

RISPOSTA DI ENEL SPA

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”

OSSERVAZIONI GENERALI

Condividiamo le considerazioni dell’Autorità rispetto a un’uscita graduale dei clienti domestici dal servizio di maggior tutela, prevedendo prima il passaggio al STG dei clienti non vulnerabili e in un periodo successivo l’uscita dei vulnerabili.

Oltre a quanto evidenziato da ARERA, tale gradualità ha anche il vantaggio di permettere all’esercente la maggior tutela di continuare a gestire le attività per le quali ha definito negli anni la sua struttura organizzativa. Si sottolinea che nello scenario di continuità gestionale dei vulnerabili tutti i costi connessi a tale struttura organizzativa (personale, costi gestionali, morosità) dovranno essere completamente coperti attraverso la componente tariffaria a remunerazione dell’esercente (RCV).

La struttura organizzativa degli esercenti la tutela, d’altra parte, è stata dimensionata per gestire un’attività di servizio pubblico che in questi anni, per legge, viene gradualmente ridotta. Ci sembra pertanto corretto che le società che fanno capo agli esercenti la tutela siano tenute indenni dai costi che derivano da questa decisione normativa.

In questo senso, quindi, anche successivamente all’uscita di tutti i clienti dalla Maggior Tutela ribadiamo che, come già detto in risposta ai precedenti DCO sul STG, gli esercenti dovranno essere remunerati per tutti i costi, attuali e sorgenti, che non sarà possibile recuperare per effetto del passaggio dei clienti ad altri operatori, considerando quindi: i) i costi del personale dipendente; ii) gli oneri per le attività post superamento (es. sistemi informatici; recupero crediti; fatture e conguagli) e iii) l’eventuale extra morosità per il passaggio massivo clienti al Servizio a Tutele Graduali, considerando che gli esercenti la tutela perdendo i clienti non hanno più la leva del distacco.

Con riferimento alle gare STG, condividiamo i criteri proposti in consultazione con particolare riguardo alla modalità di offerta a turno unico e in busta chiusa, molto più semplice della multiround utilizzata in precedenza e quindi più adeguata a gestire l’assegnazione di un numero maggiore di aree rispetto alle microimprese, a vantaggio quindi anche della partecipazione degli operatori.

Anche considerando l’esperienza delle ultime gare riteniamo però che debba essere previsto un floor al prezzo d’offerta con l’obiettivo di scoraggiare scelte eccessivamente aggressive di operatori che per acquisire i clienti potrebbero offrire prezzi molto bassi, addirittura negativi, a scapito sia della qualità del servizio che dello stesso successivo passaggio dei clienti domestici sul mercato libero, incoraggiandone al contrario l’inerzia.

In termini di requisiti di partecipazione, riteniamo che la soglia di clienti serviti, in considerazione dell’elevata numerosità delle forniture interessate al passaggio (4 volte superiore rispetto alle

microimprese), rischi di non essere idonea a garantire una adeguata qualità del servizio ai clienti. Un operatore che serve attualmente circa 100k forniture si potrebbe trovare a servirne improvvisamente tra i 1,6 e 1,8 milioni (30% delle aree), dovendo far fronte ad una situazione gestionale e finanziaria più complessa e mai sperimentata prima.

A nostro avviso andrebbe definito un limite massimo di clienti aggiudicabili proporzionato alla customer base già servita dall'operatore prevedendo, ad esempio, un rapporto simile a quello massimo previsto per le microimprese (assegnare un numero di forniture pari al massimo 5 volte la CB dell'operatore).

Evidenziamo infine che, in ragione della prevista uscita dei clienti domestici non vulnerabili dal servizio di maggior tutela al 1° aprile 2024, l'esercente dovrà emettere un numero talmente elevato di fatture di chiusura da non poter rispettare per tutte le fatture le tempistiche di recapito definite dalla normativa. In mancanza di intervento di ARERA, ciò comporterebbe una conseguente applicazione sistematica degli indennizzi.

In particolare, stimiamo che SEN dovrà emettere fatture di chiusura dopo aprile 2024 per 3,5 milioni di forniture per l'uscita dei non vulnerabili a cui si aggiungeranno gli switch per passaggio a mercato libero (normalmente i sistemi di SEN gestiscono in media circa 200 mila fatture di chiusura al mese) e, nello scenario in analisi, pur prevedendo un efficientamento della capacità dei sistemi, come impostato per il superamento delle microimprese, ciò causerebbe comunque il ritardo nell'invio di almeno 20% delle fatture di ultimo consumo. A regolazione vigente, SEN dovrebbe corrispondere una penalità per indennizzo di oltre 2 milioni di euro

Considerato che si tratta di un evento eccezionale che non rientra tra quelli di natura ordinaria contemplati dalla normativa, chiediamo che l'Autorità acconsenta ad una deroga delle disposizioni della delibera 100/2016 prevedendo l'applicazione degli indennizzi dopo 30 giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura.

Evidenziamo inoltre che, come già rappresentato nell'ambito delle precedenti fasi di superamento, sono attualmente ancora gestite in MT le forniture UDA ad uso proprio intestate alle società di distribuzione, (in ambito SEN circa 6.500), per le quali è necessario prevedere specifica gestione.

SPUNTO PER LA CONSULTAZIONE

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

Concordiamo con gli orientamenti proposti per l'identificazione dei clienti vulnerabili.

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.

Comprendiamo che la componente di commercializzazione del servizio di MT per i clienti vulnerabili (PCV) debba essere sostanzialmente allineata ai valori attuali, al netto di eventuali differenze di unpaid e prezzi all'ingrosso.

Ribadiamo d'altra parte, come riportato nelle osservazioni generali, che tutti i costi sostenuti dall'esercente la tutela considerando l'attuale dimensionamento della sua struttura organizzativa debbano essere completamente coperti dalla tariffa.

La procedura di determinazione di futuri costi "efficienti" di gestione dei clienti vulnerabili, accennata in consultazione, non è a nostro avviso applicabile in questo contesto in cui la contrazione delle attività degli esercenti la tutela avviene per legge.

Non riteniamo corretto, anche in termini di competizione con gli altri operatori, che le società controllanti gli esercenti la tutela debbano farsi carico di extra-costi a seguito di una decisione normativa.

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

In linea con la disciplina delle Tutele Graduali per le piccole e micro imprese, anche nel presente documento di consultazione l'Autorità intende confermare il principio secondo cui l'esercente del servizio di Ultima Istanza non ha la possibilità di richiedere la sospensione della fornitura nel caso in cui la morosità sia generata dai clienti finali "nell'ambito del mercato libero anche laddove il fornitore sia la stessa impresa o appartenente allo stesso gruppo di quella che eroga il STG".

Tuttavia, se da un lato tale disposizione può trovare una ratio in caso di operatore del mercato libero diverso dall'esercente la Tutela Graduale, dall'altro sembra difficilmente comprensibile nel caso in cui si tratti dello stesso venditore.

In tale caso, infatti, trattandosi dello stesso soggetto giuridico nonché dello stesso titolare del credito, non si comprende il motivo per cui il venditore non possa continuare con le azioni che ha già eventualmente innescato nel mercato libero a tutela del proprio credito, solo perché sta gestendo lo stesso cliente ma in un servizio differente.

Tale limitazione, ribadita pure nella successiva delibera inerente al Servizio di Tutela Graduale per le microimprese, costituisce di fatto un impedimento alla persecuzione del credito del venditore tramite la leva regolatoria più efficace.

La stessa Autorità ha infatti pure di recente sottolineato nell'ultimo Monitoraggio Retail il grande effetto deterrente della leva della sospensione che, raggiungendo picchi dell'80% come tasso di efficacia, si conferma, ancora una volta e anche in misura crescente rispetto al 2020, lo strumento che, per antonomasia, presenta la maggiore efficacia nel convincere il cliente finale a saldare le proprie bollette.

Difficile quindi, come detto, comprendere il motivo per cui il venditore non possa utilizzare la disciplina regolatoria ordinaria prevista in tema di morosità, ma debba gioco forza ricorrere alle leve giudiziali e stragiudiziali che, come noto, sono di lunga e dubbia conclusione, oltre che di relativa convenienza.

Peraltro, l'impossibilità di perseguire il credito diventa paradossale se si considera anche la contestuale impossibilità di utilizzare in questi casi il Sistema Indennitario.

Questo meccanismo, infatti, prevede che il venditore possa richiedere il corrispettivo per morosità esclusivamente nei casi in cui vi è stato un vero e proprio "switching" da parte del cliente finale, ovvero un effettivo cambio del contratto di trasporto e spacciamento, cosa che, nel caso di specie,

non avviene poiché l'esercente la Tutela Graduale è lo stesso venditore del mercato libero (quindi mantiene lo stesso contratto di dispacciamento per entrambi i ruoli).

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, riteniamo necessario un intervento sull'attuale disciplina delle Tutele Graduali per consentire ai relativi esercenti di poter richiedere la sospensione della fornitura anche in relazione alla morosità pregressa maturata nel mercato libero dal cliente finale, a parità di operatore.

In subordine, si potrebbe quantomeno "aprire" l'utilizzo del Sistema Indennitario al caso in parola, anche solo prevedendo, direttamente nelle Specifiche Tecniche di Acquirente Unico, la gestione dell'eccezione con un controllo specifico che consenta, appunto, pur a parità di contratto di dispacciamento, la richiesta della CMOR da parte del venditore del mercato libero verso il proprio Servizio di Tutele Graduali.

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 condividiamo la proposta di consentire la partecipazione alle procedure concorsuali in RTI, che non può fornire adeguate garanzie al sistema circa la capacità operativa e gestionale dei partecipanti nel gestire un numero così elevato di forniture.

La soluzione prospettata consentirebbe infatti all'azienda che ha il requisito dimensionale più elevato delle altre partecipanti, e assume il ruolo di UdB, di accedere al servizio con una soglia di clienti molto più bassa rispetto agli UdB che partecipano da soli. Ciò comporta quindi una disparità di trattamento a svantaggio degli altri competitors, pericolosa per il sistema e non condivisibile data la natura del servizio da affidare e la numerosità dei clienti coinvolti.

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

Condividiamo le proposte.

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

Condividiamo la proposta.

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

Condividiamo la struttura con particolare riferimento alla formulazione del gamma in €/POD/anno in considerazione dei volumi consumati dai singoli clienti. Un corrispettivo in quota energia, al contrario, in presenza di consumi molto bassi, potrebbe non garantire la piena copertura dei costi di commercializzazione.

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

Condividiamo la proposta.

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

Condividiamo la proposta.

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?

Condividiamo la proposta e chiediamo che venga data la possibilità di utilizzare l'indirizzo mail comunicato dagli esercenti uscenti per la ricezione della bolletta (dematerializzata), anche per l'inoltro della comunicazione di attivazione nel servizio. Chiediamo che allo stesso modo possano essere utilizzati per inviare la comunicazione gli indirizzi mail e sms presenti in anagrafica, previa verifica di apertura del messaggio da parte del cliente, in assenza della quale si dovrà procedere all'invio cartaceo nel rispetto dei tempi previsti dalla regolazione.

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?

Al fine di garantire la piena comprensione da parte del cliente, riteniamo che la comunicazione debba essere molto semplice, rappresentando sinteticamente che i) verranno rimosse le tutele di prezzo per i clienti non vulnerabili, ii) i clienti sono invitati a scegliere un'offerta del mercato libero e iii) in assenza di tale scelta verranno trasferiti ad altro operatore definito mediante asta.

Riteniamo in questo contesto che comunicazioni molto articolate, come a nostro avviso quella utilizzata per le microimprese, rischiano di non essere efficaci rispetto all'obiettivo primario della comunicazione istituzionale di stimolare i clienti a scegliere un'offerta a condizioni di mercato libero, in piena consapevolezza.

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

Come già riportato nelle risposte alle precedenti consultazioni sul tema, cui rimandiamo integralmente, riteniamo corretto l'obiettivo dell'Autorità di consentire la partecipazione esclusivamente ad operatori affidabili. L'individuazione di requisiti stringenti ed in particolare di requisiti finanziari rigorosi consente infatti di intercettare tempestivamente segnali di situazioni critiche e di prevenire il più possibile comportamenti opportunistici o dannosi per i clienti finali oltre che per gli operatori stessi.

Allo scopo apprezziamo che, oltre ai requisiti già previsti dall'Elenco Venditori, l'Autorità intenda introdurre ulteriori e più stringenti requisiti per l'accesso alle procedure concorsuali.

In particolare, condividiamo l'introduzione dell'obbligo di presentazione ed eventuale aggiornamento durante tutta la durata di assegnazione del servizio da parte degli esercenti di una relazione in cui si dimostri di disporre delle risorse finanziarie necessarie e di una struttura aziendale adatta a servire in modo opportuno il numero di clienti acquisiti.

Tuttavia, riteniamo più efficiente, da un punto di vista operativo, che tale relazione sia presentata anche prima dell'aggiudicazione della gara, in luogo quindi della dichiarazione d'intenti, al pari degli

altri requisiti previsti in modo da poter valutare la piena robustezza del venditore già in fase preliminare.

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?

Come anticipato nelle osservazioni generali, dato il numero elevato di forniture da assegnare, riteniamo che, anche a garanzia di una corretta gestione finanziaria del portafoglio, debba essere definito un limite massimo di clienti assegnabili che tenga conto di una proporzione tra la capacità dimensionale attuale e le forniture assegnate in asta che potrebbe riprendere quella delle microimprese.

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?

Come anticipato in risposta al Q4, non condividiamo la proposta.

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?

Non si concorda con la proposta. Come rappresentato in risposta al Q13, riteniamo non sia sufficiente a garantire l'affidabilità e l'adeguatezza di un operatore a gestire un numero elevato di forniture.

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

Come detto, condividiamo appieno la ratio sottostante l'obbligo di redigere semestralmente una relazione sulla struttura aziendale, al fine di monitorare la solidità e l'affidabilità degli esercenti assegnatari. Segnaliamo però che seppure apprezziamo la proposta di introdurre anche degli indicatori economico-finanziari, utili ad evidenziare lo stato di salute finanziario dell'impresa, sul punto il DCO non indica a quali precise finalità la raccolta è indirizzata né sulla base di quale metodologia sono stati prescelti né rispetto a quali benchmark verrebbero eventualmente valutati, considerato pure che a tutt'oggi sembra non esistano report di settore condivisi e consolidati.

Sarebbe quindi opportuno che si rinvi la questione ad un approfondimento successivo.

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

Si rimanda a quanto espresso nelle osservazioni generali in merito all'opportunità di definire un limite massimo di clienti gestibili /acquisibili in funzione del dimensionamento della customer base.

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?

Enel condivide gli orientamenti in merito alle garanzie bancarie che devono essere prestate sia a garanzia dell'affidabilità dell'offerta sia a tutela di un eventuale mancato assolvimento del servizio o

di svolgimento dello stesso in difformità alle disposizioni previste. Al riguardo auspichiamo che, al pari di quanto dettato dalle delibere 491/20 e 208/22, anche in questo caso le garanzie possano essere esclusivamente da istituti in possesso di un giudizio di rating creditizio pari o superiore a BBB- (o equivalente) rilasciato esclusivamente da Standard & Poor's Corporation o da Fitch Ratings, Moody's Investors Service o A.M: Best. Ciò per garantire maggiore solvibilità in caso di escussione delle stesse.

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

Non ci sono evidenze al riguardo.

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.

Riteniamo preferibile la configurazione A rispetto alla B in quanto comporta una maggiore semplicità operativa in fase d'asta (per esempio per la formulazione del bid), con effetti positivi in termini di partecipazione alla gara.

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.

Si condivide il meccanismo, che risulta senza dubbio il più adatto a definire l'assegnazione tramite asta di un numero elevato di aree minimizzando le tempistiche e la complessità della procedura. Tuttavia, come meglio argomentato nelle osservazioni generali, riteniamo che si debba prevedere un floor, a garanzia che il prezzo offerto in gara non sia negativo e risulti insostenibile per l'esercente nel corso del periodo di assegnazione.

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

Condividiamo la proposta ma, come rappresentato nelle osservazioni generali e in risposta al Q14, riteniamo che il numero dei clienti servibili dal singolo operatore debba essere commisurato al dimensionamento della sua attuale customer base.

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

Condividiamo la proposta.

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

L'innalzamento del cap al prezzo massimo in sede di asta di riparazione, previsto peraltro nelle precedenti procedure di assegnazione del servizio a tutele graduali, potrebbe essere funzionale ad evitare che tali aste vadano nuovamente deserte e le aree rimangano non assegnate.

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

Non abbiamo osservazioni.

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

Concordiamo con la proposta.

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.

Non abbiamo osservazioni.

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.

Condividiamo le tempistiche proposte.