



Spettabile
**Autorità di Regolazione
per Energia, Reti e Ambiente**

protocollo@pec.arera.it

12 Giugno, 2023

**Osservazioni E.ON Energia al Documento per la 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”**

E.ON Energia S.p.A.
Via dell’Unione, 1
20122 Milano
www.eon-energia.com

Spettabile Autorità,

E.ON Energia esprime un generale apprezzamento per le proposte dell’Autorità, finalizzate a traguardare l’obiettivo di piena liberalizzazione del mercato al dettaglio per i clienti residenziali non vulnerabili nel rispetto delle tempistiche dettate dalla norma primaria, come da ultimo definite, ponendosi in sostanziale continuità con le esperienze maturate negli anni precedenti per le piccole e micro imprese. Si condivide, in particolare, l’obiettivo, ancora una volta perseguito dall’Autorità, di promuovere un ambiente competitivo nell’ambito della procedura di selezione degli esercenti il Servizio a Tutele Graduali (STG), assicurando al tempo stesso la comprovata affidabilità dei concorrenti, requisito ancor più rilevante alla luce della peculiarità dei clienti finali interessati.

Si auspica che l’Autorità possa intervenire con tempestività per completare il quadro di regole necessarie per il superamento della Maggior Tutela anche per i clienti vulnerabili, come previsto dall’art. 1 comma 3 del Decreto n. 169 del 18 maggio 2023 del Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza energetica, al fine di garantire la parità di accesso ai clienti da parte di tutte le imprese di energia elettrica secondo le indicazioni della direttiva (UE) 2019/944.

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

Si concorda con l’adozione, per un periodo transitorio iniziale, di modalità di identificazione dei clienti vulnerabili analoghe a quelle già implementate per il settore del gas naturale. Si ritiene tuttavia che occorrerebbe potenziare gli scambi di informazioni tra il Sistema Informativo Integrato (SII) e gli altri soggetti – quali l’INPS – per centralizzare quanto prima il processo di identificazione interamente sul SII, al fine di sollevare

Sede legale
Via dell’Unione, 1
20122 Milano

Capitale Sociale
Euro 10.000.000,00 i. v.
P.Iva / C.F. /R.I. 03429130234
R.E.A. MI 1786010
Soggetta a direzione
e coordinamento del
socio unico
E.ON Italia S.p.A.

le imprese di vendita dall'onere di raccolta, gestione e trasmissione delle autocertificazioni dei clienti finali su parte dei requisiti. L'attività di identificazione e verifica del SII, previo opportuno collegamento con banche dati istituzionali esterne, dovrebbe riguardare anche l'esistenza in vita del cliente, onde evitare che l'omissione anche involontaria delle volture *mortis causa* porti a servire nell'ambito della Maggior Tutela (MT) clienti che non ne hanno diritto.

Si ritiene inoltre che l'acquisizione di uno o più requisiti di vulnerabilità da parte di un cliente servito nel STG – sia che si tratti di un requisito verificabile in automatico dal sistema, sia che si tratti di un requisito per cui è richiesta l'autocertificazione da parte del cliente – non possa comportare il trasferimento automatico del cliente dal STG alla Maggior Tutela (MT). Il cliente potrebbe infatti subire, in un lasso di tempo relativamente breve, il trasferimento da MT a STG e quindi da STG a MT, senza comprendere pienamente la ratio di tali cambiamenti. In tale situazione si potrebbe realizzare un danno reputazionale per l'esercente il STG, che potrebbe essere poco o per nulla conosciuto dal cliente finale e che potrebbe non avere avuto il tempo di costruire con questi il necessario rapporto di fiducia.

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.

Se si applicassero le logiche di aggiornamento delle condizioni economiche attualmente adottate per il servizio di MT, le procedure di gara per l'assegnazione del STG potrebbero portare alla definizione di un livello di prezzo per i clienti finali serviti in STG inferiore a quello che sarebbe applicato ai clienti vulnerabili. Si comprende pertanto l'esigenza dell'Autorità di evitare incoerenze relativamente al trattamento dei clienti serviti nei due diversi regimi. Si evidenzia tuttavia che il prospettato aggiornamento della componente PCV del servizio di MT, a partire da gennaio 2024, che tenesse conto dei risultati dell'asta per l'assegnazione del STG determinerebbe effetti distorsivi sulle dinamiche del mercato al dettaglio. Essi sarebbero particolarmente evidenti in caso di forte competizione per l'assegnazione del STG e quindi di elevata pressione al ribasso sui risultati d'asta. In questa ottica, si ritiene che eventuali perequazioni necessarie a coprire gli esercenti MT per la quota di costi non già ricompresa nella componente PCV dovrebbero coinvolgere esclusivamente i clienti residenziali forniti in ultima istanza, evitando così indesiderati "effetti spiazzamento" sulle offerte di mercato libero. Ciò fornirebbe peraltro un segnale di prezzo coerente con l'esigenza di incoraggiare la transizione dei clienti dal STG, caratterizzato da natura transitoria, verso il mercato libero.

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

Si concorda.

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?

Non si condivide. Secondo la nostra valutazione, è preferibile la coincidenza tra soggetti che operano come utente del dispacciamento e del trasporto e come controparte

commerciale (o, al limite, la sussistenza di vincolo strutturato quale l'appartenenza allo stesso gruppo societario). Ciò nell'ottica di evitare criticità nel coordinamento dei processi tra i soggetti della filiera, che potrebbero verosimilmente ripercuotersi su una fluida gestione del STG.

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

Si condividono.

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

Si condivide.

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

Si condivide.

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

Si condivide, fatte salve le osservazioni già formulate in risposta a Q2.

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

Si condividono.

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

Si concorda.

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?

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?

Si ritiene che l'informativa di cui al punto 3.57 destinata ai clienti non vulnerabili dovrebbe essere allegata ad almeno una bolletta emessa successivamente all'assegnazione definitiva del servizio STG, affinché gli esercenti MT, sulla base di un testo predefinito dall'Autorità, possano indicare al cliente finale:

- la ragione sociale dell'esercente STG aggiudicatario dell'area in cui è ubicata la fornitura;
- la necessità di provvedere a riattivare l'eventuale addebito automatico dei pagamenti su conto corrente o carta di credito, che verrebbe necessariamente disattivato successivamente al cambio della controparte esercente il servizio.

Per quanto riguarda il primo punto, la finalità è quella di dare continuità all'esperienza del cliente, creando il contesto necessario a un avvio costruttivo del rapporto con il

nuovo fornitore (a titolo di esempio, si ridurrebbe l'occorrenza dei casi in cui il cliente potrebbe interpretare le e-mail o le comunicazioni cartacee provenienti dall'esercente STG come posta indesiderata, senza quindi dedicare ad esse la dovuta attenzione).

Per quanto riguarda il secondo punto, l'obiettivo è quello di evitare disattivazioni delle domiciliazioni non richieste dal cliente finale e conseguenti situazioni di morosità legate a problematiche squisitamente operative, che tra l'altro potrebbero portare a richieste di informazioni e reclami da parte del cliente.

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

Si condividono, salvo quanto riportato al quesito successivo.

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 ritiene che il requisito dimensionale dovrebbe essere verificato al 1 gennaio 2023, anziché al 30 giugno 2023, al fine di consentire la partecipazione alle procedure concorsuali da parte dei soggetti che non solo hanno raggiunto la soglia minima di clienti serviti, ma che hanno anche consolidato le proprie strutture organizzative e tecnologiche e hanno acquisito l'esperienza necessaria a una corretta gestione del volume minimo di clienti in tutte le fasi di fornitura.

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?

Non si concorda per quanto riportato in risposta a Q4.

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?

Nessuna osservazione.

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.

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

Non ci sono altri aspetti o criticità da segnalare.

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 e si auspica che, in continuità con quanto già previsto dal Regolamento di Acquirente Unico disciplinante le procedure concorsuali per l'assegnazione del STG per le microimprese del settore dell'energia elettrica, sia

confermata la possibilità di ricorrere a garanzie prodotte mediante documento informatico firmato digitalmente, senza la necessità di autentica notarile, che risultano maggiormente compatibili con le tempistiche di rilascio richieste dalla procedura.

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

Pur comprendendo l'obiettivo dell'Autorità di contemperare l'esigenza informativa dei partecipanti alla gara con gli sforzi operativi richiesti agli esercenti MT, si ritiene che, per mettere i partecipanti nelle condizioni di disporre delle stesse informazioni minime necessarie alla formulazione dell'offerta in sede di gara, sia imprescindibile la trasmissione dei dati di cui alla Determina 8/2023 – DMRT per i soli clienti che saranno effettivamente oggetto d'asta, ossia per i soli clienti residenziali non vulnerabili.

In aggiunta, a integrazione del set di dati pregara previsto in occasione delle aste relative alle microimprese, si chiede di trasferire ai partecipanti:

- la distribuzione per età anagrafica dei clienti, con specifica indicazione della percentuale di clienti che compiranno 76 anni di età durante il periodo di assegnazione del servizio, affinché sia possibile una stima almeno parziale della fuoriuscita di clienti da STG verso MT;
- la percentuale di clienti con codice fiscale mancante o errato, affinché sia possibile una valutazione del rischio di esito negativo da parte del Sistema di Interscambio di Agenzia delle Entrate e quindi di impossibilità a emettere fattura nei confronti del cliente finale (i clienti interessati potrebbero essere non solo quelli per i quali l'attuale esercente MT non è riuscito a recuperare il codice fiscale corretto e quindi non riesce a emettere fattura, ma anche i clienti – potenzialmente numerosi – con riferimento ai quali gli attuali esercenti, al fine di emettere la fattura elettronica, stanno utilizzando il codice fiscale fittizio previsto da Agenzia delle Entrate per i clienti contrattualizzati in passato e privi di dati fiscali);
- la percentuale di clienti che hanno espresso il consenso privacy per finalità marketing, al fine di avere un'indicazione della propensione dei clienti a esprimere analogo consenso anche con l'esercente STG;
- la percentuale di clienti con indirizzo mail e/o numero di telefono, al fine di valutare le possibilità di contatto dei clienti dopo l'attivazione del STG.

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.

Si ritiene preferibile la configurazione B, che consentirebbe a un maggior numero di operatori di partecipare alle gare realizzando una crescita dimensionale *overnight* adeguata alla propria dimensione di partenza.

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.

Riteniamo necessario che il meccanismo d'asta che verrà definito preveda un congruo valore minimo (*floor*) di prezzo alle offerte presentabili in sede d'asta, al fine di evitare la possibilità che la gara al ribasso, quando caratterizzata da un'esperata

competitività, determini prezzi incoerenti con il servizio da fornire, pregiudicando la sostenibilità economica del servizio stesso e producendo effetti distorsivi sul mercato. L'introduzione di un *floor* consentirebbe inoltre di limitare il vantaggio competitivo di operatori che, per dimensione e assetto organizzativo, nonché per forza economica, hanno la possibilità di formulare offerte molto aggressive al fine di aggiudicarsi i lotti migliori.

Nel caso in cui venisse prescelto un meccanismo d'asta ascendente *multiround*, un *floor* di natura implicita potrebbe derivare dall'imposizione di un numero massimo, ragionevolmente contenuto, di turni esperibili.

A prescindere dal meccanismo d'asta adottato, si ritiene che, in caso di compresenza di più offerenti al *floor* per lo stesso lotto, l'assegnazione dovrebbe avvenire per sorteggio, in quanto meccanismi di assegnazione differenti non potrebbero che portare il prezzo finale al di sotto del livello di remunerazione individuato come ragionevole, introducendo evidenti rischi di sostenibilità. Il meccanismo di sorteggio, in particolare, dovrebbe essere disegnato in modo da condurre ad un'equa ripartizione tra gli operatori coinvolti in quest'ultima fase di *opt-out*.

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

Si condivide. Per ulteriore garanzia sulla gestione del servizio, eventualmente potrebbe essere prevista una correlazione ragionevole tra dimensione di partenza dell'operatore e numero di aree aggiudicabili, sempre nel rispetto del tetto Antitrust, specie nel caso in cui l'Autorità valutasse opportuno un alleggerimento degli obblighi dichiarativi proposti, in carico agli esercenti aggiudicatari, con riferimento all'adeguatezza aziendale, agli eventuali interventi e agli indicatori economico-finanziari.

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

Si condivide, al netto delle osservazioni sul meccanismo di sorteggio al raggiungimento del *floor* riportate in risposta al Q22.

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

Nessuna osservazione.

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

Si ritiene che, data la finalità di ultima istanza del servizio, l'Autorità dovrebbe integrare i meccanismi per il recupero della morosità a favore dell'esercente STG prospettati ai paragrafi 3.18 e 3.50 del documento in consultazione. In particolare, si ritiene che gli strumenti di copertura dovrebbero tenere conto anche della morosità relativa ai casi per cui, nonostante ogni possibile azione, risulta impossibile la sospensione della fornitura in costanza di mora (ad esempio per impossibilità tecnica da parte del distributore o per impossibilità di notifica della costituzione in mora per cause indipendenti dal venditore), posto che in queste situazioni, in cui il punto rimane attivo, il credito

vantato dall'esercente può potenzialmente aumentare illimitatamente nel tempo, oltre che della morosità per prelievi fraudolenti. Non si ravvisano infatti ragioni per differenziare gli strumenti a tutela del credito previsti in favore degli esercenti MT e degli esercenti STG, posto che il perimetro di attività dei due servizi non solo è riconducibile all'ambito domestico, ma è prevista anche la possibilità di passaggio dei clienti da STG a MT e viceversa al verificarsi di specifiche circostanze.

Si ribadisce inoltre che, al fine di garantire una partecipazione ampia e qualificata alle procedure di gara, i partecipanti debbano essere assicurati sulla previsione di una remunerazione minima ragionevole per l'esercente STG (*floor* alle offerte di prezzo presentabili). Diversamente, il meccanismo di assegnazione potrebbe causare una selezione avversa per la quale verrebbero premiati gli operatori con comportamenti eccessivamente propensi al rischio o con maggiori disponibilità finanziarie, non necessariamente accompagnate da adeguata struttura ed esperienza gestionale, con conseguenti rischi sulla tenuta del sistema.

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

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.

Si ritiene che le tempistiche siano adeguate.

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

Si condividono.

Nel restare a disposizione per ogni approfondimento, si porgono i migliori saluti.