

**DELIBERAZIONE 13 SETTEMBRE 2018**

**449/2018/R/EEL**

**COMPLETAMENTO DELLA DISCIPLINA DI TUTELA SIMILE: OFFERTA PLACET DA APPLICARE IN OCCASIONE DEI RINNOVI SUCCESSIVI AL PRIMO, AI CLIENTI IN TUTELA SIMILE**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1033<sup>a</sup> riunione del 13 settembre 2018

**VISTI:**

- la direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 13 luglio 2009, 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-legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con modifiche dalla legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto-legge 73/07);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/17);
- il disegno di legge di conversione del decreto-legge 25 luglio 2018, n. 91, recante “Proroga termini previsti da disposizioni legislative”;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2014, 649/2014/A (di seguito: deliberazione 649/2014/A);
- la deliberazione dell’Autorità 4 giugno 2015, 271/2015/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 7 luglio 2016, 369/2016/R/eel (di seguito: deliberazione 369/2016/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 5 novembre 2017, 783/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 5 dicembre 2017, 848/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: deliberazione 51/2018/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 15 febbraio 2018, 89/2018/R/com;
- il vigente Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- il vigente 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 (TIV);

- il documento per la consultazione dell’Autorità 30 marzo 2017, 204/2017/R/com, recante “Offerte a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela e condizioni minime per il mercato libero per la capacizzazione dei clienti finali domestici e delle piccole imprese nei mercati al dettaglio dell’energia elettrica e del gas naturale” (di seguito: documento per la consultazione 204/2017/R/com);
- l’*ACER/CEER Annual report on the results of monitoring the internal electricity and natural gas markets 2014*.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 intesta all’Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera *h*)), ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo la massima trasparenza in merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali (articolo 2, comma 12, lettera *l*)); le disposizioni in tal modo adottate possono avere a oggetto l’attività precontrattuale degli esercenti i servizi con i relativi utenti, sia nell’ambito del mercato libero che nei c.d. servizi di tutela, nonché il contenuto stesso delle condizioni generali di contratto applicate dai medesimi esercenti, le quali (in forza dell’articolo 2, comma 37, della medesima legge) sono inserite di diritto nei contratti;
- in riferimento al settore dell’energia elettrica, il decreto-legge 73/07 ha istituito, a far data dall’1 luglio 2007, il servizio di maggior tutela, volto a rifornire di energia elettrica i clienti domestici e le piccole imprese che non hanno un venditore nel mercato libero; ai sensi del medesimo decreto l’Autorità, con il TIV, ne ha disciplinato le modalità di erogazione;
- la legge 124/17 ha disposto, a far data dall’1 luglio 2019, il superamento del servizio di maggior tutela, stabilendo che con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico siano definite le misure necessarie a garantire la cessazione della disciplina transitoria dei prezzi secondo meccanismi che assicurino la concorrenza e la pluralità di fornitori e di offerte nel mercato libero; pertanto, a partire dalla data di superamento del predetto servizio, il mercato libero costituirà la normale modalità di approvvigionamento dell’energia elettrica per tutti i clienti finali; è attualmente oggetto di dibattito parlamentare il differimento al 2020 del termine in questione;
- durante l’*iter* parlamentare di approvazione della citata legge, l’Autorità, in coerenza con l’evoluzione dei servizi di tutela già allora prospettata dal disegno di legge (e successivamente confermata), con la deliberazione 369/2016/R/eel ha, da un lato, adeguato la regolazione del servizio di maggior tutela al fine di renderlo più coerente col ruolo di servizio universale che è destinato ad assumere, sia rispetto al richiamato superamento della tutela di prezzo, sia rispetto all’effettiva apertura del mercato e, dall’altro lato, ha istituito la *Tutela SIMILE*, vale a dire un ambiente di negoziazione sorvegliato a cui i clienti del servizio di maggior tutela possono accedere volontariamente per sottoscrivere un contratto di mercato libero, attraverso

un portale a tal fine dedicato, con fornitori ammessi (c.d. contratto di *Tutela SIMILE*), in possesso di predeterminati requisiti e che si impegnano al rispetto di predefiniti obblighi;

- in particolare, nell'ambito delle attività intraprese dall'Autorità per potenziare la capacità di scelta del proprio fornitore da parte dei clienti finali, anche in vista del richiamato superamento della tutela di prezzo, la *Tutela SIMILE* ha inteso costituire uno strumento di avvicinamento al mercato per i clienti di piccola dimensione ancora serviti in maggior tutela;
- in dettaglio, la disciplina della *Tutela SIMILE* ha previsto che:
  - il relativo contratto fosse sottoscrivibile dall'1 gennaio 2017 al 30 giugno 2018 e avesse una durata di un anno non rinnovabile;
  - le condizioni contrattuali fossero omogenee tra i diversi fornitori ammessi e le condizioni economiche fossero equivalenti a quelle del servizio di maggior tutela, a meno di uno sconto da applicare *una tantum*, liberamente definito da ciascun fornitore;
- la disciplina in parola ha altresì stabilito che, entro il terzo mese antecedente il termine del contratto, in coerenza con quanto statuito dal Codice di condotta commerciale, il fornitore ammesso sia tenuto a informare il cliente delle diverse possibilità circa il proseguimento della fornitura, specificando che, in mancanza di una scelta esplicita del cliente, gli saranno applicate, da parte del fornitore ammesso, le condizioni contrattuali ed economiche da questi praticate nel mercato libero secondo una struttura standard definita dall'Autorità con successivo provvedimento;
- ai fini dell'individuazione delle condizioni di fornitura richiamate al punto precedente, l'Autorità, nell'ambito del documento per la consultazione 204/2017/R/com recante gli orientamenti sulla disciplina dell'offerta standard destinata ai clienti di piccola dimensione, identificata in tale documento per la consultazione come offerta a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (di seguito: offerta PLACET) ha, tra l'altro, prospettato che, al termine del contratto di *Tutela SIMILE*, si applicasse ai clienti che non effettuano altra scelta, la predetta offerta PLACET;
- come illustrato nel richiamato documento per la consultazione, la disciplina delle offerte PLACET, è finalizzata a facilitare la comprensione delle offerte commerciali presenti sul mercato libero da parte dei clienti finali di piccole dimensioni attraverso l'individuazione di strutture di offerta facilmente comprensibili e comparabili tra loro, differenziate soltanto nel livello di prezzo; per rispondere a simile obiettivo il documento per la consultazione 204/2017/R/com prospettava:
  - l'individuazione di due formule di offerte PLACET – una a prezzo fisso e una a prezzo variabile – caratterizzate da condizioni contrattuali fissate dall'Autorità e da livelli di prezzo liberamente stabiliti tra le parti (in accordo a una struttura predefinita di corrispettivi);
  - il divieto in capo ai venditori di proporre alcun servizio aggiuntivo congiuntamente alla somministrazione di energia elettrica e gas naturale;

- rispetto alle formule di offerte PLACET da applicare al termine del contratto di *Tutela SIMILE*, in esito a tale consultazione non era emersa una preferenza tra le due strutture di prezzo, in particolare:
  - alcuni degli operatori intervenuti in consultazione e loro associazioni rappresentative avevano richiesto di rimettere al venditore la scelta in merito alla struttura di prezzo da applicare al cliente, mentre altri avevano espresso una preferenza nei confronti dell'offerta PLACET variabile;
  - un'associazione di clienti non domestici e una di clienti domestici si erano dichiarate a favore di una struttura fissa in quanto ritenuta maggiormente comprensibile per i clienti finali, al contrario, un'altra associazione di clienti non domestici e una di clienti domestici avevano manifestato una preferenza per la struttura a prezzo variabile in continuità con il prezzo di *Tutela SIMILE*;
- la successiva deliberazione 555/2017/R/com, istitutiva della disciplina delle offerte PLACET, ha confermato l'orientamento sottoposto a consultazione, di assoggettare ciascun venditore del mercato libero, a far data dall'1 marzo 2018, all'obbligo di proporre, ai clienti domestici del settore dell'energia elettrica e del gas naturale, alle imprese del settore elettrico connesse in bassa tensione e alle imprese del settore del gas naturale con consumi annui non superiori a 200.000 Smc, due formule di offerte PLACET – una a prezzo fisso e una a prezzo variabile – caratterizzate da condizioni contrattuali e una struttura di corrispettivi stabiliti dall'Autorità;
- la predetta disciplina è risultata coerente con le disposizioni dell'articolo 1, commi 62 e 63 della legge 124/17 (successivamente adottata), che demandano all'Autorità il compito di definire un quadro certo delle informazioni contrattuali minime e dei requisiti che gli operatori devono rispettare per garantire la confrontabilità delle offerte e la loro omogeneità;
- nella medesima deliberazione 555/2017/R/com, sul tema dell'identificazione delle offerte standard applicabili al termine dei contratti di *Tutela SIMILE*, in assenza di una posizione univoca espressa dai partecipanti alla consultazione e in considerazione delle tempistiche previste per l'implementazione delle offerte PLACET, potenzialmente non compatibili con la scadenza dei primi contratti di *Tutela SIMILE* prevista per il mese di gennaio 2018 (nel caso di contratti con decorrenza da gennaio 2017), è stato disposto che:
  - a. a conclusione del contratto di *Tutela SIMILE*, trascorsi 12 mesi dall'attivazione della fornitura, in assenza di diversa scelta da parte del cliente, il fornitore ammesso continui a erogare la fornitura applicandogli, per un ulteriore anno, le condizioni generali di fornitura e le condizioni economiche previste dal contratto di *Tutela SIMILE* a eccezione dello sconto, indicando altresì i riferimenti che i clienti possono contattare al fine di avere maggiori informazioni a riguardo;
  - b. qualora il cliente, benché debitamente informato dal venditore circa le opzioni a sua disposizione per cambiare offerta e/o venditore, continui a non effettuare alcuna scelta a conclusione del periodo *sub a*, il fornitore ammesso debba applicargli le condizioni contrattuali ed economiche delle offerte PLACET nelle modalità definite dall'Autorità con successivo provvedimento;

- a far data dall'1 luglio 2018 le suddette offerte PLACET sono pubblicate sul Portale Offerte istituito, ai sensi dell'articolo 1, comma 61 della legge 124/17, in conformità a quanto previsto dalla deliberazione 51/2018/R/com.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- la decisione dell'Autorità di individuare delle condizioni di fornitura standard applicabili al termine dei contratti di *Tutela SIMILE* muove dall'esigenza di offrire ai clienti finali di minori dimensioni una tutela contrattuale, che le offerte PLACET garantiscono in quanto connotate da condizioni contrattuali definite dall'Autorità unitamente alla possibilità di una agevole comparazione delle medesime offerte in virtù della loro omogenea struttura di prezzo;
- relativamente alle formule di prezzo dell'offerte PLACET, le due strutture – fissa e variabile – hanno delle caratteristiche distintive di cui occorre tenere conto nella valutazione della tipologia di offerta che, in caso di silenzio da parte del cliente finale, è più opportuno applicare al medesimo nell'ottica di soddisfare efficacemente il richiamato obiettivo di un suo avvicinamento graduale al mercato libero;
- in particolare, la struttura di prezzo fisso:
  - consente al cliente di conoscere in anticipo, relativamente alla parte delle materia prima energia, il prezzo della fornitura che gli sarà applicato per l'intero periodo stabilito in contratto;
  - in ragione di quanto sopra, permette al cliente di sterilizzare il rischio connesso all'andamento del prezzo dell'energia nel mercato all'ingrosso, a fronte di una spesa complessiva potenzialmente più elevata per il periodo di riferimento, dal momento che tale rischio prezzo è interamente sopportato dal venditore il quale, a sua volta, per farvi fronte dovrà sottoscrivere opportune coperture;
- di converso, la struttura di prezzo variabile:
  - permette al cliente finale di conoscere in anticipo l'indice di riferimento per la determinazione del prezzo finale della fornitura, ma non anche l'esatto ammontare da corrispondere al venditore che, al di là del consumo di energia, dipenderà anche dalle variazioni dell'indice in parola nel corso del tempo;
  - trasferisce, pertanto, il rischio associato all'andamento del mercato all'ingrosso sul cliente finale, sia in periodi di prezzi in diminuzione che di prezzi in aumento con il risultato di una maggiore volatilità dell'importo pagato dal primo con riferimento al periodo di erogazione della fornitura;
- da quanto precede, emerge, pertanto, che il principale elemento distintivo della struttura di prezzo fisso da quella variabile consiste proprio nella possibilità che questa offre al cliente di conoscere con certezza e in anticipo (rispetto alla somministrazione di energia) la quota parte del prezzo della fornitura imputabile alla materia prima che non risente di altri fattori legati all'andamento del mercato all'ingrosso; simile circostanza sembra rendere tale struttura di prezzo di più immediata comprensione da parte dei clienti finali che potendo avere maggiore cognizione della spesa associata all'energia elettrica possono parimenti valutare e confrontare più agevolmente le offerte del mercato che meglio si attagliano alle

proprie esigenze di consumo; al contrario, la struttura di prezzo variabile, risentendo dell'andamento del mercato, presuppone un maggiore grado di conoscenza del settore energetico, conoscenza che attualmente i clienti di minori dimensioni non sembrano ancora avere del tutto maturato, specie nei casi, come quello in questione, di clienti che, a fronte della comunicazione del proprio venditore sulle opzioni disponibili per la prosecuzione della fornitura non operano una esplicita scelta; d'altronde, neanche l'eventuale familiarità acquisita dai clienti con gli aggiornamenti trimestrali del prezzo – variabile – della maggior tutela effettuati dall'Autorità potrebbe essere sufficiente a garantire loro una immediata comprensione delle altre offerte a prezzo variabile presenti sul mercato che possono subire variazioni diverse da quelle del prezzo del servizio di tutela, e quindi essere caratterizzate da una maggiore volatilità;

- dal monitoraggio mensile, effettuato dall'Autorità a far data dal mese di gennaio 2017, è emerso che i contratti di *Tutela SIMILE* sono stati prevalentemente scelti dai clienti domestici (oltre il 90% del totale) che rispetto alle piccole imprese risultano maggiormente sprovvisti di adeguate competenze per orientarsi tra le offerte del mercato, tanto più quelle a prezzo variabile che, per i motivi anzidetti, non paiono di immediata comprensione;
- le predette considerazioni, oltre a trovare riscontro nelle affermazioni rese da alcune associazioni rappresentative della domanda (riportate al precedente gruppo di considerati), appaiono corroborate anche da una indagine condotta al livello europeo in merito ai gruppi di acquisto di clienti domestici, sulla base dei dati messi a disposizione dall'Ufficio europeo delle Unioni dei consumatori (BEUC), indagine che annovera la struttura di prezzo fisso tra gli elementi influenti sulla scelta dell'offerta da parte dei partecipanti a tali gruppi.

**RITENUTO CHE:**

- l'offerta PLACET che deve essere applicata dai venditori ai clienti finali controparti di un contratto di *Tutela SIMILE* in occasione dei rinnovi successivi al primo, in assenza di diversa scelta da parte dei medesimi, sia quella con struttura di prezzo fisso in quanto più facilmente comprensibile per i clienti e quindi più rispondente all'obiettivo di avvicinamento graduale al mercato libero dei clienti finali perseguito dal presente provvedimento;
- inoltre, sempre nell'ottica di promuovere la piena comprensione da parte dei clienti finali delle offerte proposte (nel caso di specie l'offerta PLACET), sia opportuno assoggettare il fornitore ammesso all'obbligo di integrare la comunicazione con cui informa il cliente dell'approssimarsi della conclusione del contratto e delle opzioni a sua disposizione per continuare a rifornirsi di energia elettrica, inserendo anche una descrizione:
  - a. delle condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta PLACET a prezzo fisso che sarà applicata al cliente;

- b. della differenza tra un'offerta a prezzo fisso e una a prezzo variabile, segnatamente sotto il profilo della diversa ripartizione del rischio associato all'andamento dei prezzi del mercato all'ingrosso tra cliente finale e venditore;
- c. dell'esistenza del Portale Offerte di cui alla deliberazione 51/2018/R/com consultabile dall'1 luglio 2018 e contenente tra l'altro, le offerte PLACET di tutti i venditori del mercato libero;
- gli interventi di cui al presente provvedimento non necessitano di essere sottoposti a consultazione ai sensi dell'articolo 1, comma 3 della deliberazione 649/2014/A, trattandosi di interventi attuativi della deliberazione 555/2017/R/com già sottoposta a consultazione

### **DELIBERA**

1. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 369/2016/R/eel, prevedendo di:
  - a. al comma 11.6, sostituire la lettera d) con la seguente lettera:

“d) che il cliente può sempre richiedere all' esercente la maggior tutela l'attivazione del servizio fino alla rimozione dello stesso ai sensi della legge;”;
  - b. al comma 11.6, abrogare la lettera f);
  - c. dopo il comma 11.6, aggiungere il seguente comma:

“11.7 Il fornitore ammesso effettua una apposita comunicazione scritta al cliente, con un preavviso non inferiore a tre (3) mesi rispetto alla scadenza del periodo di erogazione della fornitura di cui alla lettera e) del comma 11.6, considerandosi il suddetto termine decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso, indicando:

    - a) la data in cui il contratto di *Tutela SIMILE* giunge a termine;
    - b) che è possibile aderire ad un'offerta di mercato libero con il medesimo fornitore;
    - c) che è possibile, in alternativa, aderire ad un'offerta di mercato libero con un altro fornitore liberamente scelto dal cliente;
    - d) che il cliente può sempre richiedere all' esercente la maggior tutela l'attivazione del servizio fino alla rimozione dello stesso ai sensi della legge;
    - e) che nel caso in cui il cliente non proceda alle scelte di cui alle lettere b), c) e d), ferma restando la facoltà di recesso del cliente, il fornitore ammesso continuerà a erogare la fornitura applicandogli le condizioni generali di fornitura e le condizioni economiche dell'offerta PLACET a prezzo fisso commercializzata dal fornitore ammesso nel momento in cui viene effettuata la comunicazione, indicando altresì i riferimenti

che i clienti possono contattare al fine di avere maggiori informazioni;

- f) le condizioni generali di fornitura del contratto di offerta PLACET, le relative condizioni economiche nonché una descrizione sintetica della differenza tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile sotto il profilo del rischio;
- g) i riferimenti del sito *internet* del Portale Offerte di cui alla deliberazione 51/2018/R/com, specificando che tale Portale è stato istituito dalla legge 124/17 secondo criteri di trasparenza e terzietà.

Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte fornitore ammesso.”;

- 2. di pubblicare il presente provvedimento, nonché l'Allegato A alla deliberazione 369/2016/E/eel, come modificato, sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

13 settembre 2018

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*