



## 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

Documento di consultazione ARERA 212/2023/R/EEL

---

*Osservazioni di ENGIE*

12/06/2023



ENGIE Italia S.p.A  
Via Chiese 72  
20126 Milano – Italia  
Tel. +39 02 329031 – Fax +39 02 32903200

Capitale sociale 47.460.583,00 euro i.v. – Codice Fiscale e Partita IVA n°06289781004  
REA n° 1817090  
Società sottoposta all'attività di direzione e coordinamento di  
ENGIE SA ai sensi dell'art. 2497 bis

## Osservazioni generali

ENGIE Italia, sebbene sia interessata a partecipare alle procedure competitive per l'aggiudicazione del servizio tutele gradualali nei confronti dei clienti finali domestici non vulnerabili, rappresenta le proprie preoccupazioni in merito alle evidenti asimmetrie informative che, come operatore non esercente la maggior tutela, scontrerebbe dalla disciplina delineata in consultazione.

Al fine di ridurre le asimmetrie informative tra i partecipanti alle procedure concorsuali, si ritiene che:

- tutte le informazioni contenute nel set informativo pre-gara, in primis quelle relative alla morosità, debbano necessariamente riferirsi al bacino di clienti contendibili; ciò presuppone il superamento della proposta delineata nel DCO di fornire alcune informazioni indistinte tra vulnerabili e non vulnerabili. Il mancato *split* consentirebbe infatti un indubbio vantaggio competitivo a favore degli attuali esercenti la maggior tutela. Inoltre, un set informativo quanto più completo e preciso rappresenta una condizione imprescindibile per consentire a tutti i partecipanti di formulare offerte che riflettano il valore delle singole aree geografiche oggetto dell'asta. Informazioni complete permettono di minimizzare il rischio di effettuare valutazioni errate da parte dei partecipanti, favorendo, in ultima analisi, esiti competitivi delle procedure concorsuali;
- il disegno d'asta per l'assegnazione dei clienti domestici debba permettere il *price discovery* nel corso della procedura concorsuale, eventualmente adattando il modello d'asta *multiround* impiegato per l'assegnazione del servizio per le micro-imprese al nuovo contesto.

Un'asta *multiround* consentirebbe l'acquisizione progressiva di informazioni utili alla formulazione dell'offerta fornendo maggior trasparenza proprio nei confronti dei nuovi entranti che scontrerebbero, in ogni caso, un fisiologico svantaggio informativo rispetto agli attuali esercenti la Maggior tutela.

Inoltre si esprime netta contrarietà rispetto al trasferimento automatico in maggior tutela dei clienti che nel corso del periodo di assegnazione assumano le caratteristiche di vulnerabilità intercettate dal SII in quanto legate all'età anagrafica e al bonus economico: a prescindere dalle modalità di accertamento della condizione di vulnerabilità, riteniamo che sia sempre necessaria una richiesta consapevole da parte del cliente stesso.

Infine ENGIE Italia, prendendo atto delle disposizioni contenute nel Decreto Ministeriale 169 del 18 maggio 2023, con particolare riferimento all'articolo 1 comma 3 ritiene necessario procedere senza indugi nella definizione delle regole per il completo superamento del servizio di maggior tutela in attuazione del d.lgs 210/21 prevedendo anche nei confronti dei clienti vulnerabili procedure d'asta nonché la definizione di una tariffa «vulnerabilità», su cui vige un obbligo di offerta da parte di tutti i fornitori affinché anche le società di vendita non verticalmente integrate con il distributore locale, come ENGIE Italia, possano offrire tale servizio dedicato contestualmente alle altre offerte di mercato libero, analogamente a quanto già previsto nel settore gas. Parimenti, lo stesso prezzo amministrato sarà applicato ai clienti vulnerabili serviti nel relativo servizio tutele gradualali dai rispettivi fornitori aggiudicatari delle aste i quali saranno remunerati tramite meccanismo di perequazione.

## Osservazioni di dettaglio

### ***Q1. Si concorda con le modalità di identificazione dei clienti vulnerabili? Se no per quali motivi?***

Si condividono gli obblighi di identificazione prospettati, in attesa di una centralizzazione in capo al Sistema Informativo Integrato (SII) delle informazioni sulle condizioni di vulnerabilità che si auspica avvenga nel più breve tempo possibile per entrambe le commodity soprattutto con riferimento all'acquisizione dell'informazione sulla disabilità.

Con riferimento al passaggio in maggior tutela (MT) di clienti forniti nel servizio tutele gradualì che in un secondo momento soddisfino i requisiti di vulnerabilità, non si condivide quanto riportato al paragrafo 3.16 del DCO che sembrerebbe prevedere un trasferimento automatico in MT (es. compimento 76 anni) ad eccezione dei casi in cui è richiesta l'autocertificazione per l'identificazione (es. disabilità). Si ritiene imprescindibile prevedere sempre un'azione attiva e consapevole da parte del cliente, sia esso servito in tutele gradualì o sul mercato libero, consistente nella richiesta di switching all'esercente la maggior tutela, a prescindere dalle modalità di accertamento della condizione di vulnerabilità. Tale modalità è stata peraltro già prevista nel settore gas in cui è sempre il cliente a richiedere di essere servito in tutela della vulnerabilità (ad eccezione del caso di inerzia al momento della cessazione del servizio di tutela).

### ***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.***

Pur comprendendo l'esigenza dell'Autorità di non discriminare nel prezzo i clienti domestici vulnerabili in caso di esiti molto concorrenziali delle aste rivolte ai non vulnerabili, si ritiene essenziale non creare a sua volta un effetto distorsivo sul mercato libero che ne disincentivi il passaggio. Nello specifico si chiede di prevedere che l'eventuale gettito necessario per compensare il differenziale di prezzo tra la nuova componente di commercializzazione (PCV adeguata al ribasso) e la componente spettante per la remunerazione degli esercenti la maggior tutela (RCV) sia raccolto tramite una componente di prezzo del servizio tutele gradualì, come la CSPTGD, evitando qualsiasi socializzazione di sistema che aumenti i prezzi di mercato libero attraverso un aumento delle componenti passanti.

### ***Q3. Si concorda con gli orientamenti dell'Autorità riguardanti le condizioni di attivazione del servizio? Se no per quali motivi?***

Sì si condividono le condizioni di attivazione del servizio, in linea con le precedenti discipline dei servizi di ultima istanza power (STG micro e piccole imprese).

### ***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?***

Si rimanda alla risposta allo spunto Q15.

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

In caso di decadenza dall'incarico dell'aggiudicatario o in caso di aste deserte in alcuni lotti, si concorda con la procedura delineata.

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

Sì si condivide.

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

Sì si condivide.

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

Sì si condivide, con la precisazione di cui allo spunto Q2.

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

Sì si condivide. Con riferimento all'aspetto qualitativo del servizio che, come indicato allo spunto Q18 riteniamo fondamentale prevedere tra i requisiti di partecipazione, si ritiene importante prevedere l'applicazione del TIQV. Tuttavia, considerata l'esperienza delle precedenti tutele graduali caratterizzata da un alto numero di reclami e disconoscimenti causati dalla mancata informativa e conseguente scarsa consapevolezza dei clienti, si evidenzia l'opportunità di prevedere anche per questo servizio una rendicontazione TIQV separata e un periodo transitorio di deroga nei primi mesi dall'avvio del servizio.

**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?**

Sì si concorda.

**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?**

Sì si condivide la necessità di:

- un testo standard predisposto da ARERA differenziato a seconda che il cliente sia stato identificato come vulnerabile o meno da inserire in un foglio separato in almeno due bollette emesse dagli esercenti la maggior tutela. A differenza di quanto proposto in consultazione, si chiede che una prima emissione avvenga tra settembre 2023 e dicembre 2023, mentre la seconda tra gennaio e

aprile 2024 in cui siano inseriti anche i nominativi degli esercenti aggiudicatari del servizio e un *alert* sulla necessità di riattivare l'eventuale addebito automatico dei pagamenti su conto corrente o carta di credito;

- un messaggio standard, anch'esso definito da ARERA, da riportare nella bolletta di chiusura dell'esercente la maggior tutela, finalizzato a rendere il cliente consapevole del cambio di fornitore aggiudicatario del servizio tutele gradualità.

Si chiede infine di monitorare l'adempimento di tali obblighi informativi, auspicando che nello stesso periodo siano avviate campagne istituzionali informative di massa.

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

Si condividono i requisiti di solidità economico finanziaria peraltro già previsti nelle precedenti procedure concorsuali per il STG microimprese.

***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?***

Si concorda. Pur comprendendo la necessità di aumentare il grado di concorrenzialità, si ritiene tuttavia necessario introdurre vincoli più stringenti di partecipazione legati anche al soddisfacimento di livelli di qualità del servizio (spunto Q18) e uno stretto controllo sull'adeguatezza delle strutture organizzative per garantire il corretto svolgimento del servizio.

***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?***

Si comprende la necessità di ampliare la platea dei potenziali partecipanti, ma si ritiene altresì doveroso porre l'accento sulla necessità di un controllo dedicato e approfondito sulla natura e sulla governance delle RTI che si proporranno e che dovessero risultare aggiudicatarie. Ciò, in particolare, alla luce della platea contendibile costituita da clienti domestici meritevoli di una tutela rafforzata e di fornitori stabili ed affidabili. Le esperienze simili in altri settori (appalti pubblici di costruzione, facility management ecc. ecc.) pur in un quadro generale che presenta anche esiti positivi, hanno portato alla luce situazioni nelle quali la struttura RTI si è sfaldata per inottemperanze di uno o più suoi membri con grave nocumento dei soggetti a cui veniva erogato il servizio. Pertanto, si ritiene che le RTI vadano analizzate nella solidità non soltanto del complesso, ma anche dei singoli partecipanti.

***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?***

Si concorda anche se non si ritiene apporti un contributo significativo rispetto alla Relazione definitiva.

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

Si concorda con l'orientamento proposto in linea di principio ma non si concorda sulle metriche individuate.

In particolare sia il *gearing ratio* che il DSCR sono metriche tipiche dei finanziamenti *cash-flow based*, pertanto relative ad uno specifico progetto/investimento da parte dell'azienda piuttosto che ad una azienda multi business; estendere il loro calcolo a livello di intera azienda risulta poco significativo.

In sostituzione si suggerisce di utilizzare metriche diverse, quali EBITDA margin % e rapporto FCFO/EBITDA.

Infine, il calcolo dovrebbe essere previsto a livello di consolidato di Gruppo, in quanto si ritiene possa mostrare risultati più rappresentativi nel caso di società appartenenti a gruppi strutturati.

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

In ragione della particolare tipologia di servizio volto a presidiare l'interesse pubblico di garanzia di un adeguato livello di fornitura, si propone di prevedere tra i requisiti di partecipazione il soddisfacimento di indici qualitativi migliorativi rispetto a quelli minimi previsti dal TIQV, superiori alla media di mercato standard.

**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?**

Si condividono gli orientamenti, si suggerisce comunque la possibilità di considerare accettabili anche garanzie infragruppo rilasciate dalla Società controllante (c.d. *parent company guarantee*). Ciò anche in ragione del fatto che tale tipologia di garanzia è ammessa anche nella relazione con i distributori.

Qualora ARERA intendesse ampliare la partecipazione delle RTI, suggeriamo che, sempre nell'ottica di massima tutela verso i consumatori che ha ispirato la risposta al quesito 15, il versamento delle garanzie dovrebbe avvenire a livello di singola società del raggruppamento.

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

Si ritiene che, nel caso in cui le informazioni descritte ai punti 4.27, 4.28 e 4.29 del DCO vengano messe a disposizione "indistintamente per tutti i clienti domestici", i partecipanti non sarebbero in condizione di valutare correttamente le aree geografiche oggetto dell'asta.

I clienti vulnerabili hanno caratteristiche diverse da quelli non vulnerabili, che potrebbero riflettersi, ad esempio, sul livello di morosità, sulle modalità di pagamento e di recapito della bolletta e sui prelievi fraudolenti.

La messa a disposizione di dati afferenti a un perimetro di clienti sostanzialmente diverso da quello oggetto dell'asta, contribuirebbe ad aumentare significativamente le asimmetrie informative tra esercenti la maggior tutela e non.

Si richiede pertanto che tali informazioni siano messe a disposizione dei partecipanti isolando i clienti oggetto dell'asta da quelli vulnerabili.

Inoltre, si ritiene necessario integrare le informazioni pre gara con un'indicazione percentuale per ogni lotto relativa a:

- la fascia d'età che comporti il superamento del 76° anno di età nel triennio 1° aprile 2024 - 31 marzo 2027;
- la mancanza del dato fiscale;
- i clienti che sono:
  - nel Servizio di Maggior Tutela da oltre due anni;
  - entrati nel Servizio di Maggior Tutela dopo la cessazione del contratto di fornitura sul mercato libero

per comprendere la "dinamicità" o "staticità" dei clienti destinatari delle aste.

***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.***

Non si esprime una netta preferenza tra le due configurazioni territoriali, pur segnalando che la configurazione B presenterebbe il vantaggio di favorire una maggior pluralismo prevedendo più lotti (26 vs 19) di dimensioni minori (media di 219mila POD vs 300milaPOD ).

***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.***

ENGIE ritiene che il meccanismo di asta a turno unico in busta chiusa contribuirebbe ad aumentare il vantaggio competitivo per gli attuali esercenti la Maggior tutela.

Gli esercenti la Maggior tutela godono di un vantaggio informativo importante rispetto agli altri operatori. Tale vantaggio può essere limitato esclusivamente:

- mettendo a disposizione di tutti i partecipanti informazioni sui lotti il più dettagliate e complete possibili (si vedano a proposito le osservazioni al quesito Q20);
- mantenendo un disegno d'asta che permetta il *price discovery* nel corso della procedura concorsuale.

Al fine di minimizzare il rischio di collusione tacita, l'asta *multiround*, utilizzata per l'assegnazione del servizio per le microimprese, potrebbe essere modificata:

- prevedendo un prezzo corrente per il primo turno di gara differenziato per area geografica; ciò permetterebbe di adeguare (al ribasso) i prezzi iniziali riducendone la distanza dai prezzi di riserva dei partecipanti;
- intervenendo sul livello di riduzione del prezzo corrente tra un turno e l'altro, ad esempio, riducendo il prezzo corrente di 10 €/pod nei turni iniziali e 5 €/pod in quelli successivi).

Ciò permetterebbe di limitare il numero di turni necessari alla conclusione dell'asta, e quindi di minimizzare il rischio di *signalling*.

Si evidenzia infine la necessità di definire il limite al ribasso delle offerte, maggiore di zero, non noto *ex ante* ai partecipanti. La presenza di un *floor* limiterebbe il rischio di offerte predatorie che porterebbero all'aggiudicazione a prezzi sotto la soglia di sostenibilità del mercato, con il solo fine di aggiudicarsi un portafoglio, che nel lungo periodo potrebbe risultare non sostenibile.

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

Qualora venisse adottato il meccanismo d'asta a busta chiusa che non condividiamo per le ragioni espresse allo spunto Q22, si ritiene condivisibile l'ipotesi di indicare il numero massimo di aree che, si intende servire. In assenza di tale previsione, gli operatori che non hanno capacità produttiva adeguata a servire il massimo delle aree aggiudicabili (30% delle aree geografiche) non parteciperebbero alle aste. Il rischio di vedersi assegnate più aree di quante potrebbero effettivamente gestire ne impedirebbe la partecipazione.

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

Qualora venisse adottato il meccanismo d'asta a busta chiusa, che non condividiamo per le ragioni espresse allo spunto Q22, si ritiene ragionevole il principio di massimizzazione del ribasso ai fini dell'identificazione delle aree da attribuire ai partecipanti. Tuttavia in assenza di ulteriori dettagli sull'algoritmo di assegnazione che garantisca il prezzo migliore per il cliente finale non riusciamo a fornire ulteriori valutazioni.

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

Non si condivide la proposta, in quanto si ritiene che l'innalzamento del *cap* favorisca una maggiore partecipazione all'asta di riparazione stessa.

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

Come già espresso nei precedenti punti, gli elementi maggiormente critici che rischiamo fortemente di ridurre la partecipazione alle procedure competitive riguardano le asimmetrie informative rispetto agli esercenti la maggior tutela da ridurre attraverso la messa a disposizione di informazioni pre-gara relative al perimetro di contendibilità e un meccanismo d'asta che permetta il *price discovery*.

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

Si si concorda.





***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.***

Sì si ritengono compatibili.

***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.***

Sì si condividono.