

Bologna 11/05/2018

Spett.le ARERA

DMRT Direzione Mercati Retail e Tutele
dei Consumatori di Energia

OSSERVAZIONI RELATIVE AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 191/2018.

Linee guida per la promozione delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale a favore dei gruppi di acquisto (art.1, comma 65, della legge 124/2017).

Ringraziando per l'utile opportunità di confronto offertaci relativamente alle tematiche trattate dal presente documento di consultazione, riteniamo opportuno inviare il nostro contributo su alcuni aspetti per noi molto importanti.

Innanzitutto, data la ragion d'essere dello strumento dei Gruppi di Acquisto, ovvero la transizione dalla maggior tutela al mercato libero, riteniamo opportuno operare a monte una selezione degli operatori che possano proporsi ai Gruppi di Acquisto, restringendo la platea a quelli più affidabili in termini di approvvigionamento e di gestione di grandi quantità di clienti. A questo scopo proponiamo due requisiti, in particolare: gli operatori selezionati dovranno aver sottoscritto un contratto di dispacciamento e dovranno servire almeno 10.000 POD.

In secondo luogo, riteniamo opportuno introdurre anche criteri di *qualità* dei servizi offerti dalle società di vendita, come ad esempio gli indici di qualità di vendita, performance di risposta ai reclami, qualità dei servizi telefonici, incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi fatturati, servizi per la gestione dei carichi e strumenti per aumentare l'efficienza ed il risparmio energetico. I margini di prezzo nel settore elettrico, infatti, sono particolarmente ridotti ed il rischio sarebbe quello di appiattire tutte le offerte in un ristretto *range* di prezzo, impedendo così al consumatore di poter cogliere le peculiarità di ciascuna proposta commerciale.

Una soluzione che potrebbe garantire una maggiore stabilità al sistema sarebbe quella di prevedere una offerta di prezzo a scalare sulla base numero di forniture effettivamente aderenti al gruppo e/o sulla base di un periodo minimo garantito di durata contrattuale. In altri termini, si vuole evitare una corsa al ribasso a prescindere dalle reali possibilità di economie di scala.

Infine, nello specifico, rispondiamo ad alcuni dei quesiti posti nel documento di consultazione.

Q5. Pubblicazione dell'elenco dei Gruppi di Acquisto aderenti alle LGA: al fine di garantire livelli di qualità e di sicurezza ai clienti finali è sicuramente molto utile la pubblicazione dell'elenco dei Gruppi di Acquisto aderenti alle LGA sul sito istituzionale di codesta Autorità. Proponiamo, inoltre, che questo

elenco sia implementato con le informazioni circa i criteri di scelta del venditore, i livelli di qualità commerciale di vendita e telefonici raggiunti dal venditore scelto e l'incidenza dell'utilizzo in fattura dei consumi stimati.

Q6&7. Pubblicità dei Gruppi di Acquisto da parte degli esercenti la maggior tutela ed eventuali ulteriori azioni: dovendo essere, i Gruppi di Acquisto, totalmente estranei a qualunque società operante nei mercati energetici (punto 4.8 del DCO in consultazione) riteniamo non opportuno che le società esercenti i servizi tutelati pubblicizzino anche solo genericamente la possibilità di avvalersi di questo servizio, aprendosi al dover fornire tutta una serie di informazioni che esulano dalle proprie competenze.

Q8. Tempi di attuazione: trattandosi di uno strumento, quello delle LGA, che ha lo scopo di favorire l'entrata nel mercato libero da parte dei consumatori, riteniamo che i tempi di attuazione non debbano prolungarsi oltre il 31 luglio 2018 (circa un anno dal superamento della Maggior Tutela).

Q9. Modalità di verifica del rispetto delle LGA: visto il bacino di utenza potenziale dei Gruppi di Acquisto, almeno in una prima fase iniziale, la soluzione migliore è quella prospettata dalla opzione 1. Le verifiche puntuali e preventive allo svolgimento delle campagne di acquisto, infatti, sarebbero ulteriore garanzia di qualità e sicurezza per il cliente finale.

Q11&12. Penalità a carico dei Gruppi di Acquisto iscritti che non rispettano le LGA: condividiamo appieno la necessità di applicare delle penali ai Gruppi di Acquisto che contravvengano alle indicazioni date dalle LGA. Consideriamo valida, in particolare, la restituzione al cliente della quota di adesione al Gruppo di Acquisto, a condizione, tuttavia, che questo avvenga al di fuori della normale fatturazione tra utente finale e venditore, proprio per la natura diversa del rapporto tra il Gruppo di Acquisto e il cliente finale. Allo stesso modo, sarebbe a nostro parere opportuno che la l'eventuale quota di partecipazione alla gara da parte del venditore gli fosse restituita. Qualora non sia prevista una precisa quota di partecipazione alla gara, andrebbe comunque considerata una qualche forma di compensazione per l'incremento di operatività, (ad esempio per la risposta al maggior numero di reclami o richieste di informazioni che potrebbero insorgere) che sarebbe generata da una mancata osservazione di uno o più aspetti delle LGA da parte del Gruppo di Acquisto.

Q17. Dichiarazione di indipendenza: condividiamo appieno la necessità che i Gruppi di Acquisto siano totalmente indipendenti da società di vendita operanti nei mercati energetici, pertanto riteniamo necessario che la dichiarazione di non dipendenza sia integrata da tutta la documentazione necessaria ad attestarne la veridicità e completezza.

Q18&19. Servizi di assistenza: riteniamo utile che i Gruppi di Acquisto aderenti forniscano la più ampia assistenza ai consumatori partecipanti, ma questa deve essere limitata alle informazioni circa le fasi



di proposta, aggregazione, modalità di scelta dei venditori e alle procedure di adesione. La risoluzione delle problematiche inerenti ad esempio la fatturazione o a tutte quelle casistiche che potrebbero insorgere durante la vita del contratto devono rimanere in carico ai venditori per non incorrere in inutili e possibilmente deleteri intoppi che potrebbero nascere ad esempio dal non celere inoltro delle istanze dei clienti finali o semplicemente delle richieste di integrazione delle stesse.

Ribadendo tutta la nostra disponibilità ad approfondire ulteriormente il tema, approfittiamo della presente per rinnovare i nostri migliori saluti.

ILLUMIA S.p.A.

Ufficio Regulatory Affairs

Illumia S.p.A.

Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

illumia.it



Tel. 051.0404005

Fax 051.0404055

Capitale Sociale: euro 2.000.000,00 i.v. - Codice fiscale e P. IVA: 02356770988

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02356770988

Società a socio unico, soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Tremagi S.r.l.

Tremagi S.r.l. a socio unico - Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02965701200