



**DIREZIONE CHIEF OPERATING OFFICE
Regulatory**

Spett.le
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia
Corso di Porta Vittoria, 27
20122 Milano
e-mail: protocollo@pec.arera.it

Oggetto: osservazioni al documento di consultazione 212/2023/R/EEL - Servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell'energia elettrica di cui all'art. 1, comma 60 della legge n. 124/17. Orientamenti per la definizione della regolazione del servizio e delle modalità di identificazione degli esercenti

Osservazioni generali

Il Gruppo Acea ha sempre sostenuto l'importanza di giungere a una completa liberalizzazione dei mercati energetici e, con tale obiettivo, ha evidenziato come il processo di superamento della tutela di prezzo dovrebbe realizzarsi secondo logiche coerenti con la normativa europea, finalizzate ad assicurare un passaggio informato e consapevole al mercato libero da parte dei clienti finali. Tale obiettivo peraltro è un impegno di riforma verso la Commissione Europea nell'ambito del Piano nazionale di ripresa e resilienza e costituisce uno degli obiettivi strategici del MASE per il periodo 2022-2024. Questo obiettivo è stato anche ribadito nel Decreto MASE n. 169 del 18 maggio 2023 in cui al comma 1.3 è stabilito che: *"Per i clienti vulnerabili di cui all'articolo 11, comma 1, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, l'ARERA, entro la data del 10 gennaio 2024, assicura che il superamento del vigente regime di maggior tutela avvenga in conformità alle disposizioni del diritto eurounitario."* Di conseguenza, entro la data del 10 gennaio 2024 non solo è previsto il superamento del servizio di maggior tutela per i clienti domestici non vulnerabili ma anche per i domestici vulnerabili. Tuttavia, la Scrivente non ha potuto fare a meno di notare un disallineamento tra quanto stabilito dal suddetto decreto e quanto invece proposto da codesta Autorità in merito ai clienti domestici vulnerabili. Nel documento di consultazione, infatti, non viene delineato un percorso di superamento del servizio di maggior tutela per questi clienti ma anzi si dice che, alla data di cessazione del servizio di maggior tutela, i clienti domestici identificati come vulnerabili continueranno ad essere serviti in detto servizio alle medesime condizioni economiche. Pur comprendendo che l'orientamento proposto si basa su una disposizione presente nello schema di decreto ministeriale (ad oggi non più prevista nel decreto pubblicato), preme sottolineare come tale proposta non solo rallenterebbe il processo di liberalizzazione (quasi il 50 % dei clienti domestici continuerebbero ad essere serviti in maggior tutela) ma ciò determinerebbe una situazione di anti economicità in capo agli attuali esercenti la maggior tutela che continuerebbero a svolgere la propria funzione per una platea ridotta di clienti, mantenendo in essere una struttura operativa e un'infrastruttura informatica i cui costi non sarebbero più sostenibili e proporzionati ai clienti serviti.

Si rileva, inoltre, come la soluzione di continuare a mantenere i clienti vulnerabili in maggior tutela potrebbe non essere la soluzione più “tutelante” in termini economici per tali clienti. Come evidenziato da codesta Autorità nei rapporti sugli esiti delle procedure concorsuali per l'individuazione degli esercenti il STG piccole e microimprese, infatti, i prezzi di aggiudicazioni si sono attestati al di sotto del valore del corrispettivo a copertura dei costi di commercializzazione (PCV) del servizio di maggior tutela. Simile scenario potrebbe presumibilmente verificarsi anche nelle prossime procedure concorsuali, con la conseguenza che i clienti vulnerabili serviti in maggior tutela andrebbero a sostenere dei costi maggiori rispetto ai clienti non vulnerabili del STG. L'unica soluzione per evitare tale scenario è l'introduzione di un floor nel modello di asta il cui valore potrebbe essere allineato al valore del corrispettivo PCV del servizio di maggior tutela; tale proposta avrebbe il vantaggio di evitare la formazione di un prezzo più basso per i clienti del STG rispetto a quello dei clienti vulnerabili.

Giova ricordare che, a prescindere dal modello proposto dal DCO, è necessario che venga prevista una modalità di gestione degli *stranded costs* potenzialmente gravanti sull'ex fornitore della maggior tutela; si tratta nello specifico di:

- crediti insoluti dei clienti uscenti: riteniamo necessaria una specifica gestione in quanto si tratta di una potenziale fuoriuscita massiva e forzata di clienti, diversamente dalle uscite che si determinano a seguito dei fisiologici tassi di switching;
- costi, tendenzialmente aventi natura fissa, indipendenti dalla dimensione della propria customer base e che permarrebbero in capo al fornitore anche in caso di azzeramento o significativa riduzione della stessa, anche con l'obiettivo di preservare i livelli occupazionali (si pensi ad esempio anche al fornitore del servizio telefonico dedicato esclusivamente al servizio di maggior tutela che si troverà a dover gestire un volume di clienti comunque inferiore).

Al fine di mitigare parzialmente i costi sopra riportati, si ritiene opportuno allentare i vincoli dell'unbundling contabile e funzionale, permettendo così agli esercenti la maggior tutela di poter ridurre i propri costi attuando delle economie di scala (ad esempio consentendo l'utilizzo del medesimo sistema informatico per la gestione sia dei clienti vulnerabili che quelli del mercato libero).

Oltre ai predetti costi, tale modello richiederebbe altresì la necessaria gestione di:

- costo di “disponibilità”: si tratta del necessario ristoro di quanto sostenuto dall'esercente la maggior tutela per la disponibilità di una struttura operativa adeguata in vista della possibile assegnazione della fornitura a seguito di indisponibilità/decadenza dell'aggiudicatario, oltre ai costi sostenuti per l'eventuale effettiva erogazione della fornitura, ove richiesta.
- costi gravanti sul sistema connessi al rischio default: il meccanismo delle aste, per come disegnato, appare critico soprattutto alla luce del numero di POD per singola area e della logica a ribasso prevista in sede di procedura concorsuale, in funzione della quale alcuni operatori potrebbero offrire un prezzo non economicamente sostenibile pur di aggiudicarsi un'area, aumentando il rischio di default e di conseguente socializzazione del danno. Tale rischio risulta maggiore con riferimento ad operatori non adeguatamente strutturati in termini dimensionali.

Per quanto riguarda i requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali, il DCO propone dei requisiti in linea con quelli delle precedenti procedure concorsuali, rivedendo alcuni requisiti con l'obiettivo di favorire la partecipazione di piccoli operatori (ad es. attraverso le RTI) ed aumentare così la concorrenza. Tuttavia, ad avviso della Scrivente, visto anche il numero di POD che verranno messi a gara, tale obiettivo contrasta con l'esigenza – anch'essa più volte richiamata

all'interno del DCO - di selezionare esercenti quanto più possibile affidabili e in grado di assolvere correttamente ai propri compiti, al fine di limitare in primis il rischio default e le conseguenti ripercussioni sul sistema elettrico. A nostro avviso, sebbene entrambe le esigenze siano meritevoli di tutela, in tale sede occorre dare prevalenza alla tutela della stabilità del sistema e quindi limitare l'accesso ai servizi di ultima istanza agli operatori più solidi e affidabili. A tal proposito, andrebbe rinforzato il requisito operativo relativo al numero di punti serviti, prevedendo un numero di punti serviti pari a 200.000. Tale requisito andrebbe affiancato anche un criterio che garantisca la coerenza tra il numero complessivo di punti precedentemente serviti e la dimensione della *customer base* risultante dall'esito delle procedure concorsuali, ad esempio riteniamo congruo che ciascun assegnatario non possa servire più del doppio della customer base posseduta prima della gara. Tale criterio va nella direzione di assicurare una maggiore affidabilità dell'aggiudicatario in termini di capacità gestionale rispetto alle dimensioni delle aree assegnate.

Osservazioni puntuali

- Q1. Si concorda con le modalità di identificazione dei clienti vulnerabili? Se no per quali motivi?**
- Q2. Si concorda con l'orientamento di aggiornare per un primo periodo le componenti di commercializzazione del servizio di maggior tutela con modalità semplificate? Motivare la risposta.**
- Q3. Si concorda con gli orientamenti dell'Autorità riguardanti le condizioni di attivazione del servizio? Se no per quali motivi?**

RI. Si concorda con l'esigenza di identificare i clienti vulnerabili e si condividono i criteri di identificazione; pur se previsto dalla normativa primaria, sussistono dubbi sull'associazione over 75-vulnerabile in quanto un mero dato anagrafico non è sempre sinonimo di un cliente che necessita di particolari tutele. Inoltre, non si condivide il trasferimento automatico in maggior tutela dei clienti che si autocertificheranno come clienti vulnerabili o acquisiranno tali caratteristiche (es. compimento dei 76 anni o applicazione dei bonus sociali) in un momento successivo al passaggio in STG. A nostro avviso, il passaggio nel servizio di maggior tutela deve avvenire solo a seguito di un'esplicita richiesta fatta dal cliente vulnerabile.

Relativamente alle modalità di identificazione, si evidenzia l'onerosità dell'attività posta in capo ai venditori e si auspica una celere implementazione della procedura centralizzata presso il SII per lo scambio di informazioni.

Si ritiene quindi che non debba ricadere sul venditore nessun obbligo di controllo relativamente alle autodichiarazioni ricevute ma il solo obbligo di trasferirle al SII con modalità semplici e standardizzate.

Con riferimento all'attività di comunicazione in capo all'esercente la maggior tutela, si ritiene che il costo di tale attività non debba ricadere sull'esercente stesso.

Alla luce di quanto previsto dal comma 1.3 del DM 169/2023, si chiede di chiarire se per i clienti vulnerabili verranno meno i vincoli di natura commerciale ad oggi presenti nel servizio di maggior tutela.

R2. Non si concorda con quanto proposto da codesta Autorità in merito all'aggiornamento delle condizioni economiche del Servizio di Maggior Tutela tenendo in considerazione gli esiti delle procedure per l'assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, in quanto potrebbe provocare un abbassamento della tariffa di Maggior Tutela, di fatto rendendo questi due servizi molto più convenienti del mercato libero e disincentivando quindi il passaggio dei clienti a tale mercato.

Si ricorda, inoltre, che dovrà essere sempre tutelato l'equilibrio economico-finanziario dell'esercente sia nel periodo iniziale che nel periodo successivo alla rideterminazione del valore del corrispettivo PCV, tenendo conto che gli esercenti la maggior tutela dovendo servire solo i clienti vulnerabili dovranno sostenere maggiori costi unitari per cliente.

R3. In linea generale si concorda con gli orientamenti individuati riguardanti le condizioni di attivazione. Tuttavia, non sono chiari gli orientamenti di codesta Autorità in merito ai vulnerabili già clienti nel Mercato Libero.

Non si concorda con quanto precisato alla nota 8 ossia l'impossibilità di sospensione della fornitura per morosità pregressa sul Mercato Libero: tale divieto potrebbe essere usato in modo pretestuoso ed incentivare l'uscita dal ML al STG lasciando situazioni di insoluto difficilmente recuperabili.

Q4. Si condivide la proposta di permettere all'esercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili di avvalersi di una impresa interna a un RTI in qualità di utente del dispacciamento e del trasporto? Se no, per quali motivi?

Q5. Si condividono le soluzioni prospettate nel caso di indisponibilità degli esercenti? Motivare la propria risposta indicando eventualmente le soluzioni alternative.

R4. Non si ritiene opportuno ammettere alle gare anche le RTI, in quanto, a nostro avviso, i clienti domestici debbono poter beneficiare delle migliori garanzie in termini di competenza e affidabilità degli operatori selezionati per la fornitura di ultima istanza. Si rimanda al Q15 per ulteriori motivazioni.

R5. Si condivide il criterio prospettato dall'Autorità in caso di indisponibilità dell'esercente.

Si consideri inoltre che dovranno essere riconosciuti all'esercente la maggior tutela anche i costi per il mantenimento della propria struttura che deve comunque sempre garantire, in caso di improvvisa sopravvenuta indisponibilità dell'operatore aggiudicatario, la capacità di gestione di una mole di clienti superiore a quella determinatasi post aggiudicazione.

Q6. Si condivide la formulazione dell'offerta in €/POD/anno? Se no, motivare.

R6. Nessuna osservazione.

Q7. Si condivide l'applicazione ai clienti finali di un prezzo del servizio indifferenziato al livello nazionale? Se no per quali motivi?

Q8. Si condivide la struttura delle condizioni economiche applicate ai clienti finali? Per quali motivi?

R7. Si condivide proposta. Inoltre, in analogia a quanto avviene negli altri servizi di ultima istanza gas, si ritiene opportuno che, venga prevista l'introduzione di un meccanismo in base al quale le condizioni economiche del servizio aumentino in funzione del tempo di permanenza nello stesso, al fine di incentivare l'ingresso dei clienti nel mercato libero

R8. Nessuna osservazione.

Q9. Si condividono le modalità di remunerazione degli esercenti il STG per i clienti domestici? Se no, per quali motivi?

R9. Nessuna osservazione

Q10. Si concorda con il contenuto delle condizioni contrattuali applicate ai clienti finali? Se no per quali motivi?

Q11. Si concorda con il contenuto e le tempistiche di invio da parte degli esercenti della comunicazione di attivazione del STG? Se no per quali motivi?

Q12. Si concorda con il contenuto degli obblighi informativi in capo agli esercenti la maggior tutela uscenti distinto tra clienti identificati come vulnerabili e clienti non identificati come tali e sulle relative tempistiche? Se no per quali motivi?

R10. Nessuna osservazione.

R11. In linea generale si concorda con quanto proposto ma si sottolinea nuovamente l'onerosità dell'attività e l'auspicio che le informazioni relative ai clienti vulnerabili possano essere accentrate e rese disponibili sul SII.

R12. Si condivide la previsione di una comunicazione da parte degli esercenti la maggior tutela. Tuttavia, a nostro avviso, le tempistiche delineate nel DCO sembrano eccessivamente sfidanti sia in termini di mappatura dei clienti vulnerabili che d'implementazione dei sistemi informatici. Resta fermo che i costi legati a tali attività dovranno essere remunerati in maniera puntuale.

Q13. Si condividono i requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali? Se no, per quali motivi?

Q14. Si concorda con la soglia minima di clienti serviti che devono essere raggiunti

ai fini della partecipazione alle procedure concorsuali? Se no, per quali motivi?

Q15. Si concorda con l'orientamento di ammettere alle procedure concorsuali anche i RTI purché le imprese associate rispettino i requisiti minimi prospettati? Se no, per quali motivi?

Q16. Si concorda con l'orientamento di assoggettare i partecipanti all'obbligo di presentare una dichiarazione di intenti per dimostrare l'adeguatezza aziendale e gli eventuali interventi funzionali alla corretta erogazione del servizio? Se no per quale motivo?

Q17. Si concorda con l'orientamento di assoggettare gli esercenti all'obbligo di indicare nella relazione anche degli indicatori economico-finanziari? Per quali motivi?

Q18. Vi sono ulteriori aspetti e/o criticità da segnalare con riferimento ai requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali? Motivare la risposta.

Q19. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle garanzie bancarie che devono essere prestate e ai relativi importi? Se no, per quali motivi?

R13. Salvo le eccezioni rappresentate al Q14 e Q15, si condivide

R14 Si ritiene che la soglia minima dei 100.000 POD non sia adeguata, in quanto i lotti a gara hanno dimensioni significativamente maggiori rispetto ai lotti delle microimprese e conseguentemente anche la soglia minima deve essere riproporzionata. Difatti, non sono poche le perplessità in merito alla possibilità che un operatore con poco più di 100.000 punti possa gestire adeguatamente l'ingresso potenziale di ulteriori 600.000 clienti ossia 2 aree; parimenti sembra difficile che possa adeguare le proprie strutture in vista delle gare, non sapendo se poi effettivamente risulterà tra gli aggiudicatari. Stesse perplessità valgono anche per le RTI.

Inoltre la data del 30 giugno 2023, essendo così a ridosso delle prossime aste, non permette di valutare, in un arco di tempo più lungo ed appropriato, una gestione consolidata di un numero così rilevante di clienti.

Come riportato nelle considerazioni generali, si ritiene più opportuno prevedere una soglia minima di clienti serviti pari a 200.000 alla data del 31/12/2022. Vale la pena, infatti, ricordare quanto accaduto nel corso di questi ultimi anni in cui operatori energetici privati di media dimensione (con un numero medio di clienti serviti proprio nella fascia tra i 100-200 mila), a causa dei loro default, avvenuti per una fragilità patrimoniale, hanno lasciato rilevanti debiti su tutta la filiera che sono ricaduti sulla collettività.

R15. Come già argomentato al Q4, non si concorda con tale orientamento.

Inoltre, nonostante gli ulteriori controlli previsti per le RTI, la coesistenza di massimo 4 imprese (anche con solo 25.000 clienti serviti), quadruplica la possibilità che una di queste possa perdere uno dei requisiti minimi richiesti ed inderogabili; in tale circostanza non è chiaro se "decada" tutta la RTI o se questa continui ad operare con un soggetto in meno.

R16. Non riteniamo che la dichiarazione di intenti costituisca uno strumento idoneo a fornire le necessarie garanzie di adeguatezza aziendale dell'operatore.

R17. Si condivide l'orientamento in quanto per le società quotate come la Scrivente i dati economico/finanziari sono comunicati per obblighi di trasparenza con cadenza trimestrale pertanto non rappresenta una criticità aggiungere questa informativa nella relazione che invece risulta fondamentale per quelle piccole società private, che in quanto non quotate, non danno alcun aggiornamento sullo stato di salute economico/finanziario

R18-19. Nessuna osservazione.

Q20. Vi sono ulteriori elementi da segnalare con riferimento alle informazioni pre-gara? Motivare la risposta.

R20 Con riferimento alle informazioni pre-gara, si ritiene opportuno integrarle con l'indicazione dei clienti che nel corso dei 3 anni di erogazione del STG assumeranno la qualifica di vulnerabili in quanto avranno superato l'età di 75 anni. Per non allungare ulteriormente le tempistiche di messa a disposizione delle informazioni pre-gara, si ritiene che tale informazione venga determinata direttamente dal SII in quanto detentore del dato fiscale dei clienti domestici che verranno messi all'asta.

In fase di predisposizione di un business plane, l'operatore che decide di partecipare alle gare dimensiona la propria offerta economica sulla base delle informazioni pre-gara tra cui il numero di POD che presumibilmente andrà a servire. Si rappresenta quindi che, qualora post aggiudicazione, il numero di POD dell'area territoriale vinta a gara risultasse non linea con la numerosità attesa sulla base del set informativo pre gara (in particolar modo numero di POD e relativo tasso di uscita dalla Maggior Tutela), l'operatore potrebbe trovarsi in difficoltà, non riuscendo più a sostenere il proprio business plane. Pertanto, si ritiene opportuno che codesta Autorità ponga attenzione nel rilevare tassi di uscita dalla maggior tutela anomali rispetto a quelli pre-gara.

Q21. Quale delle due configurazioni proposte tra A e B si ritiene preferibile? Motivare la risposta indicando eventualmente quali diversi criteri dovrebbero essere seguiti per la loro costruzione.

R21. Si ritiene preferibile l'ipotesi A in quanto è la configurazione che, vista la maggior numerosità di clienti per lotto, può maggiormente garantire la presentazione di offerte da parte di sole imprese adeguate (economicamente e come struttura aziendale) all'attività che si andrà a svolgere.

Q22. Si condivide il prospettato meccanismo di asta a turno unico in busta chiusa? Per quali motivi? Nel rispondere indicare eventuali criticità di tale meccanismo.

Q23. Si condivide l'ipotesi di fare esprimere a ciascun partecipante il numero massimo di aree che si impegna a servire? Per quali motivi?

Q24. Si condivide la soluzione prospettata per l'identificazione delle aree da attribuire ai partecipanti? Per quali motivi?

Q25. Si condivide l'orientamento di non innalzare il cap al prezzo massimo in sede d'asta di riparazione? Per quali motivi?

Q26. Rispetto al rischio di scarsità di offerenti alle prossime aste, quali misure di mitigazione potrebbero essere adottate? Motivare la risposta.

R22. Con riferimento al meccanismo di asta a turno unico in busta chiusa non si ritiene che sia la modalità più efficace. A nostro avviso, il modello di asta adottato per le microimprese ha consentito una maggiore competizione tra i partecipanti con evidenti benefici in termini di prezzo di aggiudicazione. Tuttavia, si ritiene che tale modello possa essere in questo caso efficientato,

prevedendo un numero di *round* inferiore e limitando il turno in busta chiusa solo in luogo del sorteggio.

Come già argomentato nelle considerazioni generali, si ritiene opportuno che venga previsto l'introduzione di floor.

R23. Per gli stessi motivi riportati alla domanda precedente, si ritiene che tale limite non stimoli la giusta competizione soprattutto in aree che, sulla base delle informazioni pre-gara, potrebbero risultare meno interessanti "commercialmente".

R24-25-26. Nessuna osservazione.

Q27. Si concorda con la durata del periodo di assegnazione? Se no, per quali motivi?

R27. Si concorda con il periodo di assegnazione proposto.

Q28. Si ritiene che le tempistiche di svolgimento delle procedure concorsuali per l'assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili siano compatibili con l'eventuale adeguamento delle proprie strutture operative per partecipare a dette procedure? Motivare la risposta.

Q29. Si condividono le tempistiche intercorrenti tra la pubblicazione degli esiti di gara e l'attivazione del servizio? Se no, quali sarebbero i tempi necessari? Motivare la risposta.

R28-29. Si ritiene necessario che le regole del funzionamento delle aste vengano individuate il prima possibile in quanto risulta di fondamentale importanza che le gare si svolgano entro il quarto trimestre 2023, al fine di consentire il corretto svolgimento di tutte le operazioni necessarie alla gestione del nuovo servizio, nonché al trasferimento dei POD. Inoltre è necessario che le informazioni che verranno messe a disposizione degli esercenti il servizio siano complete ed esaustive in modo da consentire agli aggiudicatari di svolgere il servizio correttamente; informazioni non complete o assenti (ad es. il codice fiscale), come verificatosi per le gare STG microimprese, non hanno infatti consentito agli aggiudicatari di poter gestire correttamente il nuovo cliente.