questo modo i clienti che volessero aderire alla *Tutela SIMILE* potrebbero rivolgersi direttamente ai fornitori che non avessero ancora saturato il proprio tetto individuale. Il cliente che comunque si rivolgesse ad un fornitore che non può erogare il servizio sarebbe da questo reindirizzato alla piattaforma per la pubblicazione dei risultati e il monitoraggio dei massimali.

*Q22. Si ravvisano criticità in caso di gestione decentralizzata di assegnazione dei clienti ai diversi fornitori della Tutela SIMILE?*

**OPZIONE 2A.2. GESTIONE CENTRALIZZATA**

- 4.58 L'opzione 2A.2 prevede che la selezione dei fornitori avvenga secondo un metodo centralizzato.
- 4.59 In particolare, la possibilità del cliente di accedere alla *Tutela SIMILE* avverrebbe obbligatoriamente attraverso un sito, predisposto dall'Amministratore, che gestisce l'assegnazione delle offerte di *Tutela SIMILE* tra i fornitori (di seguito: Sito Centrale). I clienti che accedessero al Sito Centrale con l'intenzione di stipulare un contratto di fornitura di *Tutela SIMILE* potrebbero scegliere il fornitore tra quelli che non avessero saturato il proprio tetto individuale. Il contatto tra cliente e fornitore avverrebbe direttamente tramite il sistema centralizzato; sul Sito Centrale sarebbero disponibili informazioni complete sulle condizioni economiche e contrattuali del servizio. L'accettazione o il rifiuto da parte del fornitore sarebbe comunicata attraverso il sistema centrale.
- 4.60 In questo modello, l'Amministratore monitorerebbe direttamente e automaticamente il grado di raggiungimento del tetto individuale di ciascun fornitore e la possibilità per il fornitore stesso di erogare il servizio di *Tutela SIMILE* a ulteriori clienti finali.

*Q23. Si ritiene utile l'introduzione di un Sito Centrale per la gestione dell'attivazione dei contratti di servizio di Tutela SIMILE?*

*Q24. Si ravvisano criticità in caso di gestione centralizzata per l'allocazione dei clienti in Tutela SIMILE?*

**OPZIONE 2B. MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E PASSAGGIO AUTOMATICO AL MERCATO**

**a) Definizione dell'intervento**

- 4.61 Questa opzione 2B prevede, relativamente ai clienti oggetto dell'intervento, oltre alla definizione del servizio di ultima istanza, con la relativa modifica delle condizioni di erogazione così come delineata nell'opzione 1, l'implementazione di un meccanismo automatico di passaggio dei clienti finali serviti in Maggiore tutela al servizio di *Tutela SIMILE* a fornitori selezionati mediante un'asta per lotti di clienti.



- 4.62 In altri termini, l'opzione 2B si tradurrebbe in una modifica delle modalità di erogazione del servizio di Maggior tutela, prevedendo, con riferimento ai clienti BT altri usi, un meccanismo di cessione di tutti i contratti di Maggior tutela agli esercenti il servizio di *Tutela SIMILE*. Poiché, come già detto sopra, gli esercenti la *Tutela SIMILE* assumono l'obbligo di servizio pubblico di garantire la gradualità della tutela di prezzo ai clienti interessati dalla riforma, tale meccanismo di cessione opererebbe nei confronti di soggetti che si trovano, per certi versi, in una situazione del tutto analoga a quella degli esercenti la Maggior tutela e, quindi, fungibile (anche se per un periodo necessariamente transitorio e limitato, appunto, dalle esigenze della gradualità).
- 4.63 Anche in questa opzione, coerentemente all'opzione 2A verrebbero quindi a crearsi due distinti servizi: il servizio di ultima istanza e quello di *Tutela SIMILE*. In tale caso, peraltro, la suddetta distinzione avverrebbe in modo meno graduale, in ragione del passaggio automatico dei clienti al servizio di *Tutela SIMILE*. Peraltro, il cliente ceduto all'esercente il servizio di *Tutela SIMILE* ritornerebbe comunque nell'ambito del servizio di Maggior tutela (a prezzi da servizio di ultima istanza) qualora il contratto con l'esercente il servizio di *Tutela SIMILE* si risolvesse anticipatamente (ad esempio, per inadempimento del cliente) senza che il cliente trovi un nuovo fornitore sul libero mercato.
- 4.64 Come si nota, il meccanismo di gradualità che nell'opzione 2A opera in modo eventuale (su iniziativa del cliente che non intende subire gli effetti della riforma delle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela in termini di prezzi di servizio di ultima istanza), nell'opzione 2B opera in modo necessario nei confronti di tutti i clienti BT altri usi che sono serviti in Maggior tutela.

**b) Assetto di erogazione del servizio**

- 4.65 L'assetto di erogazione del servizio, i requisiti per la partecipazione alle procedure di selezione e gli obblighi in capo ai soggetti selezionati sarebbero analoghi a quanto descritto nell'opzione 2A.
- 4.66 In questo caso, tuttavia, l'assegnazione dei clienti a ciascun fornitore selezionato avverrebbe in maniera automatica, venendo meno la necessità di prevedere una gestione centralizzata dei passaggi dei clienti finali. L'Amministratore manterrebbe comunque il ruolo legato alla gestione delle procedure nonché al monitoraggio dei requisiti durante il periodo di erogazione del servizio.
- 4.67 L'assegnazione avverrebbe sulla base di lotti di clienti predefiniti dall'Autorità. Ciò comporterebbe l'esigenza di rendere disponibili, prima dell'espletamento delle medesime procedure, informazioni di dettaglio sulle caratteristiche dei clienti appartenenti a ciascun lotto in quanto, diversamente dall'opzione 2A, verrebbe meno la facoltà per il fornitore selezionato di rifiutare il singolo cliente del servizio di *Tutela SIMILE*.

- 4.68 La definizione dei lotti e l'esigenza di rendere disponibili informazioni sulle caratteristiche dei clienti che devono passare in modo automatico alla *Tutela SIMILE* richiedono un intervento più puntuale per il disegno dell'asta che potrebbe avere un maggiore impatto sugli incentivi alla partecipazione da parte dei fornitori. Inoltre, verrebbe meno la volontarietà del passaggio da parte dei clienti, ciò comportando una potenziale riduzione della consapevolezza del cliente finale nei confronti del mercato.
- 4.69 Il cliente servito nell'ambito del servizio di Maggior tutela al momento dell'espletamento delle procedure verrebbe automaticamente trasferito al servizio di *Tutela SIMILE*, previa specifica informativa i cui modi e tempi di espletamento dovrebbero essere definiti. Inoltre, ciascun cliente servito nella *Tutela SIMILE* avrebbe il diritto di recedere in qualsiasi momento, per passare al mercato libero anche con il medesimo fornitore della *Tutela SIMILE*. Infine è orientamento dell'Autorità prevedere che, per il periodo di erogazione del servizio, possano accedere tutti i clienti, anche provenienti dal mercato libero, che ne facciano richiesta.

**c) Condizioni economiche e contrattuali**

- 4.70 Nell'opzione 2B si confermano le modalità di definizione delle condizioni di erogazione del servizio descritte nell'opzione 2A.

**d) Durata del servizio**

- 4.71 I fornitori selezionati si impegnerebbero all'erogazione del servizio di *Tutela SIMILE* per i 2 anni successivi all'assegnazione. Anche in questo caso, la durata del contratto stipulato con il singolo cliente finale nell'ambito della *Tutela SIMILE* sarebbe annuale e non prorogabile.
- 4.72 Al momento di cessazione della durata del contratto di *Tutela SIMILE*, il cliente si troverebbe nelle condizioni di un qualsiasi cliente del mercato libero a cui scada un contratto di durata limitata senza rinnovo.

<p>Q25. <i>Si ravvisano elementi di criticità rispetto all'ipotesi di passaggio automatico alla Tutela SIMILE?</i></p>
--

**5. Valutazione dell'impatto delle opzioni considerate sul raggiungimento degli obiettivi specifici**

- 5.1 La tabella 4 sintetizza le valutazioni dell'Autorità circa l'efficacia di ciascuna opzione ai fini del raggiungimento degli obiettivi specifici indicati al punto 3.5.
- 5.2 In relazione all'obiettivo di *Riduzione del servizio di Maggior tutela al ruolo di servizio di ultima istanza*:

- a) l'**opzione 0**, poiché replica lo *status quo*, non fa evolvere il servizio di Maggior tutela verso il ruolo prevalente di ultima istanza; l'impatto dell'opzione 0 rispetto a questo obiettivo è, perciò, valutato come **negativo**;
- b) l'**opzione 1** indirizza esplicitamente l'obiettivo, intervenendo sulle condizioni economiche del servizio di Maggior tutela al fine di migliorarne la selettività in termini di allocazione a ciascun cliente dei costi da esso generati, nella prospettiva di un aumento della flessibilità dei processi di entrata ed uscita. L'impatto dell'opzione 1 rispetto a questo obiettivo è, perciò, valutato come **positivo**;
- c) l'**opzione 2A** presenta i medesimi vantaggi dell'opzione 1 poiché prevede un intervento diretto di modifica della Maggior tutela. Questa opzione si differenzia tuttavia dall'opzione 1 poiché, grazie al contestuale avvio della *Tutela SIMILE*, ha un effetto sinergico in quanto accelera l'identificazione separata del servizio di ultima istanza da quello di fornitura di energia elettrica a condizioni di tutela. La sinergia dipenderà dalla capacità del cliente di comprendere i contenuti e gli impatti della riforma e di agire di conseguenza, attivando un contratto di fornitura nel mercato libero o scegliendo di aderire alla *Tutela SIMILE*. L'impatto dell'opzione 2A rispetto a questo obiettivo è, perciò, valutato come **molto positivo**;
- d) l'**opzione 2B**, come l'opzione 2A, presenta i medesimi vantaggi dell'opzione 1 poiché prevede un intervento diretto di modifica della Maggior tutela e li potenzia attraverso l'attivazione di una *Tutela SIMILE*. In questo caso, la riduzione della Maggior tutela a servizio di ultima istanza si realizza con tempi accelerati, che dipendono dalla tempistica prevista per il trasferimento dei clienti ai fornitori della *Tutela SIMILE*. L'impatto dell'opzione 2B rispetto a questo obiettivo è, perciò, valutato come **molto positivo**.

5.3 In relazione all'obiettivo *Innovazione dei meccanismi di tutela di prezzo per i piccoli consumatori*:

- a) l'**opzione 0** non risponde all'esigenza di superamento dell'alternanza tra servizio di Maggior tutela e mercato libero, non prevedendo un'evoluzione del servizio verso forme tipiche del mercato. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **negativa**;
- b) l'**opzione 1** è proiettata ad identificare le forniture del mercato libero quale tipica modalità di fornitura. Tuttavia essa non prevede alcuna forma di evoluzione dei sistemi di tutela verso sistemi innovativi più coerenti con il funzionamento del mercato. Inoltre, il passaggio ad una metodologia di quantificazione ex-post comporta per il cliente una maggiore variabilità dei corrispettivi e l'impossibilità di conoscerne con certezza anticipatamente il valore. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **negativa**;
- c) l'**opzione 2A** innova i meccanismi di tutela attraverso l'attivazione del servizio di *Tutela SIMILE*, prevedendo ad un tempo l'evoluzione delle condizioni di erogazione della Maggior tutela verso un ruolo di ultima

istanza. Le modalità di determinazione dei corrispettivi proposti per la *Tutela SIMILE* dovrebbero consentire un loro allineamento ai valori di mercato, a livelli non superiori a quelli della Maggior tutela. In tale modo, la *Tutela SIMILE* permette ai clienti di non subire aumenti repentini ed improvvisi delle condizioni economiche, assicurando la proporzionalità e gradualità dell'intervento. Inoltre, la *Tutela SIMILE* è disciplinata in modo da assicurare livelli adeguati di qualità, grazie anche all'applicazione dei criteri di ammissione e alla vigilanza dell'Autorità sull'esecuzione dei contratti. Si ritiene infine che l'opzione con gestione centralizzata (2A.2) possa ulteriormente facilitare la tutela dei clienti. Anche in questo caso, l'utilizzo di una metodologia di quantificazione ex-post comporta per il cliente una maggiore variabilità dei corrispettivi e l'impossibilità di conoscerne con certezza anticipatamente il valore. Il mantenimento di strutture di prezzo facilmente confrontabili e di livelli prevedibili potrebbe, tuttavia, essere perseguito attraverso la previsione di condizioni economiche di fornitura pre-determinate (ad esempio: prezzi basati su quotazioni *forward*). Infine, l'applicazione di una struttura di prezzo uniforme per tutti i fornitori selezionati nella *Tutela SIMILE* permette la confrontabilità delle offerte. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **positiva**;

- d) l'**opzione 2B** presenta le *medesime* caratteristiche dell'opzione 2A. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **positiva**.

5.4 In relazione all'obiettivo *promozione della concorrenza tra i fornitori del mercato libero*:

- a) l'**opzione 0** mantiene il potenziale vantaggio dei fornitori storici nell'attrarre i consumatori sul mercato libero. Il permanere di condizioni economiche non del tutto anticipabili e replicabili da parte dei fornitori del mercato libero può limitare l'ingresso di fornitori. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **negativa**;
- b) l'**opzione 1** mantiene il potenziale vantaggio dei fornitori storici nell'attrarre i consumatori sul mercato libero. La modifica delle modalità di determinazione delle condizioni economiche favorisce la replicabilità delle stesse da parte dei fornitori del mercato libero, stimolando la concorrenza. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **neutra**;
- c) l'**opzione 2A** favorisce lo sviluppo di una struttura di offerta più concorrenziale, grazie al cambiamento delle modalità di determinazione delle condizioni economiche. L'opzione 2A consente la partecipazione di venditori qualificati del mercato libero alla fornitura di energia elettrica a condizioni di tutela nell'ambito della *Tutela SIMILE*, aumentando il grado di concorrenzialità nel mercato. In tale ambito, la previsione di un tetto al numero massimo di clienti cui ciascun fornitore può erogare la *Tutela SIMILE* mira, da un lato, in particolare nel caso di condizioni economiche pre-determinate (ad esempio con prezzi basati su quotazioni *forward*) a

minimizzare i rischi connessi all'approvvigionamento dell'energia elettrica e, dall'altro, a evitare il potenziale consolidamento di posizioni dominanti. Inoltre la previsione di condizionare l'attivazione del servizio all'accettazione da parte del fornitore di ciascun specifico cliente stimola la partecipazione di una pluralità di soggetti alle procedure di selezione in quanto tiene conto dell'esigenza di minimizzare il grado di rischio a cui sono esposti i venditori a seconda delle caratteristiche dei clienti serviti. Rispetto alla scelta circa l'organizzazione del sistema di selezione del fornitore di *Tutela SIMILE* si rileva che un sistema centralizzato (opzione 2A.2) permette anche a venditori qualificati di piccole dimensioni di raggiungere nuovi clienti a costi relativamente contenuti, facilitandone perciò l'affermazione sul mercato. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **molto positiva**;

- d) l'**opzione 2B** presenta le medesime caratteristiche dell'opzione 2A. Tuttavia, il passaggio automatico di lotti di clienti finali alla *Tutela SIMILE* può ridurre la partecipazione alle procedure da parte dei venditori qualora le informazioni circa le caratteristiche dei clienti non fossero di qualità adeguata o il costo di fornitura di specifici lotti fosse ritenuto particolarmente elevato. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **mediamente positiva**.

5.5 In relazione all'obiettivo *capacitazione dei consumatori*:

- a) l'**opzione 0** non modifica né la motivazione né la capacità dei consumatori di partecipare attivamente al mercato. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **negativa**;
- b) l'**opzione 1** nel modificare le modalità di determinazione dei prezzi può indurre i consumatori a sperimentare direttamente meccanismi di mercato. L'opzione 1, invece, non sembra essere in grado di motivare dei clienti: infatti essa non aiuta lo sviluppo di un contesto di mercato semplice e comprensibile per il consumatore, non prevede la definizione di strutture di prezzo coerenti con le preferenze dei consumatori e non migliora l'affidabilità dei fornitori nel mercato libero. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **neutra**;
- c) l'**opzione 2A** ha il vantaggio di rendere l'interazione tra fornitore della *Tutela SIMILE* e cliente simile a quella presente sul mercato libero, esercitando un effetto di capacitazione in primo luogo legato al fatto che è il cliente stesso che decide di aderire alla *Tutela SIMILE*. Inoltre, la previsione di specifici requisiti per la partecipazione alle procedure permette di aumentare la fiducia dei consumatori. Rispetto alla scelta circa l'organizzazione del sistema di selezione del fornitore di *Tutela SIMILE* si rileva che un sistema centralizzato (opzione 2A.2) aumenta la fiducia del consumatore determinata dalla presenza di un soggetto terzo responsabile della gestione centralizzata dello schema, creando un contesto semplice e

comprensibile per selezionare il fornitore prescelto. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **molto positiva**;

- d) l'**opzione 2B** nel prevedere un passaggio obbligatorio dei clienti finali alla *Tutela SIMILE* limita la capacitazione del cliente. In tale opzione, effetti positivi in termini di aumento della fiducia dei consumatori possono derivare dalle modalità di selezione dei fornitori. La valutazione dell'impatto di questa opzione è comunque **negativa**.

5.6 In relazione all'obiettivo *gradualità della transizione*:

- a) l'**opzione 0**, nel mantenere l'attuale assetto di mercato, non definisce specifiche modalità per passaggi gradualmente dal servizio di Maggior tutela al mercato libero. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **neutra**;
- b) l'**opzione 1** non introduce strumenti che incentivano il trasferimento dei consumatori con gradualità dal servizio di Maggior tutela alle forniture del mercato. In questa opzione, tuttavia, la modifica delle condizioni di prezzo può comunque costituire uno stimolo al passaggio al mercato. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **mediamente positiva**;
- c) l'**opzione 2A** nel prevedere, oltre alla modifica delle condizioni di prezzo, l'uscita volontaria dei clienti dal servizio di Maggior tutela permette il trasferimento graduale dei clienti al mercato. Tale opzione, inoltre, fornisce agli operatori la possibilità di adeguare le proprie strutture operative, coerentemente con l'uscita dei clienti. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **molto positiva**;
- d) l'**opzione 2B** nel prevedere, oltre alla modifica delle condizioni di prezzo, un passaggio obbligatorio dei clienti finali alla *Tutela SIMILE* comporta un trasferimento non graduale del cliente finale. La valutazione dell'impatto di questa opzione è perciò **negativa**.

**Tabella 4 - Valutazione delle opzioni**

	Riduzione del servizio di Maggior tutela al ruolo del servizio di ultima istanza	Innovazione dei meccanismi di tutela di prezzo per i piccoli consumatori	Promozione della concorrenza tra i fornitori nel mercato libero	Capacitazione dei consumatori	Gradualità nella transizione
<b>Opzione 0</b>	-	-	-	-	0
<b>Opzione 1</b>	+	-	0	0	0/+
<b>Opzione 2A.1</b>	++	+	+	++	++
<b>Opzione 2A.2</b>	++	++	++	+++	++
<b>Opzione 2B</b>	++	+	0/+	-	-

Q26. Si condivide la valutazione delle opzioni effettuata?

Q27. Quale delle opzioni proposte si ritiene preferibile?

## 6. Misure complementari volte a stimolare la partecipazione al mercato

- 6.1 L'Autorità intende mettere in atto misure complementari, di seguito elencate, che contribuiscano a stimolare e ad accrescere la consapevolezza dei clienti di piccola dimensione oggetto degli interventi prospettati nel presente documento per la consultazione circa le possibilità offerte dalla partecipazione al mercato dell'energia, compresa l'evoluzione dei regimi di tutela che l'Autorità intende implementare.
- 6.2 **Campagne informative generali:** mirano a rendere consapevoli i consumatori della liberalizzazione del settore, dell'evoluzione del mercato *retail* e della disponibilità di molteplici opzioni di approvvigionamento sul mercato libero. L'Autorità intende valutare quali siano gli strumenti di comunicazione più efficaci per raggiungere i consumatori – ad esempio pubblicità televisiva, *brochure*, ecc - e i soggetti con cui collaborare ai fini di dette campagne informative.
- 6.3 **Confrontabilità dei prezzi:** mirano a definire la creazione di portali web finalizzati al confronto delle offerte disponibili sul mercato, anche con riferimento ai clienti non domestici, secondo principi di indipendenza, completezza e correttezza delle informazioni fornite.
- 6.4 **Agevolazione dell'uscita dai servizi di ultima istanza:** mirano a definire specifiche modalità per permettere l'uscita in tempi minimi dai servizi di ultima istanza.
- 6.5 Infine, nel caso di adozione dell'opzione 2A, sarebbero valutate le seguenti ulteriori azioni:
- a) **obblighi di comunicazione da parte degli esercenti la Maggior tutela:** si intende prevedere che gli esercenti la Maggior tutela debbano informare i loro clienti dell'esistenza del servizio di *Tutela SIMILE*, fornendo anche una comparazione, sulla base dei consumi del cliente nell'anno precedente, del costo di approvvigionamento nel servizio di ultima istanza e in quello di *Tutela SIMILE*.
  - b) **sviluppo di facilitatori "istituzionali":** al fine di superare la diffidenza di alcuni consumatori nei confronti dei meccanismi di mercato per l'approvvigionamento di energia elettrica, un contributo potrebbe essere fornito dal coinvolgimento di soggetti istituzionali – che già forniscono servizi ai cittadini – nel processo che porta il consumatore ad aderire alla *Tutela SIMILE*. Queste istituzioni potrebbero essere individuate ad esempio

nelle camere di Commercio e nelle associazioni di categoria delle imprese. Si potrebbe ad esempio promuovere la fornitura da parte di tali soggetti del servizio di sottoscrizione dei consumatori al servizio di *Tutela SIMILE*.

- c) **ulteriore coinvolgimento della domanda:** si intende valutare la possibilità di prevedere un ruolo dell'Amministratore, affinché il medesimo definisca apposite modalità per stimolare ulteriormente la domanda. In particolare tale soggetto dovrebbe definire il set di strumenti volti ad informare maggiormente il cliente finale – ad esempio mediante accordi con istituzioni anche locali, predisposizione, gestione diretta di specifici canali informativi e di consulenza per la scelta per il cliente finale. In tale ambito potrà inoltre essere valutata la promozione di iniziative che permettano lo sviluppo di partecipazione dei clienti mediante aggregazione della domanda: a tale fine, ad esempio, potrebbe essere consentita la registrazione delle richieste di passaggio alla *Tutela SIMILE* di gruppi di clienti finali.

*Q28. Si ritiene che le misure al contorno volte a stimolare la partecipazione al mercato dei clienti finali siano opportunamente identificate?*

*Q29. Quali ulteriori misure dovrebbero essere implementate?*