



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico
Direzione Mercati
Piazza Cavour 5
20121 Milano*

Milano, 11 Aprile 2016

Osservazioni al DCO 75/2016/R/eel "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"

Considerazioni generali

Come già espresso in occasione della previa Consultazione 421/2015/R/eel, valutiamo positivamente la proposta di un ambito di tutela, simile al mercato libero, in cui i **consumatori possano prendere confidenza con le dinamiche del mercato libero** e che allo stesso tempo faccia **evolvere la Maggior Tutela verso una fornitura di ultima istanza**.

Nutriamo però diverse perplessità sulle modalità proposte, a nostro avviso poco efficaci nell'incentivare la scelta da parte dei clienti e troppo onerose per gli operatori, a maggior ragione se si considera l'imprescindibile temporaneità degli stessi.

A livello generale riteniamo **positivo incentivare la possibilità del cliente finale di scegliere in autonomia** il fornitore. Ciò **presuppone un'intensa campagna informativa** da avviare in tempo utile (e quindi almeno entro il 2016) in primo luogo da parte dell'Autorità, con potenziali interventi anche tramite gli strumenti radiotelevisivi. A tal riguardo segnaliamo anche come già la stessa definizione di "maggior tutela" rischi di disincentivare i clienti più passivi a migrare verso il mercato libero, per tal motivo si richiede che tale definizione venga modificata in "servizio di ultima istanza".

Inoltre vorremmo segnalare come:

- Condividiamo che la Tutela Simile non sia una tariffa regolata, ma consideriamo debba essere **un'offerta a sconto rispetto alla tutela riformata (MTR). Nelle condizioni economiche proposte relativamente alla MTR dovrebbero inoltre essere introdotti elementi di disincentivazione consistenti**: ad esempio una componente addizionale rispetto al PUN (anche progressivamente crescente) che finanzia bonus sociale, meccanismi simili alla dispBT o anche la stessa campagna di comunicazione dell'Autorità sul superamento della tutela.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Affinché un tale meccanismo sia efficace, è comunque necessario che i livelli di PCV attualmente definiti, siano notevolmente e sensibilmente elevati;

- Uno sconto rispetto all'attuale livello del corrispettivo PCV e la non applicazione della PPE nella Tutela Simile, ferma restando la formulazione dei prezzi MTR proposti, avrebbe di fatto un duplice pernicioso effetto:
 - creare non uno, ma due, mercati artificialmente concorrenziali nei confronti dei quali il mercato libero avrà costi necessariamente più alti (per esempio per i costi di acquisizione e marketing);
 - scoraggiare ancor di più il passaggio al mercato libero favorendo gli operatori ex-incumbent con una base clienti gestita storicamente in tutela;
- Rileviamo quindi **forti criticità relativamente alla MTR: secondo le previsioni del DCO la MTR continuerebbe infatti a non essere contendibile** e a non avere meccanismi di concorrenza per il mercato.

Considerazioni di dettaglio

Q1. Si condivide l'orientamento in tema di modifica della disciplina del deposito cauzionale?

Q2. Si condivide l'orientamento in tema di modifica della disciplina della rateizzazione?

Q3. Si condividono le valutazioni dell'Autorità circa le implicazioni che il passaggio a una metodologia di determinazione ex post comporterebbe e, pertanto, l'orientamento al mantenimento di modalità di definizione ex ante con esclusivo riferimento al prezzo del mercato del giorno prima?

Pur ribadendo che **la componente di approvvigionamento diventerebbe un benchmark più trasparente e prevedibile solo per mezzo di una definizione ex-post** del prezzo all'ingrosso sostenuto dall'approvvigionatore di ultima istanza (e non più la fissazione ex-ante della componente energia con successivi conguagli), **riteniamo accettabili i meccanismi ibridi di transitorietà propostici**, purché evolvano più rapidamente verso una determinazione dei prezzi basata esclusivamente sul PUN a consuntivo, ad esempio con una formula analoga a quella prevista nel mercato di salvaguardia (spread su PUN medio per fascia).

Q4. Si concorda con l'eventualità che la stima del costo di acquisto di Acquirente unico sul mercato del giorno prima sia effettuata da un soggetto terzo in possesso di requisiti di professionalità e indipendenza? Chi si ritiene possa essere tale soggetto terzo?

Q5. Si condivide il passaggio a una logica di tipo trimestrale per il calcolo dell'elemento PE nei casi attualmente determinati secondo una logica annuale?

Q6. Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle modalità di definizione dell'elemento PE per il servizio di Maggior tutela riformato sopra prospettato?



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Q7. Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle modalità di definizione dell'elemento PD per il servizio di Maggior tutela riformato sopra prospettate?

Q8. Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle modalità di definizione del recupero per il servizio di Maggior tutela riformato sopra prospettate?

Q9. Quali eventuali criticità si rilevano in merito alle modalità di definizione del corrispettivo PPE per il servizio di Maggior tutela riformato sopra prospettate?

Q10. Si condividono i requisiti di solidità economico-finanziaria previsti? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti al riguardo?

Comprendiamo la necessità di definire requisiti di solidità per i fornitori di Tutela Simile. Riteniamo però che tali requisiti siano già assicurati dalle previsioni dei Codici di Rete. In tal senso semmai le assai elevate garanzie oggi richiesteci da parte di Terna dovrebbero allinearsi il prima possibile a quanto più recentemente previsto con il CADE.

Q11. Si condividono i requisiti di onorabilità previsti? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti al riguardo?

Condividiamo i requisiti di onorabilità previsti.

Q12. Si condividono i requisiti di natura operativa previsti? Si ritiene debbano essere introdotti ulteriori requisiti al riguardo?

Come già più volte segnalato sarebbe **inaccettabile e distorto che si permettesse l'accesso** alla Tutela Simile da parte **di operatori non in regola con le disposizioni relative al brand unbundling**, normativa come noto già in vigore sin dal 2011. La norma primaria del 2011 che recepisce la relativa Direttiva Europea vieta infatti ai distributori e fornitori di creare confusione con le proprie politiche di comunicazione e di marchio, intendendo così garantire un mercato in cui le informazioni a disposizione dei clienti siano ampie e corrette e nel quale tra i fornitori non si creino posizioni di vantaggio illegittime.

Eppure l'inadempimento della norma da parte di alcuni significativi operatori integrati non permette ancora quanto auspicato.

La stessa Commissione Europea nella procedura di infrazione al Terzo Pacchetto Energia rivolta all'Italia lamenta come noto proprio anche un'insufficiente separazione di marchio tra Enel Distribuzione ed Enel Energia.

In tal senso dovrebbe inoltre poter **fornire la Tutela Simile solo chi possiede POD sul mercato libero** (e non quindi anche gli esercenti la maggior tutela puri).



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Q13. Si condivide l'individuazione di un numero minimo di clienti serviti nel 2015 pari a 50.000 per permettere l'accesso del fornitore all'erogazione della Tutela SIMILE? In caso contrario, si ritiene preferibile una soglia di clienti serviti pari a 100.000?

Soglie come quella proposta di 50.000 clienti serviti (che riteniamo comunque esclusivamente sul mercato libero e relativamente all'intero gruppo societario) rischiano di penalizzare gli operatori di minori dimensioni, anche se storicamente virtuosi. Il meccanismo di Tutela Simile concepito come transitorio non può e non deve infatti implicare condizioni tali da produrre distorsioni nel mercato retail in questa fase di passaggio verso la completa liberalizzazione del mercato.

Riteniamo inoltre che, più che sulla base di un requisito numerico/dimensionale, la capacità gestionale degli operatori debba esser valutata sulla base di requisiti di adeguatezza strutturale/operativa. Per di più, la soglia dovrebbe far riferimento ai POD (e non ai clienti serviti).

Q14. Si condividono l'indicatore di reclamosità e il relativo valore soglia individuati?

Riteniamo **l'indice di reclamosità assai poco significativo**, in quanto un venditore potrebbe trovarsi a dover gestire un numero elevato di reclami per cause estranee al proprio operato, gestendole anche con assoluta efficienza e soddisfazione del cliente. Ciononostante l'impostazione attuale di fatto lo penalizzerebbe. Riteniamo quindi opportuno eliminare tale requisito, dando semmai opportuna evidenza agli standard già previsti dal TIQV.

Q15. Si ritiene, in alternativa, che l'indicatore di reclamosità debba essere calcolato considerando anche le richieste di informazioni e le richieste di rettifica di fatturazione? In tale caso, quale valore soglia dovrebbe essere individuato?

No.

Q16. Si ritiene corretto quanto prospettato in caso di perdita dei requisiti da parte del fornitore abilitato?

Condividiamo la sospensione della possibilità di stipula di nuovi contratti. Non condividiamo invece l'obbligo di comunicazione della sopravvenuta decadenza, la quale potrebbe ingiustificatamente pregiudicare la credibilità dell'operatore agli occhi della totalità dei clienti serviti.

Q17. Si condividono le modalità e le tempistiche per l'accesso alla Tutela SIMILE?

Riteniamo che il termine massimo proposto per la conclusione del contratto di Tutela Simile sia eccessivamente lungo. Il fornitore abilitato sarebbe infatti obbligato a bloccare in fase



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

precontrattuale la propria "capacità" per 45 giorni, con il rischio di precludersi nuove sottoscrizioni in attesa della volontà manifesta del cliente.

Proponiamo pertanto che si rivedano i termini, riducendoli a 15 giorni solari dalla data di "messa in contatto" dal sito, in quanto il cliente risulterebbe già pienamente informato all'atto della prenotazione (e comunque, a valle della sottoscrizione del contratto di fornitura ha diritto ad esercitare il diritto di ripensamento come definito dalle disposizioni di legge).

Q18. Si ritiene correttamente configurata l'interazione con il Sito da parte dei fornitori abilitati e dei clienti finali?

Q19. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di deposito cauzionale? Se sì, quali e per che motivi?

Q20. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di fatturazione? Se sì, quali e per che motivi?

Q21. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di dati di consumo usati ai fini della fatturazione? Se sì, quali e per che motivi?

Q22. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di pagamenti? Se sì, quali e per che motivi?

Q23. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di rateizzazione? Se sì, quali e per che motivi?

Q24. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di ritardo o mancato pagamento? Se sì, quali e per che motivi?

Q25. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di qualità commerciale? Se sì, quali e per che motivi?

Q26. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di recesso? Se sì, quali e per che motivi?

Le condizioni contrattuali e gli standard minimi previsti dovranno ricalcare il più possibile quelli previsti per il mercato libero. L'operatore potrà comunque ovviamente a propria discrezione introdurre condizioni migliorative.

La dettagliata definizione delle condizioni contrattuali proposta potrebbe inoltre infatti diventare una discriminante nella determinazione dello sconto da applicare al cliente finale, perché inciderebbe soprattutto sulle società non verticalmente integrate, che non hanno implementato nei propri sistemi le clausole attualmente obbligatorie solo per gli esercenti la Maggiore Tutela. Tali interventi genererebbero infatti elevati costi di adeguamento dei sistemi informativi a fronte di un utilizzo circoscritto al solo anno di vita della Tutela Simile.

Auspichiamo pertanto che le condizioni proposte con riguardo soprattutto a emissione della bolletta, modalità di pagamento e deposito cauzionale non siano prese in considerazione nemmeno per la Tutela Simile.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Q27. Si rilevano criticità in relazione agli orientamenti in tema di durata? Se sì, quali e per che motivi?

La durata non dovrà eccedere l'anno, non prorogabile.

Q28. Si condividono i criteri per la determinazione del prezzo di Tutela SIMILE?

Come già indicato in premessa valutiamo necessario, al fine di garantire il corretto funzionamento della Tutela Simile, che la componente PCV del servizio di Maggior Tutela riformato assuma valori elevati, tali da consentire ai fornitori abilitati di offrire condizioni di sconto in grado da attrarre da un lato i clienti e dall'altro gli operatori di vendita.

In tal senso evidenziamo anche alcune criticità legate alla fissazione di un livello di PCV tale da non consentire ai venditori non appartenenti a gruppi integrati di remunerare i costi di commercializzazione sostenuti. Per tale ragione ci auguriamo che sia volontà dell'Autorità formulare in modo opportuno detta componente, al fine di ricomprendere compiutamente tutte le voci che compongono il costo di commercializzazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: rischio credito, costo di acquisizione clienti, cost to serve, CVP...). Ciò appare peraltro coerente con le intenzioni del DCO secondo cui il servizio di Ultima Istanza deve avere come obiettivo la continuità del servizio, e non una tutela di prezzo.

Q29. Si ritiene correttamente individuato il ruolo degli aggregatori? Quali obblighi dovrebbero essere previsti per assicurarne la neutralità?

Q30. Si ritiene corretto limitare la possibilità di operare come aggregatori a soggetti istituzionali pre-identificati al fine di aumentare la fiducia dei clienti finali e incentivarne la partecipazione?

Segnaliamo **forti perplessità circa il ruolo dell'aggregatore e la sua efficacia** come promotore della domanda. In ogni caso riteniamo **irricevibile l'imposizione di uno sconto per gli aggregatori** sulla Tutela Simile. Plausibile sarebbe invece l'obbligo di specificare sul sito l'eventuale sconto dedicato.

Il costo sostenuto dagli aggregatori dovrebbe in tal senso essere reso pubblico e non dovrebbe derivare da una procedura negoziale ma **dovrebbe essere imposto a priori**, pena la non terzietà/imparzialità del soggetto.

Q31. Si ritiene correttamente individuato il numero massimo di clienti servibili in Tutela SIMILE dal singolo gruppo societario? Se no, perché?

Riteniamo assolutamente **indispensabile stabilire un adeguato valore massimo iniziale**, da aggiornare eventualmente sulla base dell'affollamento di questo mercato.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Appendice 2: Sintesi delle osservazioni al documento per la consultazione 421/2015/R/eel

- Q1. Si concorda con l'esclusione dei clienti BT altri usi di piccole dimensioni (clienti fino a 1,5 kW) dalla prima fase di riforma dei meccanismi di tutela?
- Q2. Si ritiene in particolare che la definizione di clienti BT altri usi di piccola dimensione sia correttamente identificata o si ritiene che debba estendersi ai clienti fino a 3 kW?
- Q3. Si ritiene che tale prima fase di riforma dei meccanismi di tutela possa essere estesa ad altri clienti finali? In particolare, che tipo di trattamento si ritiene debbano avere i clienti finali titolari sia di punti di prelievo di cui al comma 2.2, lettera a) del TIT (domestici) che di punti di prelievo di cui al comma 2.2 lettera d) del TIT (pompe di calore e ricarica privata di veicoli elettrici)?
- Q4. Si evidenziano particolari criticità per l'esercente la Maggior tutela in ragione di un'applicazione differenziata delle condizioni economiche tra i clienti in Maggior tutela e i clienti del servizio di ultima istanza?
- Q5. Si ritiene che la metodologia di quantificazione ex post presenti criticità operative, ad esempio per quanto riguarda il processo di fatturazione?
- Q6. Indicare, in particolare, le modifiche necessarie (e le relative tempistiche) circa l'implementazione delle condizioni economiche del servizio di ultima istanza.
- Q7. Si evidenziano elementi di criticità circa la modifica della disciplina del recesso nel servizio di ultima istanza?
- Q8. Si ritiene che siano necessarie ulteriori modifiche delle condizioni contrattuali di erogazione del servizio?
- Q9. Si concorda con la presenza di un limite al numero di clienti servibile attraverso il servizio di Tutela SIMILE? E' preferibile un parametro differente per la fissazione del tetto?
- Q10. Si ritiene che gli obblighi in capo ai fornitori siano correttamente definiti?
- Q11. Si ritiene vi siano ulteriori obblighi informativi che devono essere posti in capo ai fornitori? Se sì, quali?
- Q12. Si concorda con la previsione di obblighi informativi per il fornitore di Tutela SIMILE che facilitino la confrontabilità tra le offerte del mercato libero e quella di Tutela SIMILE? Si ritiene vi siano altre misure adottabili nei confronti dei suddetti fornitori, rispetto a quelle descritte, per stimolare il passaggio dei clienti al mercato libero?

Condividiamo interventi volti a favorire la confrontabilità delle offerte, purché **sia la Tutela Simile ad adattarsi ai requisiti minimi già esistenti sul mercato libero e in nessun caso quest'ultimo venga invece assoggettato a nuovi standard** che limitino la capacità delle imprese di vendita di rispondere in modo personalizzato al proprio cliente.

- Q13. Si ritiene che debbano essere definiti altri requisiti per la partecipazione?
- Q14. Relativamente ai requisiti operativi, quali indicatori e quali soglie si ritiene debbano essere fissati?



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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

Q16. *Si concorda con l'orientamento di condurre una selezione dei fornitori unica a livello nazionale? Come si valutano le ipotesi alternative sopra formulate?*

Q17. *Si ritiene condivisibile la previsione di uno sconto rispetto al corrispettivo PCV? Quale altro elemento potrebbe essere oggetto di sconto?*

Q18. *Quale modalità di determinazione del corrispettivo di commercializzazione si ritiene preferibile tra "Pay as bid" e "Marginal pricing"?*

Q19. *Si valuta vi possano essere delle modalità alternative di fissazione delle condizioni economiche che prevedano che le stesse restino pre-determinate?*

Q20. *Si ritiene, qualora le condizioni economiche siano pre-determinate, preferibile modificare anche le condizioni economiche del servizio di ultima istanza?*

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

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

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

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

Q25. *Si ravvisano elementi di criticità rispetto all'ipotesi di passaggio automatico alla Tutela SIMILE?*

Q26. *Si condivide la valutazione delle opzioni effettuata?*

Q27. *Quale delle opzioni proposte si ritiene preferibile?*

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

Q29. *Quali ulteriori misure dovrebbero essere implementate?*

Restando comunque a piena disposizione per qualsiasi chiarimento nonché futura occasione di confronto in merito, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.



Paolo Ghislandi