

Osservazioni di Utilitalia**DCO 421/2015/R/eel**

“Riforma delle tutele di prezzo nel mercato retail dell’energia elettrica e del gas naturale.

Prima fase della Roadmap – clienti finali di energia elettrica non domestici”

OSSERVAZIONI GENERALI

Con il presente documento vengono posti in consultazione gli orientamenti del Regolatore in relazione al processo di superamento delle tutele di prezzo nel settore elettrico. In particolare, viene fatto riferimento ai clienti BT altri usi, ma le proposte avanzate potrebbero evidentemente assumere rilievo per tutti i clienti attualmente aventi diritto alla Maggior Tutela, dal momento che quest’ultimo servizio dovrebbe essere prossimamente superato, alla luce dell’iter parlamentare del DDL Concorrenza.

1.1 Consolidamento della normativa primaria

Il processo di approvazione del suddetto provvedimento sarà determinante per definire tempi e modalità del passaggio dei clienti nel mercato libero.

In un’ottica di coerenza e stabilità del quadro di riferimento sarebbe opportuno attendere - come peraltro citato al punto 1.4 del documento di consultazione - il consolidamento della normativa primaria, in corso di evoluzione, propedeuticamente alla valutazione di una revisione dell’assetto regolatorio.

1.2 Favorire la riforma dei servizi di tutela e la gradualità della transizione

A prescindere dall’ambito del documento in oggetto, l’occasione è tuttavia propizia per effettuare un’analisi complessiva sulle soluzioni più efficienti ed efficaci per promuovere il processo di completa apertura del mercato, ed in particolar modo per assicurare ai clienti finali adeguato sostegno in termini di informazione e gradualità del passaggio al mercato libero.

Il DCO individua obiettivi specifici per favorire la riforma dei servizi di tutela.

Gli obiettivi sono:

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

e) Gradualità della transizione.

A tal proposito, si ritiene che sia innanzitutto la fiducia del consumatore nei confronti del mercato a costituire l'elemento imprescindibile per il successo della liberalizzazione, e tale fiducia deve essere costruita garantendo in primo luogo al cliente la libertà di scelta in un quadro chiaro e funzionale alle proprie esigenze.

Va infatti evidenziato come il mercato sia già liberalizzato e che ogni cliente ormai da diversi anni abbia la facoltà di aderire ad un'offerta sul mercato libero. In particolare tra i clienti non domestici – laddove, come nota la stessa AEEGSI, la consapevolezza e la conseguente mobilità dei clienti è risultata più elevata (cfr. paragrafo 3.27 del DCO) – si ritiene che il percorso di fuoriuscita dal regime tutelato debba avvenire in maniera fluida, lasciando al cliente la possibilità di scegliere a quale offerta aderire, minimizzando i costi di transizione ed evitando possibili criticità per il sistema.

Tale processo dovrebbe essere certamente affiancato dall'eventuale definizione di strumenti regolatori volti ad incentivare la proattività del cliente ivi incluso un adeguato supporto informativo, capace di comunicare con adeguato anticipo al cliente il termine di abrogazione del regime di tutela e la possibilità di scegliere tra le diverse offerte già presenti sul mercato.

1.3 Ostacoli al passaggio dei clienti sul libero mercato

Il fatto che il 72% dei clienti domestici ed il 60% dei clienti BT - altri usi non abbiano ancora optato per il libero mercato, dimostrando una bassissima propensione al passaggio al mercato libero, si ritiene trovi motivazioni di tre ordini, di seguito rappresentati.

a) Prezzo

Il bassissimo differenziale di prezzo finale percepito dal cliente nel passaggio dalla tutela al libero non stimola il cambiamento, bensì costituisce addirittura una barriera laddove il cliente abbia la sensazione che i prezzi o comunque i rischi del libero mercato siano più alti del tutelato.

b) Complessità del settore

La struttura dei prezzi e delle componenti regolate e le diverse articolazioni delle offerte sul libero mercato creano, nel cliente finale, difficoltà nella confrontabilità e sono una barriera alla comprensibilità e alla capacitazione del valore di ciò che viene consumato. Possono inoltre costituire un ambiente idoneo a comportamenti non trasparenti da parte di qualche fornitore, che a loro volta generano diffidenza nel cliente e ne limitano la propensione al cambiamento.

c) Servizio

Non c'è da parte del cliente la percezione di significative differenze in termini di servizio tra i diversi operatori e le diverse offerte. Questo sia perché i prodotti energetici sono considerati *commodities*, sia per la forte regolamentazione che, unitamente a barriere tecnologiche (a titolo di esempio, non è possibile gestire contratti prepagati), sono un importante ostacolo alla diversificazione di offerta e quindi ostacolano la propensione al cambiamento.

In sintesi, se il cliente non cambia e non esce dalla tutela è perché non trova stimoli di prezzo o di servizio, non comprende i complessi meccanismi di prezzo e ha la percezione che il cambiamento comporti rischi superiori rispetto ai vantaggi potenziali.

In altri settori in cui è in grado di percepire i vantaggi, il cliente si informa, si capacita e decide.

Pur condividendo gli obiettivi esposti nel DCO riteniamo, tuttavia, che sia necessario indirizzare l'azione regolatoria verso la rimozione degli ostacoli al cambiamento sopra enunciati piuttosto che nel definire nuovi complessi meccanismi per indirizzare forzosamente, o forzatamente, il cliente a uscire dal mercato della tutela, raggiungendo così anche l'obiettivo della gradualità.

Per quanto sopra esposto, si ravvisa un'impostazione non condivisibile delle proposte avanzate nel DCO.

1.4 Esperienze pregresse di riduzione del perimetro di tutela nell'ambito del gas naturale

L'esperienza dei progressivi restringimenti del perimetro di tutela che sono stati attuati nel settore gas rappresenta, a nostro avviso, un buon precedente in termini di semplicità e coerenza, da seguire anche nel processo di apertura del mercato elettrico.

Ci si riferisce in particolare al meccanismo utilizzato in occasione dell'uscita dei clienti non domestici gas dal regime dei prezzi regolati: con la delibera 280/2013/R/gas – adottata al fine di adeguare la disciplina regolatoria alle modifiche del contesto normativo introdotte con il decreto legge 69/13 (articolo 4, comma 1) in base alle quali l'obbligo di offerta delle condizioni economiche di tutela è stato circoscritto ai soli clienti domestici - è stata infatti prevista, in maniera chiara e senza provocare confusione per il consumatore, una finestra temporale a disposizione del cliente per valutare le offerte e scegliere il proprio fornitore sul mercato libero, così come opportunamente segnalato da un'apposita comunicazione inviata a tutti i clienti.

Secondo tale schema, il cliente che non dovesse effettuare la scelta al termine della finestra fissata continuerebbe ad essere fornito dallo stesso venditore (a condizioni di mercato rese note in modo trasparente già con la prima comunicazione), ma nel frattempo sarebbe messo nelle condizioni di avere il tempo e gli strumenti adeguati per comparare le diverse offerte e selezionare l'opzione ritenuta ottimale.

1.5 Considerazioni sulle opzioni di intervento valutate dall'Autorità

A differenza di quanto potesse avvenire nei primi anni di liberalizzazione, riteniamo difficile che il cliente non sia già a conoscenza della molteplicità di offerte e della pluralità dei venditori presenti sul mercato. Perciò il "vantaggio per i fornitori attuali del servizio di Maggior Tutela" evidenziato nel Documento appare di per sé limitato e superabile attraverso apposite misure, che sembrano già identificate nel testo del DDL Concorrenza in discussione alle Camere.

D'altronde, come più volte evidenziato dalla scrivente, la gestione del servizio di Maggior Tutela non trova nel riconoscimento dei costi di commercializzazione, operata dall'Autorità tramite la componente RCV, un'adeguata copertura economica, capace da un lato di salvaguardare gli esercenti dalla crescita del fenomeno della morosità e, dall'altro, di tenere in considerazione il livello reale di costi fissi afferenti al servizio. Pertanto, la situazione economica della gestione del servizio presenta in molti casi un'esposizione finanziaria degli esercenti la Maggior Tutela, cioè un servizio istituito dalla normativa primaria e le cui condizioni economiche sono fissate dal Regolatore, piuttosto che una posizione di vantaggio rispetto ai concorrenti sul mercato libero.

L'introduzione di architetture complesse (nuovo regime di "Tutela simile") esporrebbe il sistema a rischi a nostro avviso maggiori dei potenziali benefici e genererebbe costi, in alcuni casi assolutamente non trascurabili (ad esempio, come impatto sul *front-end* delle Aziende), che si riverserebbero sul sistema e in termini di immagine potrebbero rivelarsi controproducenti. Ancora più preoccupante potrebbe essere l'effetto potenziale sui clienti, che potrebbero

ritrovarsi spiazzati da meccanismi artificiosi molto più che da una comunicazione sull'abrogazione della tutela e sulla conseguente necessità di ricorrere ad una fornitura sul mercato libero.

Le ragioni di contrarietà si sostanziano in molti aspetti di particolare valenza per il cliente finale, che in ragione di una riallocazione temporanea – dato il limite di un anno per la fornitura nella “Tutela simile” – sarebbe costretto a vedersi aggiornate le condizioni contrattuali anche in relazione a questioni più pratiche. Ad esempio, in caso di domiciliazione bancaria il cliente dovrebbe presentare una nuova delega nei confronti del nuovo (e temporaneo) fornitore, producendo costi e potenziali disservizi per il sistema e molto probabilmente un impatto non banale sul *front-office* delle Aziende.

Particolarmente negativa – nonché in potenziale contrasto con la normativa primaria – sarebbe una situazione in cui fossero introdotti meccanismi che addirittura non consentissero al cliente di scegliere il proprio fornitore, configurandosi come una vera e propria negazione della liberalizzazione e rischiando di provocare l'insoddisfazione dei consumatori.

Riteniamo in questo senso che le misure che saranno introdotte non possano che guardare in primo luogo al punto di vista del cliente finale, al suo ruolo come consumatore che può aver avuto sinora molteplici motivi, anche validi, per non aderire a un'offerta sul mercato libero.

Si pone, poi, l'accento sull'esiguo margine a disposizione dei venditori per proporre offerte sensibilmente più convenienti, a livello economico, di quelle presenti sulla Maggior Tutela. E' da questo punto di vista condivisibile l'orientamento di separare il servizio di ultima istanza dalla tutela di prezzo, laddove quest'ultima richiederebbe misure – a partire da quelle che possono rendere più efficace la disciplina del bonus - mirate a quella parte della clientela in situazioni di effettivo disagio economico.

Riteniamo quindi che l'adeguamento della componente di commercializzazione della vendita possa essere la prima misura da adottare con l'obiettivo di stimolare la concorrenza ed incentivare la migrazione dai regimi di tutela, dimensionando correttamente la PCV del servizio di ultima istanza sulla base dei costi effettivamente sostenuti per i clienti serviti in tale servizio: in tal modo, la tariffa di commercializzazione terrà conto del progressivo svuotamento del bacino di Clientela.

Tuttavia, la componente economica non rappresenta l'unico fattore che influenza la scelta del cliente, ma – come la stessa Autorità ha sostenuto in più occasioni e gli stessi orientamenti europei relativi al “*new downstream*” sottolineano – risulta crescente il ruolo dei servizi energetici che il venditore offre in maniera integrata e complementare alla semplice fornitura. Da questo punto di vista sorprende l'orientamento di prefigurare un servizio avanzato e transitorio di tutela, attraverso fornitori del mercato libero, in cui l'unico elemento di differenziazione tra gli operatori è relativo all'offerta economica/di prezzo, ambito in cui peraltro i margini risultano, come sottolineato, molto esigui se non inesistenti.

Anche nell'ottica della promozione della concorrenza, le ipotesi avanzate risultano non adatte. Il passaggio – volontario o forzoso – del consumatore nella cosiddetta “Tutela simile” non darebbe un contributo sostanziale allo sviluppo del mercato, ma costituirebbero una mera riallocazione della clientela tra i venditori che, alla luce delle modalità di partecipazione al meccanismo, potrebbe non delineare un quadro più pluralistico dell'attuale, in termini di offerta.

Tutti i meccanismi ipotizzati inoltre generano costi diretti ed indiretti che in qualche modo vanno socializzati a carico del cliente finale o della fiscalità generale: costi diretti di “Amministrazione”

o di gestione dei meccanismi di asta e costi indiretti derivanti dalla dismissione o riduzione di perimetro che genera attivazione di ammortizzatori sociali e penalizzazione di conti economici per svalutazione di *assets*, mentre contemporaneamente qualche altro operatore dovrà sostenere costi di *start up* o di ampliamento di perimetro, il tutto determinato non dal mercato ma per via regolata.

Inoltre i requisiti alla partecipazione degli operatori, seppur necessari in termini di tutela del mercato, potrebbero risultare penalizzanti per taluni venditori e potrebbe provocare una discriminazione tra gli stessi poco opportuna nell'ottica della completa apertura del mercato. Inoltre, la presenza di un tetto al numero dei clienti contrattualizzabili per i quali è possibile contrattualizzare la fornitura in "Tutela simile" risulta difficilmente gestibile e tale da ingenerare confusione tra i clienti che, a fronte di una precisa scelta, si troverebbero riallocati presso un altro venditore.

In aggiunta si rileva che il passaggio del cliente alla "Tutela simile", avendo effetto per un solo anno, potrebbe produrre, a seguito di tale finestra, il ritorno del cliente nel servizio tutelato (che diventerebbe di ultima istanza) nel caso in cui lo stesso non effettui nessuna scelta per la fornitura a mercato libero. Pur in presenza di condizioni economiche di fornitura non convenienti per il cliente, in assenza di una reale capacitazione del consumatore gli effetti in termini di capacità di scelta tra le offerte sul mercato libero sarebbero molto limitati.

Si potrebbero peraltro presentare casi di "nuovo turismo energetico", laddove il limite di un anno alla permanenza nella Tutela simile producesse, per gli esercenti, l'emersione di cospicui crediti insoluti nei confronti dei clienti (anche provenienti dal mercato libero) destinati ad interrompere il contratto di fornitura. Tale rischio dovrebbe essere peraltro intercettato al momento dell'offerta, in termini di sconto sul corrispettivo PCV, limitando ancor più il valore di tale sconto.

Si concorda invece con l'Autorità sul fatto che l'opzione 2B "nel prevedere un passaggio obbligatorio dei clienti finali [...] limita la capacitazione del cliente" e "comporta un trasferimento non graduale del cliente finale". A tali considerazioni riteniamo opportuno aggiungere che anche sotto il punto di vista della promozione della concorrenza tale opzione risulta del tutto inadatta, in quanto genera una migrazione temporanea e coatta che male si concilia con lo sviluppo del mercato.

E' comunque di primaria importanza infatti sottolineare come il quadro delineato dal documento possa generare per le Aziende un'enorme confusione circa le prospettive in base alle quali effettuare le previsioni economiche e gestionali (*budget*), per i prossimi anni, su presupposti determinati non dalla capacità gestionale ma da interventi forzosi. Le proposte avanzate avrebbero infatti un'incidenza relevantissima sulla consistenza della Clientela che sarà servita, e di conseguenza sulle strutture e sul personale necessario alla gestione del servizio.

Da questo punto di vista, parallelamente alla definizione della *roadmap* relativa al superamento delle tutele di prezzo, dovrebbero essere definiti degli strumenti di salvaguardia per le Aziende che hanno sinora erogato *ex lege* il servizio, dedicandovi un ramo d'azienda volto ad assicurare la fornitura ai clienti, ma anche gli standard di qualità fissati dalla regolazione. Non trascurabile sarebbe peraltro il riflesso occupazionale derivante dall'eventuale soppressione – o forte limitazione – di tale servizio, che richiederebbe meccanismi di tutela sociale.

Risulta inoltre del tutto aleatoria la definizione del nuovo servizio di ultima istanza, sia in termini di clientela che di copertura dei costi, nonché di impatto gestionale derivante dalle diverse opzioni in consultazione. A tal proposito si nota che molte delle misure delineate comporterebbero un onere non trascurabile sui sistemi informativi (ad esempio, nel tracciare i

passaggi e la permanenza dei clienti nella cosiddetta “Tutela simile”), nonché nei punti di contatto con la clientela.

Alla luce di tali considerazioni, pur condividendo l’opportunità di identificare soluzioni adatte alla riforma delle tutele di prezzo, la scrivente Federazione esprime una netta contrarietà alle soluzioni previste, in quanto ritenute lontane dalle esigenze dei consumatori, economicamente e gestionalmente non sostenibili, e in alcuni casi persino in contraddizione con l’obiettivo di promozione della concorrenza. Tali considerazioni vanno poi valutate anche con riferimento alla durata transitoria che l’intero impianto si troverebbe ad avere in alcune declinazioni della proposta, la cui compatibilità dovrà essere valutata con la determinazione finale della normativa primaria di prossima adozione (DDL Concorrenza).

In definitiva, si ritiene che allo stato attuale sia prematuro stabilire valutazioni puntuali e fornire indicazioni precise circa la soluzione ottimale, in assenza di alcuni elementi essenziali (soprattutto per quelle relative agli impatti economici). Per tale motivo quindi, non solo non si condivide che il primo provvedimento regolatorio in materia sia adottato per la fine del 2015 (cfr. punto 1.14 del documento di consultazione), ma si ritiene indispensabile che l’Autorità pubblichi una seconda consultazione quanto prima per poter valutare compiutamente gli orientamenti finali sul tema, secondo le linee guida della metodologia AIR cui la presente consultazione è sottoposta.

OSSERVAZIONI PUNTUALI

Ambito di intervento

Si ritiene che, alla luce del disegno di completo superamento del servizio di Maggior Tutela, sarebbe opportuno prevedere una prima fase relativa alla totalità dei clienti non domestici. Evidenziamo infatti che sarebbe più opportuno che venisse fatto riferimento alla tipologia del cliente, e non alla caratteristica tecnica della fornitura.

A tal proposito si segnala che le proposte avanzate potrebbero produrre effetti non efficienti per il consumatore, come ad esempio il caso che questi, se titolare di più POD, si ritrovi ad essere per alcuni di questi assoggettato alla disciplina conseguente il DCO e non per altri; inoltre, il suddetto cliente potrebbe già avere per scelta consapevole solo alcuni POD sul libero mercato.

Al tempo stesso, si segnala che tale prima fase – in coerenza con i requisiti di gradualità della riforma e in considerazione delle caratteristiche specifiche – non dovrebbe riguardare i clienti domestici, rispetto ai quali le misure da adottare andrebbero discusse in separata sede.

Opzione 1. Modifica delle condizioni di erogazione del servizio di Maggior Tutela

Come già evidenziato, la modifica delle condizioni economiche della fornitura del servizio di Maggior Tutela potrebbe costituire un elemento effettivamente utile al superamento di tale servizio e alla promozione delle offerte sul mercato libero, ed in questo senso la ratio sottostante l'Opzione 1 risulta condivisibile.

La modifica delle condizioni economiche passando da una modalità di determinazione ex-ante ad una ex-post basata su prezzi effettivamente realizzatisi e l'adeguamento del corrispettivo PCV con il conseguente incremento delle tariffe regolate aumenterebbe i margini su cui i venditori possono effettuare offerte libere, e si tradurrebbero soprattutto in una maggiore convenienza – e attenzione – del cliente finale per il mercato.

Pertanto l'orientamento a modificare l'attuale servizio di Maggior Tutela potrebbe essere in tal senso un'opzione valida, anche alla luce della gradualità di passaggio che garantirebbe.

La proposta avanzata appare invece eccessivamente complessa nel caso si applicasse quanto previsto al punto 4.22 in termini di trattamento orario per superare la stima con il *load profiling*. Eventualmente sarebbe possibile prevedere un'applicazione di condizioni basate sulle quotazioni *forward* rilevate sul mercato, così come proposto al punto 4.49, e come già previsto per il calcolo del prezzo della materia prima (Cmem) nella tutela gas.

Inoltre non si concorda con la proposta di eliminare l'obbligo del recesso da parte dei clienti finali in quanto tale automatismo non consente all'esercente la Maggior Tutela di venire a conoscenza della fuoriuscita del cliente con un tempo di preavviso adeguato.

Infine si segnala che la proposta sembrerebbe comportare, per l'Acquirente Unico, una duplice modalità di approvvigionamento, rispettivamente per i clienti cui è rivolta la presente prima fase della *roadmap* e per quelli che continuerebbero ad usufruire dello status quo. Si ritiene che tale meccanismo possa non essere efficiente.

Opzione 2A. Modifica delle condizioni di erogazione del servizio e passaggio volontario al mercato

Fatte salve le considerazioni già espresse in premessa, in cui si è sottolineato come le proposte avanzate configurino un sistema complesso e oneroso sia a livello gestionale che di costi per il sistema, nonché in alcuni casi non adatto a garantire un'effettiva capacità di scelta del consumatore, di seguito si intende evidenziare alcuni aspetti critici dal punto di vista operativo.

Il meccanismo proposto, che prevede l'adesione su base volontaria dei clienti alle offerte di Tutela simile, non rappresenta ad avviso della scrivente uno strumento di effettiva capacitazione del cliente e di promozione della concorrenza, dal momento che la scelta avrebbe effetti per un periodo limitato – un anno, passato il quale il cliente potrebbe tornare nel perimetro della Maggior Tutela/ultima istanza. Il sistema proposto è inoltre limitativo dal punto di vista della differenziazione delle offerte, che sarebbero del tutto simili tranne che per lo sconto al corrispettivo PCV – rispetto al quale, come notato, i margini sarebbero esigui.

Tale modello non sembrerebbe quindi idoneo a traghettare i clienti verso il mercato libero, ma sarebbe percepito come uno spostamento solo transitorio verso un assetto alternativo di tutela (leggermente più conveniente dal punto di vista economico), con potenziali rischi di inefficienze operative (tracciatura dei passaggi dei clienti, gestione delle domiciliazioni bancarie, etc.) e di comportamenti opportunistici (esigibilità dei pagamenti da parte del cliente che lascia la Tutela simile).

Un ulteriore elemento di complicazione sarebbe l'inclusione della variabile geografica, dal momento che sarebbe estremamente complesso e discriminante gestire un'allocazione pro-quota della clientela.

Inoltre, la presenza di tetti al numero di clienti della Tutela simile che ogni fornitore può acquisire avrebbe un effetto negativo in termini di facoltà di scelta del cliente stesso, dal momento che presumibilmente tutti i consumatori sarebbero orientati verso le condizioni economiche più favorevoli, e da questo punto di vista con un approccio contraddittorio rispetto alle dinamiche del mercato libero.

Con riferimento alla scelta tra un meccanismo *pay-as-bid* o *marginal price* per l'applicazione del corrispettivo di commercializzazione ai clienti, non si esprime al momento una preferenza, dal momento che l'architettura complessiva del modello non appare giustificata né in termini di potenziali sconti ottenibili (che farebbero propendere per il PAB), né di differenziazione ulteriore al prezzo delle offerte (che troverebbero valorizzazione con l'applicazione del prezzo marginale).

Andrebbe infine specificato il ruolo e le condizioni di erogazione del servizio di ultima istanza che gli attuali esercenti la Maggior Tutela continuerebbero ad assicurare, a fronte di una notevole incertezza (e volatilità) sui volumi di riferimento.

Opzione 2B. Modifica delle condizioni di erogazione del servizio e passaggio automatico al mercato

L'opzione 2B rappresenta ad avviso della scrivente un netto passo indietro rispetto al percorso di apertura del mercato. Se oggi ogni cliente può scegliere il proprio fornitore sul mercato libero, con questo modello i consumatori sarebbero trasferiti in maniera automatica ad un venditore che non hanno mai scelto, ove, ai sensi della 125/07, in caso di mancanza di scelta, l'erogazione del servizio è garantita dall'impresa di distribuzione, anche attraverso apposite società di vendita.

Si condivide pertanto il giudizio di codesta Autorità laddove vede in questa proposta il rischio di una riduzione della consapevolezza del consumatore e la mancanza di gradualità del meccanismo.

Inoltre, i clienti che si vedranno allocati – temporaneamente - ad un nuovo venditore potrebbero rivolgersi al vecchio fornitore per richieste di chiarimento o reclami, con un potenziale danno di immagine per quest'ultimo, e impattando altresì in termini di contatti e *front office* degli attuali esercenti la Maggior Tutela. Non va tralasciata nemmeno la confusione che si verrebbe a generare a seguito del passaggio del cliente in Tutela simile (di durata annuale), dato lo scarso contributo alla capacitazione del cliente insito in questa opzione.

Il modello imporrebbe inoltre la gestione di una grande quantità di attività, ivi incluso il trasferimento massivo dei clienti inclusi nei lotti, all'interno di una finestra temporale ristretta. Tale situazione potrebbe produrre notevoli criticità per il sistema, non auspicabili soprattutto in termini di fiducia del consumatore per il mercato.

Infine, il passaggio automatico di lotti di clientela e il conseguente svuotamento dei regimi di tutela richiederebbero una riorganizzazione delle strutture aziendali che ad oggi gestiscono il servizio in adempimento alla normativa.

Tale processo comporterebbe quindi la necessità di assicurare un'adeguata copertura per il ramo d'azienda che comunque si troverebbe a dover offrire – ad una clientela residuale – il servizio di ultima istanza, e potrebbe produrre seri riflessi a livello occupazionale che dovrebbero essere portati all'attenzione del Legislatore.