

**DELIBERAZIONE 7 LUGLIO 2016**  
**369/2016/R/EEL**

**RIFORMA DEI VIGENTI MECCANISMI DI MERCATO PER LA TUTELA DI PREZZO DEI CLIENTI DOMESTICI E DELLE PICCOLE IMPRESE NEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA. ISTITUZIONE DELLA TUTELA SIMILE AL MERCATO LIBERO. ULTERIORI OBBLIGHI PER LE IMPRESE DI DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE**

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

Nella riunione del 7 luglio 2016

**VISTI:**

- la direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 13 luglio 2009, 2009/72/CE (di seguito: direttiva 2009/72/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 come successivamente modificato e integrato (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con modifiche dalla legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto legge 73/07);
- il decreto legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito con modifiche dalla legge 9 agosto 2013, n. 98;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il disegno di legge concorrenza, recante “Legge annuale per il mercato e per la concorrenza”, attualmente in discussione nel Senato della Repubblica, atto AS2085 (di seguito: DdL Concorrenza);
- la sentenza della Corte di Giustizia, Grande Sezione, 20 aprile 2010, nel procedimento C-265/08;
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com (di seguito: deliberazione 549/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 4 giugno 2015, 271/2015/R/com (di seguito: deliberazione 271/2015/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 610/2015/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 21 gennaio 2016, 17/2016/R/com;

- la deliberazione dell’Autorità 10 marzo 2016, 100/2016/R/com (di seguito: deliberazione 100/2016/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/com (di seguito: deliberazione 302/2016/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 22 giugno 2016, 327/2016/R/eel (di seguito: deliberazione 327/2016/R/eel);
- il Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell’energia elettrica e del gas naturale, approvato con deliberazione 3 novembre 2011, ARG/com 151/11 come successivamente modificato e integrato (TIMR);
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, approvato con deliberazione 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIV);
- il Quadro strategico dell’Autorità per il quadriennio 2015-2018 (di seguito: Quadro strategico 2015-2018), approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A;
- il Rapporto dell’Autorità del 5 febbraio 2015, 42/2015/I/com (di seguito: Monitoraggio *retail* – Rapporto annuale 2012-2013);
- la Memoria dell’Autorità 20 novembre 2015, 545/2015/I/com;
- il documento per la consultazione 6 agosto 2015, 421/2015/R/eel recante “*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*” (di seguito: documento per la consultazione 421/2015/R/eel);
- il documento per la consultazione 4 febbraio 2016, 40/2016/R/com recante “*Revisione delle modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura, per i clienti finali di piccole dimensioni*” (di seguito: documento per la consultazione 40/2016/R/com);
- il documento per la consultazione 25 febbraio 2016, 75/2016/R/eel recante “*Riforma delle tutele di prezzo nel mercato retail dell’energia elettrica e del gas naturale: Tutela SIMILE al mercato libero di energia elettrica. Per clienti finali domestici e piccole imprese*” (di seguito: documento per la consultazione 75/2016/R/eel);
- il documento per la consultazione 5 maggio 2016, 216/2016/R/com recante “*Fatturazione di periodo nel mercato retail, nel quadro di evoluzione e superamento dei regimi di tutela di prezzo*” (di seguito: documento per la consultazione 216/2016/R/com);
- il documento per la consultazione 12 maggio 2016, 225/2016/E/com recante “*Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per il trattamento dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico – orientamenti finali per i mercati elettrico e gas*”;
- la comunicazione della Direzione Mercati prot. 18270 del 27 giugno 2016 ai venditori del mercato libero di maggiori dimensioni (di seguito: nota 27 giugno 2016).

## CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 intesta all'Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi di pubblica utilità, ivi compresa la vendita al dettaglio; le disposizioni in tal modo adottate possono avere a oggetto anche l'attività precontrattuale degli esercenti i servizi coi relativi utenti, nonché il contenuto stesso delle condizioni generali di contratto praticate dai medesimi esercenti, le quali (in forza dell'articolo 2, comma 37, della medesima legge) sono inserite di diritto nei contratti;
- l'articolo 1 del decreto legge 73/07 ha, inoltre, istituito il servizio di maggior tutela erogato nei confronti dei clienti domestici e delle piccole imprese che non hanno un venditore nel mercato libero; tale servizio è stato successivamente confermato dal decreto legislativo 93/11 (articolo 35, comma 2);
- ai sensi delle richiamate disposizioni, il servizio di maggior tutela è erogato dall'impresa distributrice territorialmente competente, anche mediante un'apposita società di vendita, e la funzione di approvvigionamento dell'energia elettrica è svolta dalla società Acquirente unico S.p.a. (di seguito: Acquirente unico);
- il servizio di maggior tutela è finalizzato ad accompagnare la completa apertura del mercato della vendita al dettaglio e, a oggi, garantisce ai clienti finali a) la continuità del servizio e b) la tutela di prezzo;
- la regolazione delle modalità di erogazione del servizio di maggior tutela compete all'Autorità che, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del decreto legge 73/07 ne definisce le condizioni standard nonché, *“transitoriamente”* e *“in base ai costi effettivi del servizio”*, i relativi corrispettivi da applicare;
- con il TIV, l'Autorità ha disciplinato le condizioni di erogazione del servizio di maggior tutela ai clienti finali con riferimento alle condizioni contrattuali ed economiche ai medesimi applicate; con riferimento a queste ultime, esse sono definite sulla base di criteri di mercato, in modo da non spiazzare offerte (economicamente efficienti) del mercato libero;
- la conformità del servizio di maggior tutela, così come implementato nell'ordinamento italiano, al dettato normativo europeo (in particolare alle disposizioni in tema di servizio universale e al diritto del cliente di ottenere una fornitura a prezzi ragionevoli – cfr. articolo 3, comma 2, e considerandi n. 42 e 45 della direttiva 2009/72/CE) è stata, tra l'altro, riconosciuta dalla Corte di Giustizia; la medesima Corte ha altresì:
  - individuato come temporanea la funzione di cui alla lettera b) sopra richiamata relativa alla tutela di prezzo, in quanto destinata a scomparire non appena le condizioni del mercato stesso lo rendano possibile;
  - chiarito anche la portata del principio di proporzionalità cui devono conformarsi le discipline nazionali dei servizi di tutela, rispetto alle concrete ed effettive esigenze dei soggetti coinvolti;
- l'Autorità, come indicato nel Quadro strategico 2015-2018, ritiene importante e prioritario rivedere gli attuali meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti finali, in prospettiva di un loro graduale assorbimento, anche al fine di

imprimere un'accelerazione alla capacitazione dei clienti di piccola dimensione, per consentire la maturazione di un mercato *retail* di massa;

- con la deliberazione 271/2015/R/com, l'Autorità ha avviato un procedimento finalizzato a definire un percorso di riforma delle tutele di prezzo, sottoponendo detto procedimento all'applicazione della metodologia AIR per i soli aspetti più rilevanti e attribuendone la responsabilità al Direttore della Direzione Mercati;
- nel frattempo, a livello parlamentare, ha preso avvio la discussione del DdL Concorrenza, al momento all'esame del Senato, dopo l'approvazione in prima lettura alla Camera nel 2015;
- le previsioni del DdL Concorrenza, così come attualmente formulate, prospettano, tra l'altro, la completa rimozione della tutela di prezzo per tutti i clienti finali di energia elettrica nel corso del 2018;
- quanto prospettato nel DdL Concorrenza non interferisce con il percorso di riforma dei meccanismi di tutela di prezzo; inoltre l'Autorità nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 271/2015/R/com valuta positivamente la coerenza dei propri orientamenti con lo scenario previsto dal citato testo legislativo, ritenendo che, tra l'altro, alcune opzioni di riforma che essa intende adottare, contribuiscano alla sua preparazione.

#### **CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 271/2015/R/com, l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 421/2015/R/eel e il documento per la consultazione 75/2016/R/eel;
- in particolare, il documento per la consultazione 421/2015/R/eel individuava, quale obiettivo generale dell'intervento, lo sviluppo del mercato efficiente della vendita di energia elettrica al dettaglio, con il consolidamento della fornitura del mercato libero quale modalità normale di approvvigionamento per i clienti di piccola dimensione come prescritto dalla normativa comunitaria; a tal fine indicava due linee di intervento:
  - revisione del servizio di maggior tutela, al fine di renderlo via via coerente con il ruolo di servizio universale che esso è destinato ad assumere, vale a dire di un servizio di sola garanzia della continuità del servizio;
  - facilitazione dell'accesso dei clienti di piccole dimensioni al mercato libero, attraverso l'introduzione di un apposito strumento di accompagnamento vigilato dall'Autorità;
- le opzioni considerate venivano valutate rispetto al raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici:
  - riduzione progressiva del servizio di maggior tutela a mero ruolo di servizio universale;
  - innovazione dei meccanismi di tutela di prezzo per i piccoli consumatori;
  - promozione della concorrenza tra i fornitori del mercato libero;
  - capacitazione dei consumatori;
  - gradualità della transizione;

- le misure prospettate nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel avevano ad oggetto unicamente i clienti non domestici dell'energia elettrica; l'intenzione dell'Autorità di limitare, in una prima fase, il perimetro dei clienti oggetto dell'intervento, intenzione peraltro già delineata nella deliberazione 271/2015/R/com di avvio di procedimento:
  - da un lato, nasceva in ragione del diverso e maggiore grado di partecipazione al mercato dei clienti finali non domestici rispetto ai clienti domestici, anche alla luce delle evidenze emerse nell'ambito del Monitoraggio *retail* – Rapporto annuale 2012-2013;
  - dall'altro, risultava avvalorata della numerosità relativamente contenuta dei clienti non domestici, che rendeva possibile il perseguimento di un approccio graduale;
- sulle predette valutazioni relative alla delimitazione dell'ambito soggettivo di applicazione della riforma, l'Autorità si riservava comunque di valutare, in base agli esiti della prima fase della medesima, gli eventuali adattamenti necessari per la sua implementazione nei confronti dei clienti domestici;
- il documento per la consultazione 421/2015/R/eel presentava due possibili opzioni di intervento, la seconda delle quali articolata in due varianti, che venivano valutate rispetto all'opzione 0 di mantenimento dello *status quo*;
- in dettaglio l'opzione 1 illustrava una revisione delle condizioni di erogazione del servizio di maggior tutela, fermo restando quindi l'assetto di erogazione del medesimo individuato dal decreto legge 73/07 fino alla sua rimozione, in particolare prevedendo:
  - il mantenimento delle attuali condizioni contrattuali ad eccezione della disciplina del recesso, prospettando a tal fine che il rapporto tra cliente ed esercente la maggior tutela si estinguesse automaticamente con il perfezionamento dello *switching* verso il nuovo fornitore, ciò al fine di rendere minimo il tempo necessario per attivare il contratto con il nuovo fornitore;
  - la modifica delle condizioni economiche applicate ai clienti finali, prevedendo il passaggio ad una metodologia di definizione delle medesime quanto più possibile basata sui costi effettivi del servizio (di seguito: modalità *ex post*), superando pertanto la metodologia in uso che prevede l'applicazione di prezzi basati su una stima dei costi del servizio, via via corretta in corso d'anno per tenere conto degli errori di stima commessi (di seguito: modalità *ex ante*); una tale modifica permetterebbe di aumentare la selettività nell'allocazione dei costi ai clienti finali del servizio;
- l'opzione 2 prefigurava gli stessi interventi dell'opzione 1 integrata da uno strumento volto a promuovere il passaggio al mercato, denominato “Tutela SIMILE a una fornitura del Mercato Italiano Libero di Energia elettrica” (di seguito: *Tutela SIMILE*); in dettaglio, la *Tutela SIMILE* mira a offrire ai clienti finali uno strumento di gradualità e di accompagnamento verso il passaggio al mercato libero quale modalità normale di approvvigionamento;
- in particolare, la prima delle due varianti considerate (variante 2A) prevedeva la partecipazione volontaria dei clienti (nel rispetto pieno della volontà e della libertà

di scelta del cliente finale), con possibilità dei medesimi di scegliere di aderire o meno alla *Tutela SIMILE*; la *Tutela SIMILE*, nella sua variante 2A, risultava configurata come di seguito descritto:

- erogazione da parte di società di vendita già operanti sul mercato libero in possesso di specifici requisiti (di seguito: fornitori ammessi) con l'impegno di attivare contratti di *Tutela SIMILE* per i due anni successivi all'assegnazione;
- individuazione dei fornitori ammessi ad opera di un soggetto, identificato dall'Autorità, avente il compito di garantire la corretta individuazione dei soggetti e il regolare funzionamento della *Tutela SIMILE* (di seguito: Amministratore);
- previsione per i fornitori ammessi di:
  - a) requisiti di solidità economico-finanziaria, requisiti gestionali e requisiti di natura operativa da rispettare per tutto il periodo di erogazione della *Tutela SIMILE*; tra questi un numero minimo di clienti serviti o di volumi di energia erogati da parte del fornitore;
  - b) specifici obblighi in tema di trasmissione di informazioni, di correttezza e trasparenza nello svolgimento della propria funzione, di informazione verso il cliente circa la durata contrattuale e di informazione e pubblicità sul proprio sito *internet*;
- in caso di perdita di requisiti o di mancato adempimento agli obblighi previsti, veniva disposta l'esclusione del fornitore ammesso e la conseguente impossibilità per il medesimo di stipulare nuovi contratti di *Tutela SIMILE*; per quanto riguarda i clienti dal medesimo già serviti, ferma restando l'efficacia dei contratti in essere (comunque contratti conclusi sul libero mercato), era inoltre prevista una comunicazione circa l'esclusione dalla *Tutela SIMILE*;
- accesso alla *Tutela SIMILE* da parte dei clienti aventi diritto alla maggior tutela, fossero essi serviti, al momento della richiesta di accesso, in maggior tutela o nel mercato libero;
- attivazione della *Tutela SIMILE* per il singolo cliente condizionata in tutti i casi all'accettazione da parte del fornitore ammesso, ad esempio a valle di valutazioni di merito creditizio relative al singolo cliente (ad esempio *switching* con riserva);
- previsione di un numero massimo di clienti che ciascun fornitore ammesso poteva contrattualizzare in *Tutela SIMILE* (di seguito: tetto individuale);
- condizioni contrattuali applicate ai clienti uguali a quelle del servizio di maggior tutela, in linea con quanto prospettato nell'opzione 1, ad eccezione della durata del contratto di *Tutela SIMILE* che risultava pari a un anno;
- condizioni economiche applicate ai clienti uguali a quelle del servizio di maggior tutela, in linea con quanto prospettato nell'opzione 1, al netto di uno sconto, espresso in €POD, rispetto al corrispettivo *PCV* applicato ai clienti del servizio di maggior tutela al momento della selezione dei fornitori ammessi; in particolare ciascun fornitore ammesso in sede di individuazione da parte dell'Amministratore doveva indicare liberamente il livello di sconto che era

- disposto a offrire a tutti i clienti appartenenti alla medesima tipologia (domestici e non domestici);
- in dettaglio, in relazione alla determinazione dello sconto:
    - a) al fine di tenere conto delle differenze di costo di commercializzazione, principalmente dovute al rischio credito, era previsto che esso potesse essere differenziato territorialmente, oppure che potesse essere imposto un vincolo di composizione dei clienti per cui si presenta un'offerta, definito per area geografica;
    - b) il corrispettivo applicato ai clienti finali di *Tutela SIMILE*, tenuto conto dello sconto, avrebbe potuto essere alternativamente differenziato per ciascun fornitore ammesso oppure indifferenziato e pari allo sconto offerto dal fornitore ammesso che aveva offerto lo sconto minore;
  - sono stati posti in consultazione due schemi tra loro alternativi per la gestione dell'accesso da parte dei clienti finali alla *Tutela SIMILE*:
    - a) opzione 2A.1: prevedeva uno schema decentralizzato di contatto tra fornitori ammessi e clienti, secondo i canali di commercializzazione normalmente usati sul mercato libero; erano in tal caso previsti specifici obblighi in capo ai fornitori ammessi al fine di assicurarne la correttezza comportamentale in occasione del contatto commerciale con il cliente finale;
    - b) opzione 2A.2: prevedeva uno schema centralizzato per cui l'accesso da parte del cliente finale poteva avvenire unicamente attraverso un sito *internet* appositamente predisposto dall'Amministratore (di seguito: Sito Centrale);
  - la seconda delle due varianti considerate (variante 2B) comportava il trasferimento obbligatorio o "forzoso" dei clienti finali al fornitore ammesso; tale trasferimento aveva luogo a valle di un'apposita asta per lotti di clienti, organizzata e condotta dall'Amministratore, senza assenso da parte del singolo cliente;
  - in particolare, in questo caso:
    - l'assetto di erogazione della *Tutela SIMILE*, i requisiti dei fornitori ammessi e gli obblighi loro spettanti, le condizioni economiche e contrattuali e la durata erano analoghi a quanto previsto nell'opzione 2A;
    - veniva meno la possibilità per il fornitore ammesso di rifiutare il singolo cliente, tuttavia erano rese disponibili, prima dell'espletamento delle procedure, informazioni di dettaglio sulle caratteristiche dei clienti appartenenti a ciascun lotto;
  - infine, il documento per la consultazione 421/2015/R/eel illustrava ulteriori misure complementari volte a stimolare la partecipazione al mercato; tra queste sono state individuate campagne informative generali mirate a rendere più consapevole il cliente finale, e, nel caso di opzione 2A di passaggio volontario dei clienti finali al mercato, misure di sviluppo di facilitatori "istituzionali" e di ulteriore coinvolgimento della domanda, ad esempio con promozione di iniziative che permettessero la partecipazione dei clienti mediante aggregazione della domanda.

#### CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in risposta al documento per la consultazione 421/2015/R/eel sono pervenute osservazioni da parte di 11 operatori, 5 loro associazioni rappresentative, 4 associazioni dei clienti non domestici, 1 soggetto diverso (istituto di ricerca);
- gli orientamenti dell’Autorità hanno comportato sia reazioni di apprezzamento che posizioni più critiche; in generale è stata posta attenzione al carattere di transitorietà dell’intervento e alle tempistiche a disposizione per la sua implementazione, con alcune preoccupazioni circa l’onerosità amministrativa e gestionale della proposta;
- con riferimento all’ambito di applicazione sono emerse indicazioni contrastanti circa l’esclusione o meno dei clienti non domestici di piccola dimensione e relativamente alla loro identificazione in funzione della potenza impegnata; per alcuni intervenuti, peraltro, andrebbero inclusi anche i clienti domestici;
- in merito all’opzione 1, è emerso un generale consenso circa il percorso prospettato di evoluzione del servizio di maggior tutela verso il servizio universale; con specifico riferimento alle condizioni contrattuali, non sono state evidenziate particolari criticità ad eccezione di un operatore e due associazioni rappresentative che hanno manifestato contrarietà alle modifiche prospettate in tema di recesso; questo aspetto, è bene segnalarlo sin d’ora, non sarà più trattato nell’ambito del presente provvedimento in quanto l’Autorità, con il documento per la consultazione 40/2016/R/com, ha affrontato la riforma organica della disciplina del recesso nei settori di competenza per i clienti di piccola dimensione, nell’ambito del quale viene regolato anche tale specifico aspetto (tale nuova regolazione è stata adottata con la deliberazione 302/2016/R/com);
- per quanto riguarda le condizioni economiche del servizio di maggior tutela:
  - gli operatori hanno accolto con generale favore il passaggio alla modalità *ex post*, sono state tuttavia evidenziate potenziali criticità legate agli impatti sulla fatturazione, alla necessità di tempistiche adatte per permettere l’adeguamento dei sistemi e agli oneri gestionali che ne deriverebbero; alcuni operatori poi hanno ritenuto che tale modalità *ex post* sarebbe più efficace in caso di clienti trattati orari;
  - gli operatori e le loro associazioni hanno altresì segnalato la necessità di rivedere il corrispettivo *PCV* a copertura dei costi di commercializzazione della vendita di energia elettrica e di introdurre, nella determinazione del prezzo, un coefficiente che disincentivi la permanenza del cliente nel servizio di maggior tutela mediante il rialzo del prezzo pagato dal cliente finale;
  - i clienti finali hanno manifestato preoccupazioni circa la volatilità di prezzo a cui si troverebbero esposti e l’onerosità della proposta nel suo complesso;
- in relazione ai requisiti previsti per la *Tutela SIMILE*:
  - in tema di requisiti di solidità economico-finanziaria, due operatori e una loro associazione hanno ritenuto il requisito di assenza di situazioni di inadempimento nei confronti di Terna o dell’impresa distributrice potenzialmente troppo penalizzante, specie per gli operatori di minore dimensione;

- sempre nell'ottica di non penalizzare gli operatori di minore dimensione, alcuni intervenuti hanno criticato il requisito relativo al numero minimo di clienti serviti o ai volumi di energia erogati;
- è stata richiesta, da parte di alcuni operatori, l'inclusione, tra i requisiti di natura operativa, del rispetto delle disposizioni dell'Autorità relative al *brand unbundling*;
- per quanto attiene agli obblighi previsti per la *Tutela SIMILE*, le osservazioni pervenute hanno principalmente sottolineato l'esigenza di contenimento degli oneri in capo ai fornitori ammessi;
- è stata manifestata, da molti operatori e anche da un'associazione di clienti non domestici, contrarietà circa la possibilità di accesso alla *Tutela SIMILE* da parte dei clienti serviti nel mercato libero, dal momento che ciò sarebbe contrario all'obiettivo di incentivare il passaggio al mercato dei clienti maggiormente passivi;
- in merito al numero massimo di clienti contrattualizzabili in *Tutela SIMILE* da ciascun fornitore ammesso, non sono emerse posizioni univoche da parte degli operatori:
  - per alcuni, infatti, il tetto individuale sarebbe tra l'altro necessario per prevenire l'aumento della concentrazione del mercato;
  - altri intervenuti, tra cui un'associazione dei clienti non domestici, invece si sono dichiarati contrari, in ragione della pervasività del meccanismo e della limitazione alla scelta dei clienti che esso comporterebbe;
- in tema di condizioni contrattuali di *Tutela SIMILE*:
  - alcuni operatori hanno manifestato la necessità che esse siano il più possibile in linea con quanto previsto per il mercato libero, al fine di contenere l'onerosità dell'implementazione della *Tutela SIMILE*;
  - alcuni operatori e una associazione loro rappresentativa hanno segnalato che la durata di un anno risulta troppo breve, sul tema, un operatore ha chiesto di estendere la durata a due anni per poter rendere maggiormente sostenibili i costi che dovranno essere affrontati dai venditori che intendano partecipare alla *Tutela SIMILE*;
  - molti intervenuti hanno segnalato la necessità di definire la disciplina applicabile alla scadenza della *Tutela SIMILE*, chiarendo che il cliente rimarrà servito dal fornitore ammesso a condizioni di mercato libero;
- in relazione alle condizioni economiche della *Tutela SIMILE*:
  - la maggioranza degli operatori intervenuti ha segnalato la scarsa possibilità di partecipare alla *Tutela SIMILE* senza un ulteriore incremento del corrispettivo *PCV*;
  - è stato altresì segnalato che la *Tutela SIMILE*, prevedendo un meccanismo di competizione esclusivamente basato su elementi di prezzo, rischia di non valorizzare gli sforzi compiuti dagli operatori del mercato libero per distinguersi e competere rispetto alla qualità e agli ulteriori servizi legati alle offerte;
  - sono pervenute osservazioni contrastanti sia in relazione alla metodologia per la determinazione dello sconto che alla differenziazione territoriale del prezzo

- di *Tutela SIMILE*; su quest'ultimo aspetto anche le associazioni dei clienti non domestici si sono dichiarate fortemente contrarie; in generale infatti tale orientamento è stato giudicato oneroso da implementare, con riflessi negativi in termini di confrontabilità delle offerte e critico in quanto offrirebbe forme di tutela differenziate ai medesimi clienti unicamente in funzione della loro collocazione geografica;
- rispetto ai due schemi per la gestione dell'accesso posti in consultazione è stato evidenziato quanto segue:
    - secondo alcuni intervenuti lo schema decentralizzato non eliminerebbe i costi di acquisizione rendendo di fatto impossibile definire uno sconto rispetto al corrispettivo *PCV*, renderebbe più semplice eludere il tetto individuale e potrebbe comportare più criticità in relazione all'attività di acquisizione dei clienti, ai quali, una volta contattati, potrebbe non essere offerta la *Tutela SIMILE*, ma un'offerta del mercato libero;
    - lo schema centralizzato, mediante gestione da parte del Sito Centrale, permetterebbe di superare le criticità sopra evidenziate; tuttavia secondo alcuni esso dovrebbe avere solo funzioni di pubblicità e confrontabilità, richiederebbe tempi di implementazione lunghi e una intensa campagna informativa, rischierebbe di escludere i clienti meno abituati all'utilizzo di *internet*;
  - in merito alla variante 2B, che prefigura un passaggio obbligatorio del cliente finale in *Tutela SIMILE*, sono emerse posizioni contrastanti:
    - i soggetti contrari, tra cui tutte le associazioni dei clienti non domestici, hanno sottolineato come tale variante comporterebbe un passaggio non consapevole e coattivo dei clienti finali, in aperto contrasto con l'obiettivo di capacitazione dei medesimi; sono stati inoltre sollevati dubbi circa l'effettiva possibilità di procedere in tal senso dato il vigente quadro normativo ed è stata indicata la necessità di procedere al ristoro delle imprese che attualmente esercitano la maggior tutela per obbligo di legge;
    - i soggetti favorevoli hanno sottolineato lo scarso potere della variante 2A di natura volontaria nel superare l'inerzia dei clienti, la possibilità di maggiore competizione nei confronti dell'*incumbent* e i minori costi di acquisizione che tale soluzione comporta;
  - in esito alla consultazione, rispetto alle opzioni poste in consultazione, non è emersa, da parte degli intervenuti, una netta preferenza tra le due varianti;
  - per quanto attiene alle ulteriori misure complementari volte a stimolare la partecipazione al mercato, la maggioranza delle osservazioni ha sottolineato l'importanza di una campagna informativa di carattere istituzionale; è stata poi segnalata l'esigenza di predisporre strumenti di confrontabilità più evoluti.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- alla luce delle osservazioni pervenute sul documento per la consultazione 421/2015/R/eel, è stato emanato il documento per la consultazione 75/2016/R/eel, con cui l'Autorità ha sviluppato ulteriori orientamenti in relazione all'opzione 2A.2

(opzione volontaria con gestione centralizzata), ritenuta la preferibile alla luce dell'analisi condotta;

- in particolare, a valle delle valutazioni condotte nell'ambito del processo di consultazione, l'opzione 2A.2 è risultata quella che persegue maggiormente gli obiettivi specifici dell'intervento;
- inoltre, nell'illustrare i propri ulteriori orientamenti, l'Autorità ha proposto di estendere l'ambito di riforma anche ai clienti domestici; tale estensione è risultata necessaria, oltre che in considerazione di alcune osservazioni giunte in risposta al documento per la consultazione 421/2015/R/eel, anche alla luce del fatto che l'*iter* di approvazione del DdL Concorrenza, sebbene non ancora giunto al termine, appare la volontà del legislatore di rimuovere la tutela di prezzo per tutti i clienti serviti in maggior tutela, inclusi pertanto i clienti domestici;
- infatti, le misure illustrate nel documento per la consultazione 75/2016/R/eel troveranno applicazione come minimo nell'anno 2017, che si va pertanto configurando come (almeno) un anno di preparazione al completo superamento della tutela di prezzo;
- nel dettaglio, il documento per la consultazione 75/2016/R/eel ha ripreso e sviluppato, nell'ambito dell'opzione 2A.2, le due linee di intervento già illustrate nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel;
- in relazione alla prima linea di intervento, costituita dalla riforma del servizio di maggior tutela al fine di renderlo via via più coerente con il ruolo di servizio universale (di seguito: servizio di maggior tutela riformato) che esso è destinato ad assumere, veniva previsto quanto segue:
  - per quanto attiene le condizioni contrattuali, in aggiunta a quanto illustrato nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel, rispetto alle condizioni attuali si intendeva:
    - a) rimuovere l'obbligo di rateizzazione di parte del deposito cauzionale nei casi di attivazione del servizio;
    - b) includere tra le fattispecie in cui è d'obbligo offrire al cliente la possibilità di rateizzazione, tutti i casi di fatturazione di importi anomali;
  - in tema di condizioni economiche, fatta salva l'intenzione, a tendere, di adottare modalità *ex post* per la loro definizione, si confermava, contrariamente a quanto prospettato nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel, il mantenimento di una modalità *ex ante*, alla luce della necessità di tenere conto di alcune osservazioni emerse circa i tempi di implementazione necessari, effettivamente non compatibili con l'avvio della riforma dell'Autorità, anche in ragione dell'inclusione dei clienti domestici all'interno del perimetro di intervento;
  - tuttavia, nel confermare la modalità *ex ante* di definizione delle condizioni economiche, venivano prospettate modifiche nelle modalità della loro determinazione finalizzate, tra l'altro, ad allineare maggiormente il prezzo pagato da ciascun cliente al costo sostenuto per l'erogazione del servizio e a permettere alle offerte del mercato libero di offrire condizioni di prezzo

- direttamente comparabili con il servizio di maggior tutela riformato e, come sotto dettagliato, con la *Tutela SIMILE*;
- in particolare veniva proposto che:
    - a) i corrispettivi a copertura dei costi di acquisto dell'energia elettrica fossero determinati con esclusivo riferimento al prezzo che si forma nel mercato del giorno prima (PUN);
    - b) per i corrispettivi per il servizio di dispacciamento, tra cui il corrispettivo per l'approvvigionamento delle risorse nel mercato per il servizio di dispacciamento, per i quali è prevista la pubblicazione da Terna dei valori consuntivi con tempistiche non compatibili con la modalità *ex ante*, continuassero, come già oggi, a essere utilizzate le stime fornite da Terna medesima al momento dell'aggiornamento trimestrale da parte dell'Autorità e le differenze tra tali stime e i valori di consuntivo fossero incluse nel calcolo del recupero di cui alla successiva lettera e);
    - c) per i corrispettivi a copertura degli oneri di sbilanciamento e per l'aggregazione delle misure, al fine di permetterne la conoscibilità *ex ante*, essi fossero definiti prima dell'inizio dell'anno di applicazione e fissi per tutto il periodo;
    - d) i corrispettivi a copertura dei costi di acquisto e di dispacciamento dell'energia elettrica fossero determinati, per ogni mese del trimestre, sulla base della stima della media trimestrale dei costi sostenuti da Acquirente unico, superando pertanto l'impostazione in uso per cui, per i clienti domestici e per una parte residuale dei clienti non domestici, tale stima è fatta sulla base della media annuale di tali costi;
    - e) ai fini del calcolo del recupero, l'importo da recuperare, determinato, come già oggi, come differenza tra la stima dei costi di approvvigionamento e la stima dei ricavi degli esercenti la maggior tutela, fosse recuperato in tre mesi, in luogo dei sei attualmente previsti; inoltre la sua definizione non tenesse conto di eventuali scostamenti dei valori effettivi dei corrispettivi di cui alla precedente lettera c) rispetto alla stima effettuata a inizio anno;
    - f) 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, fosse determinato antecedentemente alle procedure di individuazione dei fornitori ammessi della *Tutela SIMILE* e fosse mantenuto fisso per tutto l'anno 2017;
  - in relazione alla seconda linea di intervento, relativa all'introduzione di un apposito strumento vigilato dall'Autorità atto a facilitare l'accesso dei clienti di piccole dimensioni al mercato libero, il documento per la consultazione 75/2016/R/eel specificava regole e modalità di funzionamento della *Tutela SIMILE* anche alla luce delle prime osservazioni in merito giunte in risposta al documento per la consultazione 421/2015/R/eel;
  - in particolare, veniva prospettato quanto di seguito sintetizzato:
    - l'impegno da parte dei fornitori ammessi a partecipare alla *Tutela SIMILE* per una durata pari (almeno) a un anno, in luogo dei due inizialmente previsti;

- l'individuazione di Acquirente unico quale soggetto Amministratore dell'individuazione dei fornitori ammessi e dello svolgimento della *Tutela SIMILE* con compiti relativi all'individuazione dei fornitori ammessi e ad aspetti gestionali del contatto tra clienti e fornitori, tra cui la predisposizione del Sito Centrale di *Tutela SIMILE*;
- maggiori dettagli circa i requisiti che i fornitori ammessi dovevano possedere al momento dell'individuazione e mantenere nel corso dell'erogazione della *Tutela SIMILE*; si tratta in particolare di requisiti:
  - a) di solidità economico-finanziaria, comprendenti, tra gli altri, la valutazione del fatto che il fornitore ammesso, o l'impresa di cui esso si avvale per la sottoscrizione del contratto di dispacciamento con Terna, avessero versato per intero le garanzie richieste dalla medesima per l'accesso al servizio di dispacciamento e la valutazione della frequenza e della portata di eventuali pregressi ritardi di pagamento nei confronti della stessa Terna o delle imprese distributrici;
  - b) di onorabilità;
  - c) di natura operativa, comprendenti:
    1. il fatto che il fornitore avesse servito nel corso del 2015 un numero minimo di clienti finali aventi diritto alla maggior tutela, pari a 50.000;
    2. un c.d. indicatore di reclusività, definito come rapporto tra il numero di reclami presentati al venditore da clienti domestici e BT altri usi del mercato libero, e il numero di clienti di tali tipologie dal medesimo servito, con riferimento complessivo agli ultimi 4 semestri disponibili al momento dell'individuazione; si prevedeva che l'operatore, per essere ammesso, dovesse disporre di un indice inferiore al 2%;
    3. specifici requisiti in tema di fatturazione da individuare a completamento della relativa revisione regolatoria in corso di definizione;
    4. la predisposizione, da parte di ciascun fornitore, di una pagina *web* dedicata alla *Tutela SIMILE*, distinta dalle pagine dedicate al mercato libero e avente specifiche caratteristiche;
- dal punto di vista degli obblighi dei fornitori ammessi, veniva previsto che essi non potessero offrire o concludere con un cliente finale contratti di *Tutela SIMILE* al di fuori del Sito Centrale, al fine di non generare confusione nei clienti finali e di evitare condotte potenzialmente non corrette da parte dei fornitori ammessi;
- l'introduzione di un monitoraggio trimestrale dei requisiti e la conferma degli orientamenti del documento per la consultazione 421/2015/R/eel in merito alla perdita della qualifica di fornitore ammesso, prevedendo che il cliente servito da un fornitore che avesse perso i requisiti potesse decidere di essere servito in *Tutela SIMILE* da un altro fornitore ammesso;
- diversamente da quanto inizialmente prospettato, anche per tenere conto di quanto emerso nell'ambito del procedimento, veniva previsto che potessero accedere alla *Tutela SIMILE* solo i clienti del servizio di maggior tutela riformato e non anche i clienti già passati al mercato libero; inoltre tale accesso

- veniva consentito una sola volta, ad eccezione di quanto prospettato al precedente alinea;
- veniva confermata la facoltà del fornitore ammesso di rifiutare il singolo cliente finale, ad esempio per ragioni di merito creditizio;
  - veniva delineata l'interazione con il Sito Centrale attraverso cui:
    - a) acquisire informazioni generali e comparare le offerte dei fornitori ammessi da parte dei clienti finali;
    - b) mettere in contatto cliente finale e fornitore ammesso;
    - c) gestire il tetto individuale di clienti servibili in *Tutela SIMILE* da parte del singolo fornitore ammesso;
  - in relazione al tetto individuale di cui sopra, è stato previsto che ciascun fornitore ammesso potesse indicare il numero massimo di clienti che è disposto a servire in *Tutela SIMILE* e che comunque tale numero non potesse essere superiore a una soglia predeterminata dall'Autorità;
  - ai fini della gestione del tetto individuale da parte del Sito Centrale, è stato istituito un meccanismo di prenotazione della "capacità" di clienti servibili da ciascun fornitore ammesso; a tal fine è stato previsto un tempo massimo, pari a 45 giorni, tra il momento di contatto tra cliente e fornitore e la conclusione del contratto; sempre per ragioni di gestione del tetto individuale, sono stati previsti obblighi di comunicazione in capo al fornitore ammesso nei confronti del Sito Centrale circa lo scioglimento del contratto;
  - venivano identificate condizioni contrattuali che tutti i contratti di *Tutela SIMILE* avrebbero dovuto contenere, prevedendo altresì che i medesimi non potessero includere servizi aggiuntivi; in particolare:
    - a) in tema di deposito cauzionale, fosse previsto un obbligo di versamento del deposito cauzionale da parte del cliente, tranne nei casi di ricorso alla domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, stabilendo altresì che il livello richiesto fosse pari a quanto previsto per il servizio di maggior tutela riformato e che fosse addebitato per il 50% nella prima fattura, e per la restante parte nelle 5 fatture successive;
    - b) in relazione alla fatturazione, per le fatture di chiusura trovassero applicazione le disposizioni di cui alla deliberazione 100/2016/R/com, mentre le disposizioni in tema di fatture di periodo e di dati di consumo utilizzati ai fini della fatturazione da applicare fossero definite in esito al procedimento relativo al documento per la consultazione 216/2016/R/com;
    - c) in caso di modalità di addebito automatico dell'importo fatturato, il fornitore ammesso fosse tenuto a comunicare al cliente la possibilità di ricorso alla fattura in formato elettronico e ad applicare lo sconto secondo le modalità e i livelli previsti dall'Autorità per il servizio di maggior tutela riformato;
    - d) in fatto di pagamenti, tra l'altro, come già per il servizio di maggior tutela riformato, i termini di pagamento fossero fissati ad almeno 20 giorni dall'emissione della fattura;

- e) fosse, tra l'altro, previsto l'obbligo di concedere la rateizzazione almeno in caso di fatturazione di importi anomali o a causa di un malfunzionamento del misuratore, con una disciplina analoga a quella prevista per il servizio di maggior tutela riformato;
- f) in tema di recesso trovasse applicazione la disciplina per i venditori del mercato libero introdotta dalla deliberazione 302/2016/R/com;
- g) in termini di durata fosse confermato l'orientamento del documento per la consultazione 421/2015/R/eel secondo cui il contratto di *Tutela SIMILE* ha durata di un anno; fossero altresì previsti specifici obblighi informativi nei confronti del cliente finale, stabilendo inoltre che il cliente, che non volesse sottoscrivere un'offerta del mercato libero con lo stesso fornitore ammesso, fosse tenuto a trovare un altro venditore del mercato libero;
- le condizioni economiche della *Tutela SIMILE* fossero pari a quelle del servizio di maggior tutela riformato salvo le seguenti differenze:
  - a) non trovava applicazione il corrispettivo *PPE* a copertura degli squilibri del sistema di perequazione dei costi di acquisto e di dispacciamento del servizio;
  - b) al cliente era applicato il corrispettivo *PCV* relativo ai costi di commercializzazione in vigore al momento dell'individuazione dei fornitori ammessi;
  - c) era previsto uno sconto, definito da ciascun fornitore ammesso, ed espresso in quota fissa (€punto di prelievo);
- in relazione al livello dello sconto applicato ai clienti della *Tutela SIMILE* era previsto che il fornitore ammesso offrisse un eventuale sconto aggiuntivo per i clienti contrattualizzati mediante un aggregatore della domanda (di seguito: aggregatore); tale livello doveva essere dichiarato in sede di individuazione dei fornitori ammessi e poteva essere condizionato al raggiungimento di un numero minimo di clienti da parte dell'aggregatore;
- in particolare, l'introduzione della possibilità di ulteriore sconto per i clienti che accedono mediante aggregatore era finalizzata a promuovere forme di aggregazione della domanda che potessero facilitare il passaggio al mercato dei clienti ancora serviti in tutela; per garantire che tale passaggio avvenisse in un contesto di massima fiducia da parte dei clienti finali, si prevedeva, tra l'altro, che potessero operare, come aggregatori della *Tutela SIMILE*, unicamente soggetti istituzionali quali le associazioni dei consumatori domestici e le associazioni di categoria della domanda e che gli accordi tra aggregatori e fornitori ammessi per la remunerazione dei primi fossero resi pubblici sui rispettivi siti *internet*.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- in risposta al documento per la consultazione 75/2016/R/eel sono pervenute osservazioni da parte di 12 operatori, 5 loro associazioni rappresentative, 4 associazioni dei clienti non domestici e 3 associazioni dei clienti domestici;

- a livello generale si è riscontrato un generale consenso verso misure di accompagnamento verso il superamento della tutela di prezzo, così come oggi strutturata; sono stati tuttavia segnalati i seguenti aspetti:
  - la necessità che sia attuata una capillare campagna informativa circa la *Tutela SIMILE* e in generale l'evoluzione del mercato;
  - il necessario coordinamento tra il disegno di riforma dell'Autorità e le previsioni contenute nel DdL Concorrenza che disporrà il superamento della tutela di prezzo;
  - preoccupazioni circa i potenziali oneri connessi alla proposta dell'Autorità e l'effettiva capacità della *Tutela SIMILE* di attrarre i clienti rimasti fino ad oggi serviti in maggior tutela;
  - preoccupazioni circa le tempistiche di implementazione dell'intervento prospettato, stante le azioni che esso presuppone per gli operatori, per i clienti finali e le associazioni loro rappresentative, nonché per la creazione e attivazione del Sito Centrale;
- con riferimento alla revisione delle condizioni contrattuali del servizio di maggior tutela riformato:
  - alcuni operatori, che operano sia come esercenti il servizio che come venditori del mercato libero, hanno affermato che non devono essere introdotte modificazioni rispetto ad oggi;
  - alcuni operatori del mercato libero invece hanno ritenuto che il servizio di maggior tutela riformato debba prevedere clausole in qualche modo disincentivanti per la permanenza del cliente finale;
  - in relazione al deposito cauzionale, due associazioni dei clienti non domestici hanno manifestato contrarietà all'intervento di rimozione della rateizzazione di parte del medesimo in caso di attivazione di un nuovo contratto;
- in merito alle modalità di definizione delle condizioni economiche del servizio di maggior tutela riformato, è emerso, da un lato, un diffuso apprezzamento per la modalità *ex post* e, dall'altro, una condivisione del mantenimento in via transitoria della modalità *ex ante* prospettata; un'associazione di clienti non domestici ha chiesto di utilizzare la modalità *ex ante* per i soli clienti domestici;
- in relazione all'esclusivo riferimento, per la determinazione del costo di acquisto dell'energia elettrica, al prezzo che si forma nel mercato del giorno prima, molti degli intervenuti hanno sottolineato, stante il riferimento che la maggior tutela costituisce, la necessità che tale prezzo sia ulteriormente corretto, anche al fine di tenere conto degli ulteriori costi degli operatori, quali ad esempio i costi di copertura, prevedendo al contempo che nell'ambito del servizio di maggior tutela riformato l'extra remunerazione che ne deriverebbe sia versata a un apposito fondo;
- in riferimento ai corrispettivi a copertura dei costi di acquisto e di dispacciamento e alla loro determinazione secondo una logica di media trimestrale per tutti i clienti, una associazione dei clienti non domestici ha espresso perplessità circa la potenziale maggiore volatilità che ne conseguirebbe; un operatore e una associazione di operatori hanno sottolineato come tale cambiamento potrebbe comportare un aumento degli indici di reclusività;

- in relazione alla *Tutela SIMILE*, per quanto attiene ai requisiti di solidità economico-finanziaria dei fornitori ammessi:
  - alcuni operatori del mercato libero li hanno reputati in generale troppo stringenti, ritenendo sufficiente il rispetto dei codici di rete del trasporto e del dispacciamento;
  - alcuni operatori hanno suggerito gli stessi requisiti previsti per il servizio di salvaguardia o, al più, ulteriori restrizioni ad esempio relativamente alla patrimonializzazione dell'azienda o alla forma societaria;
- in relazione ai requisiti di onorabilità è stata indicata l'insussistenza di interdizione legale ovvero interdizione temporanea dagli uffici direttivi e da tutte le sanzioni previste dall'art. 2382 c.c.;
- in merito ai requisiti di natura operativa:
  - per quanto attiene al requisito sul numero minimo di clienti aventi diritto alla maggior tutela serviti nel 2015, non è emersa una posizione univoca o comunque preferita, dal momento che per alcuni operatori del mercato libero la soglia sarebbe penalizzante e non rappresentativa della vera capacità gestionale dell'operatore; mentre per altri operatori sarebbe necessario prevedere una soglia ancora superiore, al fine di limitare l'accesso alle sole aziende strutturate per la gestione di un numero rilevante clienti (con indicazioni variabili tra 100.000 e 200.000 clienti); in base a una delle osservazioni ricevute è stato chiesto che ai fini del computo del numero di clienti serviti, siano considerati anche i clienti del gas naturale;
  - in relazione al requisito sull'indicatore di reclusività, la grande maggioranza degli operatori intervenuti ha ritenuto che esso sia poco significativo, in quanto può essere influenzato da cause estranee all'operato del venditore, e pertanto ne ha proposto la rimozione; anche chi si è dichiarato favorevole al suo utilizzo, ha chiesto che siano tenuti in considerazione i fattori esogeni all'impresa; non è emersa poi una posizione univoca circa l'inclusione delle rettifiche di fatturazione nel calcolo dell'indicatore;
  - alcuni operatori hanno espresso perplessità circa l'orientamento relativo al monitoraggio di indici di fatturazione ancora da definire, anche tenuto conto della breve durata della *Tutela SIMILE*;
  - in aggiunta agli orientamenti posti in consultazione, numerosi operatori del mercato libero hanno chiesto che venga introdotto, tra i requisiti di natura operativa, il rispetto della disciplina del *brand unbundling*;
- rispetto alla possibilità di accedere alla *Tutela SIMILE* esclusivamente mediante Sito Centrale, alcuni operatori si sono dichiarati contrari, chiedendo che possano essere impiegati anche i normali canali commerciali; le associazioni dei clienti finali, invece, hanno condiviso l'orientamento posto in consultazione;
- in caso di perdita dei requisiti, alcuni soggetti non hanno condiviso l'obbligo per il fornitore di comunicare la propria decadenza, ciò al fine di non pregiudicare la credibilità del medesimo; secondo altri, invece, a fronte della perdita dei requisiti il fornitore dovrebbe perdere anche il diritto a servire i clienti già contrattualizzati in *Tutela SIMILE*;

- è emerso generale consenso circa la possibilità di accesso alla *Tutela SIMILE* da parte dei soli clienti del servizio di maggior tutela riformato;
- rispetto alla previsione del tetto individuale di clienti servibili in *Tutela SIMILE*, sebbene le posizioni emerse siano tendenzialmente concordi rispetto alla sua introduzione, non è emersa condivisione circa le modalità della sua quantificazione;
- alcuni operatori hanno chiesto una riduzione del tempo massimo di 45 giorni previsto per la conclusione del contratto a valle del contatto tra cliente e fornitore ammesso, inoltre un operatore e una associazione loro rappresentativa hanno chiesto una riduzione degli obblighi pre-contrattuali anche in ragione della standardizzazione del contratto di *Tutela SIMILE*;
- relativamente alle condizioni contrattuali in *Tutela SIMILE* si è riscontrato, da parte di alcuni intervenuti, disaccordo rispetto all'orientamento relativo all'impossibilità di includere nella *Tutela SIMILE* l'offerta di servizi aggiuntivi; tale approccio infatti non permetterebbe di capacitare pienamente il cliente finale, laddove il mercato libero ha da tempo sviluppato offerte differenziate;
- sempre in tema di condizioni contrattuali della *Tutela SIMILE*, molti operatori hanno ritenuto che esse dovrebbero ricalcare quanto più possibile le previsioni attualmente vigenti per il mercato libero, al fine di contenere l'onerosità della proposta per l'operatore anche in ragione della durata della *Tutela SIMILE* e per non avvantaggiare operatori che erogano anche il servizio di maggior tutela riformato;
- con specifico riferimento alle singole condizioni contrattuali di *Tutela SIMILE*:
  - molti degli operatori intervenuti non hanno condiviso l'orientamento posto in consultazione circa il deposito cauzionale, con particolare riferimento alla sua rateizzazione; per contro le associazioni dei clienti non domestici si sono mostrate favorevoli al riguardo;
  - gli operatori del mercato libero hanno chiesto che in tema di fatturazione le condizioni della *Tutela SIMILE* siano allineate a quelle previste per tale mercato;
  - alcuni operatori hanno segnalato che in caso di ricorso alla fattura in formato elettronico non devono essere imposti i livelli di sconto previsti per il servizio di maggior tutela;
  - un operatore e una associazione loro rappresentativa non hanno condiviso gli orientamenti in tema di tempistiche di pagamento delle fatture, in quanto si sono dichiarati contrari alla definizione di un termine fissato dall'Autorità;
  - la maggioranza degli operatori non ha condiviso gli orientamenti illustrati in tema di rateizzazione, in particolare per ragioni legate ai costi che essi comportano e per la necessità di lasciare tale disciplina alla negoziazione del mercato libero;
  - in merito alla qualità commerciale, le associazioni dei clienti non domestici hanno manifestato la necessità di prevedere specifiche misure per i clienti di *Tutela SIMILE* ad esempio attraverso una riduzione del tempo a disposizione per la risposta ai reclami o la creazione di un canale privilegiato per il loro trattamento;

- in relazione al termine del contratto di *Tutela SIMILE*, molti operatori hanno segnalato la necessità di prevedere regole chiare circa le condizioni applicabili al cliente nel caso il medesimo non scelga esplicitamente un'altra offerta, chiedendo che sia prevista l'adesione automatica del cliente al mercato libero con il medesimo fornitore;
- in relazione alle condizioni economiche di *Tutela SIMILE*:
  - la grande maggioranza degli operatori ha ritenuto necessario rivedere il corrispettivo *PCV* applicato ai clienti in maggior tutela, pena l'impossibilità per gli operatori di partecipare all'offerta di *Tutela SIMILE*; di parere opposto si sono dichiarate le associazioni dei clienti finali;
  - alcuni operatori hanno espresso perplessità circa l'effettiva capacità del mercato libero di competere con la *Tutela SIMILE* stante la sua struttura di offerta a sconto del servizio di maggior tutela;
  - un operatore e una loro associazione hanno chiesto maggiore chiarezza circa le condizioni applicabili al momento del superamento della tutela di prezzo ai sensi del DdL Concorrenza;
- con riferimento alla figura degli aggregatori:
  - sono emerse, da parte della quasi totalità degli operatori, perplessità circa il loro ruolo, ritenendo di fatto non praticabile la possibilità di offrire uno sconto differenziato ai clienti in funzione dell'accesso in *Tutela SIMILE* mediante aggregatore o meno;
  - stante le perplessità sollevate circa il ruolo degli aggregatori, gli operatori non hanno condiviso l'ipotesi di dover loro corrispondere una remunerazione, che se comunque prevista, dovrebbe essere predefinita per ragioni di trasparenza;
  - anche le associazioni dei clienti finali domestici e non domestici hanno sollevato alcune considerazioni e dubbi di carattere operativo, mostrandosi tuttavia interessate ad assumere un ruolo nel facilitare il passaggio alla *Tutela SIMILE* da parte dei clienti serviti nel servizio di maggior tutela.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in termini generali, emerge una tendenziale condivisione dei partecipanti sull'assetto complessivo della riforma prospettata dall'Autorità, nonché sulle finalità da essa perseguite; su alcuni aspetti implementativi, anche rilevanti, si registrano, peraltro, forti divergenze tra i diversi soggetti coinvolti (associazioni di consumatori, venditori del libero mercato, esercenti il servizio di maggior tutela), ciò in ragione della conflittualità delle rispettive esigenze di tutela;
- al fine di meglio inquadrare tali diverse posizioni, occorre precisare preliminarmente che la riforma prospettata dall'Autorità si pone in coerenza con il quadro legislativo vigente, caratterizzato dalla presenza di una tutela di prezzo per il consumatore; in tale contesto, l'intervento dell'Autorità si colloca in una prospettiva evolutiva ed integrativa della richiamata tutela di prezzo, al fine di promuovere la capacitazione del cliente finale a scegliere il proprio fornitore tra gli operatori del libero mercato; in tale prospettiva, la riforma dell'Autorità non mira quindi (né può) a rimuovere la

tutela di prezzo, ma a renderla proporzionata alle effettive dinamiche evolutive del mercato, anche in coerenza con i già ricordati principi enucleati dalla Corte di giustizia in tema di temporaneità e di proporzionalità delle tutele;

- pertanto, l'introduzione del servizio di maggior tutela riformato e la previsione della *Tutela SIMILE* costituiscono due momenti inscindibili di una riforma unitaria che, da un lato, adegua la regolazione del servizio di maggior tutela al fine di renderlo più coerente col ruolo di servizio universale (che è destinato ad assumere, non solo rispetto alle modifiche prefigurate dal DdL Concorrenza, ma anche rispetto all'effettiva apertura del mercato e alla maturità della clientela finale); dall'altro lato, permette una tutela di prezzo mediante forme alternative che operano sulla base di meccanismi di mercato potenziati; a quest'ultimo riguardo, infatti, occorre evidenziare che:
  - la *Tutela SIMILE* si sostanzia in un ambiente di negoziazione sorvegliato in cui il cliente finale è messo in grado di acquisire la capacità di operare in un mercato libero, individuando l'offerta più adatta tra quelle formulate da una pluralità di venditori a tal fine ammessi;
  - accedendo alla *Tutela SIMILE*, il cliente finale si rende attivo potendo confidare, da un lato, come detto, nella natura qualificata del fornitore scelto e, dall'altro lato, nel fatto che il prezzo offerto da quest'ultimo è comunque confrontabile, in termini di struttura, al prezzo applicatogli nel servizio di maggior tutela riformato;
- così concepita, la riforma che l'Autorità intende introdurre, nel suo assetto unitariamente considerato, non si pone in contrasto con il nuovo scenario prefigurato da DdL Concorrenza; anzi, come detto, la regolazione della *Tutela SIMILE*, oltre a definire i relativi schemi contrattuali, si limita a operare nella fase prodromica (di natura precontrattuale) alla conclusione del singolo contratto tra cliente finale e fornitore ammesso, regolando le modalità di interazione tra tali soggetti, in particolare consentendo un contatto tra il cliente finale interessato e il fornitore ammesso;
- tali forme di interazione, che condizionano la partecipazione dei venditori alla formulazione di una determinata offerta economica, saranno però operative solo sino alla completa rimozione della tutela di prezzo (prefigurata dal DdL Concorrenza);
- i contratti conclusi nell'ambito delle modalità previste dalla *Tutela SIMILE*, quanto alla loro natura giuridica, sono quindi contratti conclusi con operatori del mercato libero che hanno spontaneamente deciso di formulare offerte in quel particolare ambito di negoziazione definito e sorvegliato dall'Autorità; i rapporti tra le parti contraenti, pertanto, sono regolati dalle relative clausole contrattuali e potrebbero protrarsi anche successivamente al 2017 (a seconda della decorrenza concordata tra le parti); in tale prospettiva, pertanto, la riforma dell'Autorità si presenta coerente, quanto alle finalità sottese e alla natura delle misure introdotte, col nuovo scenario prefigurato dal DdL Concorrenza che, anzi, sfrutta a pieno il raccordo della *Tutela SIMILE* fornito dalla regolazione;

- in tale contesto, appare coerente, con le esigenze di promozione della capacitazione del cliente finale, anche la scelta (sollecitata dagli operatori in risposta al primo documento per la consultazione) di limitare l'accesso alla *Tutela SIMILE* ai soli clienti finali serviti in maggior tutela, con l'esclusione di quelli già oggi forniti nel mercato libero, i quali si sono già fatti parte attiva in tale mercato.

#### **RITENUTO CHE:**

- in tema di riforma delle condizioni di erogazione del servizio di maggior tutela riformato, diverse da quelle economiche, pur scontando inevitabilmente l'incertezza sulla disciplina che dovrà avere il regime del servizio universale in seguito all'approvazione del DdL Concorrenza, si debba tenere conto dell'esigenza di rivedere le condizioni contrattuali alla luce della finalità del servizio, riconsiderando quelle che potrebbero risultare in tal senso eccedenti, ad esempio, la rateizzazione del deposito cauzionale; tale esigenza non può comunque prescindere dalla necessità di rafforzare le tutele dei clienti finali legate a situazioni particolarmente critiche, ad esempio con riferimento alla possibilità di rateizzazione dei pagamenti in caso di fatturazione di importi anomali;
- in merito alle condizioni economiche del servizio di maggior tutela riformato, fermo restando il percorso di avvicinamento a modalità di definizione *ex post*, l'introduzione di due modalità di determinazione differenti in funzione della tipologia di cliente finale comporterebbe eccessivi oneri gestionali;
- in linea con quanto argomentato anche da operatori in risposta alla consultazione, affinché il prezzo del servizio di maggior tutela riformato possa rappresentare un riferimento appropriato dei costi di approvvigionamento degli operatori del mercato libero e di *Tutela SIMILE*, debbano essere tenuti in considerazione gli ulteriori rischi sopportati da un soggetto diverso dall'esercente la maggior tutela, nell'ambito di detta attività di approvvigionamento;
- il passaggio a una logica di media trimestrale del prezzo per tutti i clienti risulti necessario nell'ottica del superamento dell'attuale tutela di prezzo presente nel servizio di maggior tutela anche alla luce del principio di proporzionalità in precedenza ricordato;
- con riferimento alla *Tutela SIMILE*, le scelte che consentano di attuarne l'assetto generale debbano contemperare le diverse e confliggenti esigenze emerse in consultazione, sopra ricordate; in particolare, tra queste, da un lato, l'esigenza di effettiva partecipazione degli operatori al sistema in modo tale da soddisfare la domanda attesa dei clienti interessati; dall'altro lato, l'esigenza di tutela del cliente finale medesimo; a tal fine, le linee di intervento, come visto, si sviluppano attorno a: (i) i requisiti di ammissione dei venditori interessati, (ii) un meccanismo di monitoraggio dei suddetti requisiti e delle negoziazioni che avvengono nell'ambito della *Tutela SIMILE*, (iii) una struttura di prezzo predefinita (non livelli) e la standardizzazione delle condizioni contrattuali tutelanti per il singolo cliente finale che intende abbandonare il servizio di maggior tutela, consentendogli di effettuare una facile comparazione con il medesimo servizio;

- in merito ai requisiti di solidità economico-finanziaria, sia opportuno valutare l'entità dei ritardi di pagamento ai fini del rispetto del requisito stesso; peraltro, il codice del trasporto è di nuova introduzione e il monitoraggio dei pagamenti è stato avviato solo dall'1 gennaio 2016, mentre per Terna, il relativo codice di rete è in vigore da più tempo e il sistema è più rodato; inoltre, la valutazione dei ritardi di pagamento e del completo versamento delle garanzie richieste per l'accesso al servizio di dispacciamento costituisca un parametro rilevante anche nel caso in cui il venditore, che decidesse di partecipare alla *Tutela SIMILE*, non abbia un diretto rapporto contrattuale con Terna, ma si approvvigioni all'ingrosso da altro operatore che è utente del dispacciamento; in tale caso, infatti, l'inadempimento di quest'ultimo può riverberarsi sull'attività del venditore al dettaglio che sarebbe pregiudicata dall'eventuale risoluzione del contratto di dispacciamento del proprio fornitore;
- in relazione ai requisiti di onorabilità, l'introduzione di un requisito circa l'insussistenza di interdizione legale ovvero interdizione temporanea dagli uffici direttivi e da tutte le sanzioni previste dall'art. 2382 c.c risulti pienamente coerente con le finalità che la regolazione dell'Autorità intende perseguire e pertanto costituisca un parametro doveroso per detta regolazione;
- con riferimento ai requisiti di natura operativa:
  - l'individuazione di un numero minimo di clienti serviti in Italia costituisca un indicatore di adeguatezza del venditore rispetto alla sua capacità di gestire in modo efficiente un numero anche rilevante di nuovi clienti finali, rispetto a quelli già serviti; partecipando alla *Tutela SIMILE*, infatti, un venditore si rende disponibile ad acquisire nuovi clienti e deve pertanto disporre di una struttura organizzativa adeguata, anche in termini di risorse; per questo motivo, operatori che hanno servito un numero relativamente contenuto di clienti, in seguito dell'acquisizione in poco tempo di un numero potenzialmente elevato di nuovi clienti, potrebbero non essere in grado di mantenere standard prestazionali adeguati, sino ad allora garantiti; peraltro, si ritiene che ai fini di tale valutazione possano essere presi in considerazione anche i clienti finali serviti nel mercato del gas naturale e aventi diritto al servizio di tutela previsto per tale settore, ciò in ragione delle sinergie gestionali derivanti dall'attività di vendita ai clienti finali di piccola dimensione nei due settori;
  - risultino meritevoli di attenzione le osservazioni, svolte nell'ambito della consultazione da alcuni operatori, secondo le quali l'indicatore di reclamosità, per come costruito, potrebbe dipendere anche da fattori esogeni, anche in ragione del fatto che, a oggi, manca ancora una classificazione univoca essendo la materia in corso di revisione; analogamente si reputa ragionevole quanto segnalato in relazione all'introduzione di indici di fatturazione da rispettare durante l'erogazione della *Tutela SIMILE*;
  - le proposte avanzate in consultazione da alcuni operatori di prevedere, quale requisito operativo, anche il rispetto delle disposizioni in tema di *brand unbundling* non debbano essere considerate in quanto, con la deliberazione 327/2016/R/eel, l'Autorità ha prorogato il termine per l'adempimento delle

disposizioni in materia all'1 gennaio 2017 con riferimento alle attività di vendita nel libero mercato e quella nell'ambito della maggior tutela, mantenendo invece la scadenza originaria al 30 giugno 2016 per quanto riguarda la separazione tra attività di vendita e di distribuzione;

- quanto alla possibilità di accedere alla *Tutela SIMILE* esclusivamente mediante il Sito Centrale, la richiesta avanzata da alcuni operatori, di poter impiegare i normali canali commerciali, non sia coerente con la funzione e le stesse finalità della *Tutela SIMILE*; infatti, come sopra ricordato, la *Tutela SIMILE* consiste principalmente in un ambiente di negoziazione sorvegliato e, quindi, ha ad oggetto principale proprio l'attività, di natura precontrattuale, che culmina con la conclusione del contratto; pertanto, consentire l'impiego di modalità di contrattazione alternative al Sito Centrale frustrerebbe le finalità stesse dell'istituto; inoltre, come già evidenziato nel documento per la consultazione 75/2016/R/eel (cui si rinvia) l'esclusivo ricorso al Sito Centrale presenta vantaggi, sia per realizzare un monitoraggio efficace (a tutela quindi del consumatore), sia in termini di riduzione dei costi di acquisizione del cliente (a beneficio quindi dei medesimi fornitori ammessi);
- quanto alle osservazioni pervenute rispetto alla disciplina prevista dall'Autorità in caso di perdita dei requisiti da parte del fornitore ammesso, la scelta di informarne il cliente finale (unitamente al riconoscimento a quest'ultimo di un diritto di scegliere un nuovo fornitore ammesso) appaia coerente con la funzione, specifica della *Tutela SIMILE*, di assicurare un ambito di negoziazione sorvegliato, in cui operano fornitori qualificati;
- il tetto individuale sia funzionale a consentire la pluralità dell'offerta nell'ambito della *Tutela SIMILE*; come esposto in consultazione, esso è definito sulla base della stima del numero di fornitori ammessi alla *Tutela SIMILE* e dei clienti che vi accederanno e potrà essere rivisto al rialzo in funzione di tali due grandezze; su tale valore, peraltro, le osservazioni pervenute non forniscono proposte alternative adeguatamente motivate;
- le responsabilità della gestione del Sito Centrale e in generale delle interazioni nell'ambito della *Tutela SIMILE* potrebbero essere attribuite ad Acquirente unico; oltre infatti alle caratteristiche di terzietà, tale società, sia in quanto gestore del SII, sia in ragione delle competenze a essa già attribuite nella gestione delle gare per l'individuazione dei soggetti ammessi allo svolgimento di altri servizi di ultima istanza, sia, infine, in ragione delle competenze sviluppate nell'ambito dell'attività dello Sportello per il consumatore di energia, è in grado di garantire in modo efficiente l'implementazione operativa della *Tutela SIMILE*, tanto nella fase di individuazione dei fornitori ammessi, quanto nella fase di contatto tra clienti finali e fornitore stesso; in tale prospettiva, Acquirente unico avrebbe altresì le competenze per provvedere al monitoraggio circa il rispetto dei requisiti da parte dei fornitori ammessi;
- con riferimento all'esigenza, emersa in sede di consultazione, di ridurre il termine previsto per la conclusione del contratto tra fornitore ammesso e cliente finale dopo il contatto tra i due, occorra premettere come un tale termine sia strumentale a una gestione razionale ed efficiente del tetto individuale previsto per ogni fornitore

ammesso; infatti, nel momento in cui un cliente finale entra in contatto col fornitore mediante il Sito Centrale, egli “prenota” una quota della capacità massima di POD del fornitore per la conclusione di contratti in *Tutela SIMILE*, per un tempo necessario a consentire al fornitore ammesso di provvedere agli adempimenti precontrattuali; da questo punto di vista un termine eccessivamente breve rischierebbe di risultare incompatibile con il tempo necessario per provvedere ai suddetti adempimenti;

- al riguardo tuttavia potrebbe risultare utile rivedere l’impostazione del documento per la consultazione 75/2016/R/eel, prevedendo, da un lato, che il cliente finale abbia a disposizione un tempo limitato per effettuare una scelta, ad esempio introducendo una scadenza della “prenotazione” dal medesimo effettuata, al fine di limitare il periodo di tempo in cui la capacità del fornitore risulta occupata, e, dall’altro, prevedere comunque idonee tempistiche per garantire l’assolvimento degli adempimenti di cui al precedente alinea;
- le richieste, avanzate da alcuni operatori nell’ambito della consultazione, di poter proporre servizi aggiuntivi nelle offerte formulate nella *Tutela SIMILE*, nonché di disporre di condizioni contrattuali quanto più simili a quelle già formulate nell’ambito del libero mercato, non siano compatibili con la funzione e le finalità della medesima *Tutela SIMILE*; infatti, come chiarito sopra, la *Tutela SIMILE* mira a costituire un ambiente di negoziazione sorvegliata volta a promuovere la capacitazione di un cliente finale che (tendenzialmente) non è abituato a interagire nel libero mercato; l’introduzione di variabili nelle offerte che i fornitori ammessi possono presentare (variabili che possono consistere in servizi aggiuntivi oppure in clausole contrattuali particolari che i diversi operatori usano praticare nella propria prassi commerciale), costituisce un elemento di eccessiva complessità per tale tipologia di clientela, la quale deve, invece, essere messa nelle condizioni di poter confrontare facilmente le diverse offerte;
- in generale, in relazione alle osservazioni giunte in merito alle condizioni contrattuali della *Tutela SIMILE*, gli orientamenti illustrati dall’Autorità non debbano essere valutati in relazione al solo intervento relativo alla *Tutela SIMILE*, ma debbano tenere conto della più generale esigenza di introdurre nel mercato libero maggiore confrontabilità delle offerte, anche in vista del completo superamento dei regimi di tutela disposto dal DdL Concorrenza; in particolare gli orientamenti relativi alla *Tutela SIMILE* si inquadrano nel più generale percorso di individuazione, da parte dell’Autorità, di condizioni contrattuali obbligatorie da inserire nella c.d. offerta standard per il mercato libero;
- al riguardo, occorra ricordare anche che l’Autorità, nel documento per la consultazione 216/2016/R/com, ha già delineato l’esistenza della c.d. offerta standard, contenente tra l’altro clausole contrattuali dal contenuto definito dall’Autorità, e la distinzione tra clausole derogabili e non derogabili per le altre offerte del mercato libero proposte dai venditori;
- ancora con riferimento alle osservazioni pervenute in merito alle singole condizioni contrattuali che devono essere oggetto dell’offerta nell’ambito della *Tutela SIMILE*, sia necessario evidenziare quanto segue:

- la richiesta degli operatori di non rateizzare il deposito cauzionale sottende l'esigenza di evitare adempimenti complessi e onerosi per i venditori, tali da poter incidere negativamente sull'offerta economica che questi ultimi potrebbero altrimenti formulare, anche tenuto conto della durata del contratto di *Tutela SIMILE*; in tale prospettiva, una tale esigenza deve essere opportunamente considerata in quanto coerente con la finalità della *Tutela SIMILE* (sopra ricordata) di assicurare al cliente finale che vi aderisce condizioni economiche più tutelanti;
- in relazione alla disciplina applicabile in occasione della naturale scadenza del contratto concluso nell'ambito della *Tutela SIMILE* alle condizioni ivi previste, l'esigenza, manifestata dagli operatori, di prevedere meccanismi che agevolino il fornitore ammesso, in caso di inerzia del cliente finale, a poter proseguire la fornitura, sebbene a condizioni nuove e diverse da quelle previste nella *Tutela SIMILE*, potrebbe risultare coerente con l'esigenza del cliente finale di non venire penalizzato mediante l'automatica attivazione nei suoi confronti del servizio universale (ipotesi che dovrebbe altrimenti verificarsi in caso di scadenza del contratto di *Tutela SIMILE* senza che il cliente abbia trovato un nuovo fornitore); peraltro, nell'implementare un tale meccanismo, emergono altresì le esigenze del medesimo cliente finale, da un lato, a essere adeguatamente informato circa le conseguenze della sua inerzia, dall'altro lato, a non vedersi applicate condizioni economiche e contrattuali eccessivamente penalizzanti rispetto a quelle di cui ha beneficiato nell'ambito del contratto concluso nella *Tutela SIMILE*;
- in relazione alle condizioni economiche da praticare nell'ambito della *Tutela SIMILE*, il corrispettivo *PCV* è di norma aggiornato sulla base di valori consuntivi contabilizzati; al momento, tuttavia, sono in corso di implementazione una serie di interventi che potranno avere impatto sui costi e che, se non presi in adeguata considerazione, potrebbero disincentivare la partecipazione degli operatori alla *Tutela SIMILE*, oltre che ostacolare lo sviluppo dello stesso mercato libero;
- al fine di individuare tali costi, con nota 27 giugno 2016, sono state richieste informazioni ai principali operatori del mercato libero; l'Autorità intende valutare attentamente tali costi al fine di procedere a un eventuale aggiornamento del corrispettivo *PCV* definendo un livello di riferimento, da applicare ai clienti di *Tutela SIMILE* e rispetto al quale dovrà essere formulata l'offerta economica relativa alla medesima da parte dei fornitori ammessi;
- inoltre, sempre con riferimento alla disciplina delle condizioni economiche dei contratti di *Tutela SIMILE*, le modalità, attualmente prospettate dall'Autorità, di erogazione dello sconto offerto dal fornitore ammesso (dilazionato nell'anno di durata del contratto) potrebbero comportare una maggiore complessità in sede di concreta attuazione del meccanismo e risultare anche di più difficile percezione da parte del cliente finale che potrebbe avere difficoltà a comprendere effettivamente la differenza tra le diverse offerte economiche pubblicate dai fornitori ammessi;
- in tale prospettiva, risulterebbe più chiaro e semplice uno sconto applicato “*una tantum*” in un'unica soluzione, in occasione dell'avvio della fornitura conclusa

nell'ambito della *Tutela SIMILE*; peraltro, una tale modalità di erogazione dello sconto, da un lato, comporta che il fornitore ammesso sostenga all'avvio della fornitura un costo che ha la necessità di coprire con i ricavi realizzati nel corso della medesima e, dall'altro lato, potrebbe spingere i clienti finali a recedere dalla fornitura in *Tutela SIMILE* appena dopo ricevuto lo sconto, ciò che potrebbe disincentivare i fornitori ammessi dall'offrire livelli significativi di sconto “*una tantum*”;

- al fine di evitare i predetti possibili effetti indesiderati, l'Autorità potrebbe introdurre tra le condizioni contrattuali applicabili ai contratti di *Tutela SIMILE*, una speciale clausola di recesso a favore del cliente finale, assistita però da una multa penitenziale per quest'ultimo (articolo 1373, comma 3, codice civile), in forza della quale il fornitore ammesso avrebbe il diritto a ottenere la restituzione *pro quota* dello sconto da parte del cliente; una tale deroga alla regolazione generale dell'Autorità in tema di recesso riconosciuto ai clienti finali di piccola dimensione (regolazione che vieta al venditore di condizionare il recesso al pagamento di penalità o altre spese) si potrebbe giustificare, nel caso in esame, almeno per le seguenti ragioni:
  - mentre nei contratti conclusi sul libero mercato il cliente finale di piccola dimensione è, normalmente, la parte strutturalmente più debole, che trova nel diritto di recesso il principale strumento di bilanciamento rispetto al venditore; nel caso dei contratti conclusi nell'ambito della *Tutela SIMILE*, invece, le principali condizioni contrattuali ed economiche, sono sorvegliate dall'Autorità che garantisce l'equilibrio tra le parti, anche mediante la previsione dello sconto applicabile al cliente;
  - pertanto, mentre nei contratti normalmente conclusi nel libero mercato è importante rendere effettivo il diritto di recesso del cliente finale, evitando che il suo diritto possa essere ostacolato con la previsione di penali o altre spese, nel caso della *Tutela SIMILE* una analoga tutela per il cliente finale renderebbe eccessivamente sbilanciata a favore di quest'ultimo la relazione contrattuale col venditore, tanto che potrebbe disincentivare quest'ultimo a partecipare alla *Tutela SIMILE*, mettendone a rischio lo stesso funzionamento;
- le osservazioni critiche, pervenute nell'ambito della consultazione da parte di operatori e associazioni rappresentative dei consumatori, in merito alla concreta fattibilità anche economica della figura dell'aggregatore, prefigurata nel documento per la consultazione 75/2016/R/eel, rendano necessario rivedere tale orientamento e, quindi, il ruolo delle associazioni; in particolare, il coinvolgimento di queste ultime potrebbe essere funzionale a informare e supportare il cliente nell'accesso al Sito Centrale e ai fini della conclusione del contratto (senza che ciò comporti un ulteriore sconto per il cliente); un tale fattivo contributo potrebbe essere decisivo per conseguire un'efficace attuazione della riforma e un effettivo abbandono da parte dei clienti del servizio di maggior tutela riformato.

**RITENUTO, PERTANTO, CHE:**

- sia necessario superare l'attuale assetto delle tutele di prezzo previste dal TIV garantite nell'ambito del servizio di maggior tutela, al fine di renderle proporzionali all'effettiva situazione del mercato e in vista dell'evoluzione come prefigurata dal DdL Concorrenza nel suo stato attuale;
- a tal fine, la prospettiva indicata nel DdL Concorrenza, di una completa rimozione della tutela di prezzo nel corso del 2018, renda improcrastinabile l'adozione della riforma organica delle tutele mediante: (i) la definizione di un servizio di maggior tutela riformato (sottoposta a una disciplina coerente col ruolo di servizio di ultima istanza che residuerà al servizio universale nel nuovo regime), e (ii) l'introduzione di una *Tutela SIMILE* (intesa quale ambito di negoziazione sorvegliata, idoneo a promuovere la capacitazione dei clienti finali sinora serviti in maggior tutela, mediante l'accettazione di offerte formulate da operatori qualificati senza servizi aggiuntivi rispetto al servizio di maggior tutela riformato, a condizioni economiche più vantaggiose rispetto ai corrispettivi previsti per il servizio di maggior tutela riformato);
- sia a tal fine opportuno tenere conto delle esigenze emerse in consultazione in termini di tempistiche, bilanciando però tali esigenze con la necessità di avviare per tempo la sopra richiamata riforma;
- sia a tal fine necessario procedere in due fasi, regolando sin d'ora gli aspetti principali dell'assetto della *Tutela SIMILE*, e rinviando a un successivo provvedimento, da adottarsi comunque in tempo per l'espletamento delle procedure di individuazione dei fornitori ammessi, la regolazione del servizio di maggior tutela riformato, nonché la definizione di aspetti di maggior dettaglio della *Tutela SIMILE*;
- in particolare, sia necessario che il successivo provvedimento relativo al servizio di maggior tutela riformato abbia ad oggetto la riforma delle attuali condizioni di erogazione del servizio, prevedendo che esse siano definite in linea con quanto prospettato dall'Autorità in sede di consultazione e che:
  - le condizioni contrattuali siano completate tenendo altresì conto della necessità di adeguamento delle medesime con riferimento ad aspetti puntuali quali quello della rateizzazione dei pagamenti per fatturazione di importi anomali;
  - ai fini della determinazione delle condizioni economiche sia prevista l'adozione di una logica trimestrale delle componenti a copertura dei costi di approvvigionamento dell'energia elettrica; in tale provvedimento dovranno essere altresì valutate le modalità per la definizione del corrispettivo *PED* da applicare ai clienti in *Tutela SIMILE* nel corso del 2018 al momento del superamento del servizio di maggior tutela;
- sia altresì opportuno valutare nell'ambito del provvedimento di cui al precedente alinea l'introduzione di eventuali specifici obblighi informativi a carico degli attuali esercenti la maggior tutela in merito alla *Tutela SIMILE*;
- sia invece necessario definire da subito aspetti della *Tutela SIMILE* che devono essere disciplinati con un congruo anticipo al fine di assicurare l'implementazione della misura con effetto dall'1 gennaio 2017; ciò anche in ragione del necessario

- coinvolgimento e coordinamento di una pluralità di soggetti (operatori, associazioni dei clienti, Acquirente unico);
- in particolare, con riferimento ai requisiti che devono essere soddisfatti dai venditori che intendono partecipare alla *Tutela SIMILE* in qualità di fornitori ammessi, sia opportuno confermare gli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 75/2016/R/eel, con le seguenti specificazioni:
    - ai fini del requisito della regolarità dei pagamenti verso Terna, sia prevista una tolleranza di ritardo di pagamento pari a tre giorni, determinata tenendo altresì conto degli importi oggetto di ritardo, stabilendo al contempo che, ai fini dell'ammissione, il requisito sia verificato con riferimento alle fatture con scadenza nei quattro mesi antecedenti alla predetta ammissione;
    - si faccia riferimento al rispetto della regolarità dei pagamenti e alla verifica dell'adeguamento delle garanzie per l'accesso al servizio di dispacciamento per l'anno 2017 da parte del medesimo venditore, ovvero da parte dell'eventuale utente del dispacciamento dal quale il venditore si approvvigiona all'ingrosso;
    - con riferimento ai requisiti operativi, con particolare riferimento al numero minimo di clienti forniti dal fornitore ammesso, l'individuazione di tale soglia numerica debba realizzare un equo bilanciamento tra l'interesse pubblico di adeguatezza di tale fornitore, nella gestione di un numero significativo di clienti finali, rispetto all'esigenza – emersa nell'ambito della consultazione – di consentire la massima partecipazione dei venditori; ciò anche in prospettiva di realizzare una maggiore concorrenza tra gli operatori interessati; a tal fine:
      - a) il livello, posto in consultazione, di 50.000 di clienti finali di energia elettrica aventi diritto al servizio di maggior tutela, costituisce un ragionevole punto di equilibrio, se si considera che il legislatore nazionale ha individuato, nella fornitura di 100.000 clienti finali, il parametro rilevante al fine di imporre ai distributori di garantire il servizio di maggior tutela mediante apposite società di vendita;
      - b) inoltre, appare meritevole di accoglimento, in quanto coerente con le finalità sopra richiamate, la proposta – avanzata in consultazione – di considerare, ai fini del rispetto del criterio operativo in esame, anche i clienti finali serviti nel settore del gas naturale e aventi diritto al rispettivo servizio di tutela; tuttavia, una tale apertura deve essere effettuata in maniera prudentiale individuando una soglia numerica più elevata di quella prevista in caso di clienti serviti unicamente nel settore elettrico; a tal fine, si ritiene opportuno fare riferimento alla soglia dei 100.000 punti serviti;
      - c) da ultimo, al fine di consentire agli operatori interessati di raggiungere effettivamente almeno una delle due soglie indicate alle precedenti lettere a) e b), si ritiene che, ai venditori che non soddisfano il criterio di operatività nel 2015 (come posto in consultazione), sia consentito comunque di partecipare alla *Tutela SIMILE*, qualora siano in grado di soddisfare una delle soglie sopra richiamate all'ultima data utile prima della presentazione della richiesta di partecipazione, ossia alla data del 30 settembre 2016;

- sia escluso dai requisiti operativi il prospettato indicatore di reclusività, così come non siano inclusi specifici indicatori relativi alla fatturazione;
- sia previsto che, qualora un operatore ammesso sia sanzionato dall’Autorità, nei casi di violazioni ritenute particolarmente gravi, o qualora si manifestino situazioni di criticità legate al fornitore ammesso, quest’ultima possa decidere, rispetto alle circostanze del caso concreto, di escludere dalla *Tutela SIMILE* il medesimo fornitore;
- sia necessario introdurre, anche al fine di monitorare le situazioni di criticità di cui al precedente alinea, specifici obblighi di comunicazione nei confronti dell’Autorità da parte delle imprese di distribuzione di energia elettrica e di gas naturale;
- sia altresì necessario, a tutela dei clienti e della loro capacitazione, introdurre specifici obblighi in capo ai fornitori ammessi relativi al divieto di generare confusione nei medesimi clienti, sia in sede di promozione delle proprie offerte del mercato libero, sia al momento del contatto da parte del cliente, prevedendo a tal fine specifiche disposizioni in merito ai relativi *call center*;
- sia necessario confermare l’orientamento esposto in consultazione secondo cui la conclusione del contratto nell’ambito della *Tutela SIMILE* può avvenire esclusivamente mediante l’interazione col Sito Centrale;
- con riferimento alla disciplina applicabile in caso di perdita dei requisiti da parte del fornitore ammesso, sia necessario confermare l’orientamento esposto in consultazione in tema di informazioni da rendere disponibili ai clienti interessati;
- sia opportuno, in ossequio alle capacità e alla terzietà fin qui dimostrate, attribuire ad Acquirente unico la responsabilità della gestione del Sito Centrale, delle interazioni nell’ambito della *Tutela SIMILE*, e delle attività di monitoraggio dei requisiti dei soggetti ammessi; sia inoltre necessario individuare le linee generali per la costruzione del Sito Centrale e prevedere le tempistiche per la sua operatività, alla luce delle modifiche e degli interventi adottati con il presente provvedimento;
- sia inoltre necessario prevedere specifiche regole operative inerenti il processo di prenotazione del cliente finale che consentano, da un lato, la gestione della capacità prenotata del singolo fornitore ammesso e, dall’altro, lo svolgimento degli adempimenti precontrattuali;
- sia necessario individuare le specifiche condizioni contrattuali da offrire nell’ambito della *Tutela SIMILE*, prevedendo al contempo che, per ragioni di confrontabilità e trasparenza per il cliente finale, la partecipazione dei fornitori ammessi sia condizionata alla presentazione di uno schema di contratto recante le suddette condizioni;
- sia opportuno definire le condizioni contrattuali in coerenza con quanto esposto in consultazione e tenendo conto delle osservazioni pervenute; prevedendo tra l’altro:
  - di non imporre al fornitore ammesso l’obbligo di rateizzare il deposito cauzionale;
  - che, ai fini della fatturazione, nell’ambito del contratto di *Tutela SIMILE* trovino applicazione le disposizioni che saranno definite dall’Autorità in esito al documento per la consultazione 216/2016/R/com;

- che il contratto concluso nell'ambito della *Tutela SIMILE* abbia durata annuale con una clausola che stabilisca, alla sua scadenza, in mancanza di una espressa disdetta da parte del cliente finale, al fine di evitarne l'entrata nel servizio universale, l'automatica conclusione di un nuovo contratto avente a oggetto l'offerta standard definita secondo quanto stabilito dall'Autorità, se già operativa, ovvero la migliore offerta proposta dal fornitore ammesso sul libero mercato, il cui criterio di individuazione sarà definito con successivo provvedimento;
- sia inoltre opportuno definire le condizioni economiche prevedendo che:
  - il fornitore ammesso sia tenuto a offrire al cliente, all'avvio della fornitura di *Tutela SIMILE*, un *bonus una tantum* dal medesimo determinato in sede di ammissione;
  - ai clienti finali della *Tutela SIMILE* sia applicato un corrispettivo a copertura del rischio connesso all'approvvigionamento dell'energia elettrica e che la quantificazione di tale corrispettivo avvenga con successivo provvedimento, stabilendo fin da ora, anche per tenere conto dell'esigenza di comparabilità della *Tutela SIMILE* rispetto al servizio di maggior tutela riformato, che il livello del corrispettivo *PPE* definito per l'anno 2017 risulti pari al predetto corrispettivo;
  - il corrispettivo *PCV* di riferimento da applicare ai clienti di *Tutela SIMILE* sia determinato dall'Autorità con successivo provvedimento, in tempo utile per l'ammissione dei fornitori, anche sulla base delle risultanze della nota 27 giugno 2016;
- sia peraltro necessario integrare il predetto contratto di *Tutela SIMILE* mediante una clausola di recesso a favore del cliente finale, assistita però da una multa penitenziale per quest'ultimo, in forza della quale il fornitore ammesso ha diritto a ottenere la restituzione *pro quota* del *bonus una tantum* da parte del cliente;
- sia opportuno prevedere particolari tutele nel caso in cui il cliente receda dal contratto concluso nell'ambito della *Tutela SIMILE* dopo un reclamo per il quale non sia pervenuta una risposta motivata entro i termini previsti dalla regolazione, nonché nel caso in cui il fornitore ammesso perda i requisiti, prevedendo che in tali casi il fornitore non possa richiedere la restituzione *pro quota* del *bonus una tantum* inizialmente riconosciuto al cliente finale;
- sia opportuno prevedere che le associazioni dei consumatori possano agire in qualità di "facilitatori" dei clienti finali, accedendo e interagendo nell'ambito della *Tutela SIMILE*; e che sia a tal fine necessario definire specifiche disposizioni che consentano alle associazioni di accreditarsi presso Acquirente unico, limitando il novero delle associazioni che possono operare in qualità di facilitatore alle associazioni dei consumatori riconosciute nell'ambito del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui al Codice del consumo, e alle associazioni aderenti al Protocollo di intesa tra l'Autorità e le organizzazioni di rappresentanza delle piccole e medie imprese in qualità di consumatori di energia elettrica e di gas naturale di cui alla deliberazione 549/2012/E/com;
- al fine di incentivare la cooperazione delle predette associazioni, sia altresì opportuno riconoscere, per ogni cliente che il facilitatore assiste nella conclusione di

un contratto nell'ambito della *Tutela SIMILE*, un corrispettivo per la prestazione svolta; sia a tal fine necessario rinviare a successivo provvedimento la disciplina delle modalità con cui avviene tale riconoscimento

## **DELIBERA**

1. di procedere, in virtù dell'articolo 1 del decreto legge 73/07 e dell'articolo 35 del decreto legislativo 93/11, alla riforma dei meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti domestici e dei clienti non domestici del settore dell'energia elettrica, prevedendo:
  - a. la revisione delle condizioni di erogazione del servizio di maggior tutela (di seguito: servizio di maggior tutela riformato o servizio MTR), al fine di rendere tale servizio più coerente con il ruolo di servizio universale che è destinato ad assumere anche rispetto all'evoluzione del mercato;
  - b. l'integrazione del servizio MTR di cui alla precedente lettera a) mediante l'istituzione e la disciplina di un nuovo strumento di tutela atto a promuovere il passaggio al mercato libero quale modalità normale di approvvigionamento (di seguito: Tutela SIMILE ad una fornitura di Mercato Italiano Libero dell'Energia elettrica o *Tutela SIMILE*);
2. di rinviare a successivo provvedimento la revisione delle condizioni di erogazione del servizio MTR, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:
  - a. revisione delle condizioni contrattuali ed economiche di erogazione del servizio MTR;
  - b. valutazione di specifici obblighi informativi a carico degli attuali esercenti la maggior tutela in merito all'istituzione e alla disciplina della *Tutela SIMILE*;
  - c. modalità per la definizione del corrispettivo *PED* da applicare ai clienti in *Tutela SIMILE*, anche nel periodo in cui non sarà più operativo il servizio MTR;
3. di approvare la disciplina della *Tutela SIMILE* di cui al punto 1, lettera b), mediante l'adozione dell'Allegato A, che fa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
4. di prevedere, che con uno o più successivi provvedimenti, siano definiti:
  - a. la disciplina della fatturazione di periodo e delle modalità di utilizzo dei dati di misura di cui al comma 11.5, lettera h), dell'Allegato A;
  - b. i criteri per la rateizzazione delle somme dovute per il servizio di maggior tutela al fine di includere i casi di fatturazione di importi anomali, così come definiti ai sensi della deliberazione 21 gennaio 2016, 17/2016/R/com;
  - c. i criteri per l'individuazione dell'offerta ai fini della comunicazione di cui al comma 11.6, lettera c), dell'Allegato A;
  - d. i valori del corrispettivo *PCR* di cui al comma 12.1, lettera c), e del corrispettivo *PCV* di riferimento di cui al comma 12.1, lettera d), dell'Allegato A;

- e. i valori del corrispettivo di cui al comma 13.6, lettera b), dell'Allegato A, nonché le modalità per il suo riconoscimento ai facilitatori accreditati e per la sua copertura;
- 5. di prevedere che con successiva determina del Direttore della Direzione Mercati siano disciplinate le attività di reportistica a fini di monitoraggio di cui al comma 3.1, lettera e), dell'Allegato A;
- 6. di prevedere, ai fini del comma 6.6 dell'Allegato A, che:
  - a. le imprese di distribuzione dell'energia elettrica segnalino tempestivamente all'Autorità, con le modalità dalla medesima definite, le situazioni di criticità in relazione alla puntualità dei pagamenti e agli adempimenti da parte di utenti del servizio di trasporto dell'energia elettrica;
  - b. le imprese di distribuzione del gas naturale segnalino tempestivamente all'Autorità, con le modalità dalla medesima definite, le situazioni di criticità in relazione alla puntualità dei pagamenti e agli adempimenti da parte di utenti del servizio di distribuzione del gas naturale;
  - c. i fornitori che partecipano alla procedura di individuazione della *Tutela SIMILE* e che operano anche nel settore del gas naturale, comunichino, nell'ambito dell'istanza di cui al comma 4.2, lettera a) dell'Allegato A, gli eventuali nominativi dei propri fornitori ai fini dell'accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e, in caso di variazione dei medesimi nel corso dell'erogazione della *Tutela SIMILE*, ne diano contestuale informazione all'Acquirente unico in qualità di Amministratore della *Tutela SIMILE*;
- 7. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

7 luglio 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*