

componente per l'anno termico 2014-2015, considerando che la componente CCR sia aggiornata entro il 31 marzo di ogni anno con riferimento all'anno termico successivo.

In seguito, con le delibere 6 marzo 2014, 95/2014/R/gas, e 3 aprile 2014, 162/2014/R/gas, l'Autorità è intervenuta per definire le modalità di determinazione delle condizioni economiche del servizio di tutela del gas naturale per l'anno termico 2014-2015, con specifico riferimento alle componenti $C_{MEM,t}$, GRAD e CCR. In particolare, l'Autorità ha provveduto a:

- confermare per l'anno termico 2014-2015 una modalità di calcolo in linea con quella attualmente in uso, riferita alle quotazioni *forward* trimestrali rilevate presso l'*hub* TTF, prevedendo che le modalità di calcolo per gli anni termici successivi fossero definite con successivo provvedimento;
- individuare come fonte delle quotazioni *forward* trimestrali OTC, rilevate con riferimento all'*hub* TTF da utilizzare per la quantificazione della componente $C_{MEM,t}$, l'agenzia di rilevazione dei prezzi ICIS-Heren, tenendo conto sia delle indicazioni ricevute in sede di consultazione, sia degli specifici approfondimenti svolti dagli Uffici dell'Autorità circa l'adozione, da parte delle principali agenzie di rilevazione dei prezzi OTC del gas in Europa, di una serie di misure per aumentare la trasparenza delle metodologie di valutazione da loro utilizzate, nonché per migliorare la *governance* e i controlli sul processo di produzione dei valori di riferimento;
- confermare, in relazione alla componente GRAD, gli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 24/2014/R/gas, prevedendo un livello della suddetta componente a copertura della gradualità pari, per l'anno termico 2014-2015, al livello previsto per l'anno termico precedente, e stabilendo al contempo che essa trovi applicazione anche nell'anno termico 2016-2017 in misura pari a 0,75 c€/S(m³);
- definire, relativamente alla componente CCR, il livello degli elementi della suddetta componente per l'anno termico 2014-2015, fissando, con riferimento al rischio profilo e al rischio eventi climatici invernali, il livello a partire dall'esito delle aste per l'assegnazione dello stoccaggio per il servizio di punta con iniezione stagionale per l'anno termico 2014-2015; tali aste hanno avuto luogo nel mese di marzo 2014.

Infine, l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 5 febbraio 2015, 38/2015/R/gas, nel quale ha illustrato gli orientamenti

per la definizione delle modalità di calcolo delle componenti $C_{MEM,t}$ e CCR, a decorrere dall'anno termico 2015-2016.

Con riferimento alla componente $C_{MEM,t}$, l'Autorità, pur riconoscendo un significativo sviluppo delle negoziazioni OTC di contratti a termine con consegna al Punto di scambio virtuale (PSV), ritiene che sia prematuro determinare detta componente sulle base delle quotazioni rilevate con riferimento a tali negoziazioni. Infatti, se, da un lato, il livello di liquidità complessivo dei prodotti con consegna entro l'anno è sicuramente buono se confrontato con i volumi destinati al servizio di tutela, dall'altro, non lo è ancora per i singoli trimestri dell'anno. Inoltre, in assenza di informazioni precise sul grado di concentrazione del mercato nazionale OTC, è anche difficile valutare l'esposizione del *benchmark* di prezzo al rischio di manipolazione del prezzo da parte degli operatori.

Pertanto, in considerazione delle suddette valutazioni, l'Autorità intende prevedere, per l'anno termico 2015-2016, che la componente $C_{MEM,t}$ resti definita in base alla vigente formula di aggiornamento, la quale ha come mercato di riferimento l'*hub* TTF e, come contratto di riferimento, il prodotto trimestrale relativo al trimestre oggetto di aggiornamento.

Poiché l'Autorità intende perseguire l'obiettivo di creare le condizioni per lo sviluppo delle negoziazioni a termine nel nostro Paese, per gli anni termici successivi al 2015-2016, si è ritenuto opportuno definire una *Roadmap*, che consenta di modificare il riferimento di mercato con il passaggio dai prezzi olandesi ai prezzi italiani.

Tale *Roadmap* prevede una verifica annuale del grado di liquidità e di concentrazione del mercato nazionale, considerando sia le negoziazioni a termine sul mercato OTC, sia le negoziazioni condotte in un mercato organizzato, che nel frattempo si è sviluppato accanto al primo, al fine di valutare la sussistenza delle condizioni che consentono il passaggio a quotazioni nazionali.

In merito alla determinazione della componente CCR a copertura delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso, compreso il relativo rischio, l'Autorità ha confermato l'approccio di determinazione già adottato, introducendo alcuni affinamenti della metodologia relativa alla quantificazione dei diversi elementi di rischio (rischio profilo, rischio eventi climatici invernali, rischio livello, rischio di bilanciamento, rischio *pro die*).

La delibera 26 marzo 2015, 133/2015/R/gas, ha confermato quanto proposto in sede di consultazione mantenendo, anche per l'anno termico 2015-2016, il riferimento alle quotazioni del gas sul mercato TTF per la componente relativa all'approvvigionamento all'ingrosso.

Per quanto riguarda gli anni termici successivi al 2015-2016, ha invece rinviato a un successivo provvedimento la definizione delle modalità puntuali per la valutazione della sussistenza delle condizioni atte a consentire il passaggio alle quotazioni nazionali, anche in considerazione del più ampio processo normativo e regolatorio in corso, finalizzato alla progressiva revisione delle tutele di prezzo. Il medesimo provvedimento ha anche disposto, in recepimento di quanto previsto dalla delibera 19 febbraio 2015, 60/2015/R/gas, il trasferimento di alcuni dei corrispettivi attualmente applicati ai volumi immessi nella rete di trasporto ai volumi prelevati, ossia ai volumi a valle del PSV.

Infine, per quanto riguarda la determinazione della CCR per l'anno termico 2015-2016, la citata delibera ha confermato, in continuità con la metodologia utilizzata per l'anno termico 2014-2015, la valorizzazione proposta nel documento per la consultazione per quanto riguarda le partite relative all'attività di vendita all'ingrosso, comprensive di un'equa remunerazione e dei rischi profilo, eventi climatici invernali e *pro die*. A valle della consultazione sono stati invece adeguati sia il valore del rischio bilanciamento, per tenere conto anche del rischio legato all'intervento del responsabile del bilanciamento nella sessione di mercato *locational*, sia il valore del rischio livello. La delibera, infine, ha confermato, in maniera analoga a quanto previsto per l'anno termico 2014-2015, la modalità di adeguamento dei rischi profilo ed eventi climatici invernali in funzione dell'esito delle aste per l'assegnazione della capacità di stoccaggio.

Con la delibera 7 novembre 2014, 549/2014/R/gas, l'Autorità ha aggiornato gli importi spettanti alle imprese ammesse al meccanismo per la rinegoziazione dei contratti di lungo termine, disciplinato con la delibera 10 ottobre 2013, 447/2013/R/gas, confermando i valori calcolati nel 2013. A seguito di tale decisione, la CCSE ha dato inizio alle prime erogazioni a favore delle imprese ammesse nella misura massima del 40% degli importi spettanti.

Alcuni operatori hanno presentato ricorso al TAR Lombardia avverso la delibera 549/2014/R/gas, così come per le precedenti delibere 447/2013/R/gas e 9 maggio 2013, 196/2013/R/gas, limitatamente alla parte sul meccanismo di promozione della rinegoziazione.

Servizio di tutela: modifiche delle componenti di commercializzazione al dettaglio

Con la delibera 25 settembre 2014, 462/2014/R/gas, l'Autorità ha aggiornato i valori della componente di commercializzazione al

dettaglio (QVD), per quanto riguarda il riconoscimento dei costi connessi alla morosità dei clienti finali, stabilendo che i nuovi valori della componente QVD fossero aggiornati con effetto dall'1 gennaio 2015. In particolare, la citata delibera:

- * ha confermato l'individuazione di un valore di *unpaid ratio* - vale a dire il tasso di mancato incasso delle fatture emesse nei confronti dei clienti finali - unico a livello nazionale e non differenziato per tipologia di cliente avente diritto al servizio di tutela;
- * ha fissato il livello dei costi riconosciuti per la morosità dei clienti finali con una metodologia coerente con quanto già previsto dalla delibera 196/2013/R/gas, attraverso l'applicazione al fatturato del livello riconosciuto di *unpaid ratio* a 24 mesi;
- * ha quantificato il livello di *unpaid ratio*, riconosciuto sulla base dei dati rilevati e comunicati dagli esercenti la vendita di grandi dimensioni relativamente a tutti i clienti aventi diritto al servizio di tutela, ed escludendo dalla suddetta quantificazione gli operatori che presentano livelli particolarmente bassi, nonché attribuendo agli operatori che presentano livelli particolarmente elevati valori in linea con quelli rilevati per operatori loro simili in termini di dimensione operativa;
- * ha modificato le vigenti modalità di attribuzione dei costi connessi alla morosità dei clienti finali, stabilendo che tali voci trovino copertura mediante la quota variabile della componente QVD e non già, come in precedenza, mediante la quota fissa di detta componente.

Relativamente alla modifica delle modalità di attribuzione dei costi connessi alla morosità dei clienti finali, con la delibera 462/2014/R/gas, l'Autorità ha altresì previsto che, al fine di mantenere comunque le garanzie partecipative degli operatori interessati, i suddetti operatori avessero la facoltà di trasmettere alla stessa Autorità eventuali osservazioni e proposte in merito alla nuova articolazione della componente QVD; in più che l'Autorità, sulla base delle osservazioni e delle proposte acquisite avrebbe modificato o revocato la decisione relativa alla nuova articolazione della componente QVD, eventualmente rettificando la tabella di cui all'art. 1 della citata delibera.

Con la delibera 7 novembre 2014, 550/2014/R/gas, l'Autorità è nuovamente intervenuta sul tema, prevedendo di:

- modificare il valore della componente QVD, al fine di tenere in considerazione le osservazioni pervenute sulla nuova articolazione, mantenendo la previsione che i costi connessi alla morosità dei clienti finali trovino copertura mediante la quota fissa della componente QVD, in coerenza con quanto disposto dalla delibera 196/2013/R/gas, e, conseguentemente, di rinviare a successivi specifici approfondimenti circa la modifica dell'attuale articolazione della componente QVD;
- avviare un procedimento per l'aggiornamento della componente QVD a decorrere dall'anno termico 2015-2016, stabilendo che siano altresì acquisiti elementi di dettaglio sull'impatto di una diversa articolazione della suddetta componente;
- confermare che i livelli della componente QVD siano aggiornati con effetto dall'1 gennaio 2015, in considerazione dei limitati impatti che tale modifica potrebbe avere sulle iniziative commerciali degli operatori, poiché non viene modificata l'articolazione della componente QVD;
- confermare la metodologia utilizzata per la definizione di un livello di *unpaid ratio* riconosciuto con l'attribuzione, agli operatori che presentano livelli molto elevati, di valori in linea con quelli rilevati per operatori loro simili per dimensione operativa;
- prevedere di aumentare il livello dell'*unpaid ratio* riconosciuto, fissandolo all'1,99% (in luogo dell'1,89% stabilito con la delibera 462/2014/R/gas), al fine di considerare l'impatto di potenziali elementi esogeni. Tale livello si determina considerando una revisione del livello di *unpaid ratio* nei casi in cui si riscontri una distribuzione rilevante dei clienti serviti in aree aventi caratteristiche specifiche (per esempio, concentrazione dei clienti in aree urbane che potrebbero evidenziare fattori esogeni come una maggiore presenza di contatori non accessibili).

Servizi di ultima istanza: servizio di fornitura di ultima istanza e servizio di default

Nel settore del gas naturale, relativamente ai clienti finali connessi alla rete di distribuzione, sono previsti due specifici servizi di ultima

istanza: il servizio di fornitura di ultima istanza (servizio FUI) e il servizio di *default* di distribuzione (servizio di *default* FD₀).

Il servizio FUI è orientato unicamente a garantire la continuità della fornitura ai clienti vulnerabili, intesi come clienti domestici, condomini uso domestico, clienti altri usi con consumi fino a 50.000 S(m³)/anno e le utenze relative ad attività di servizio pubblico¹.

Il servizio di *default* ha invece la finalità di garantire unicamente il bilanciamento della rete ed è destinato ai clienti che non hanno diritto al servizio FUI, poiché non rientranti nelle tipologie di clienti sopra richiamate². Il decreto legislativo n. 93/11 stabilisce, infatti, che il distributore territorialmente competente deve garantire il bilanciamento della propria rete in relazione al prelievo presso tale punto per il periodo in cui non sia possibile la sua disalimentazione fisica, secondo le modalità e le condizioni definite dall'Autorità. In ottemperanza delle suddette previsioni, l'Autorità ha previsto l'istituzione del servizio di *default*.

La disciplina dei suddetti servizi di ultima istanza si è andata delineando e affinando nel corso degli ultimi anni e, in particolare, il servizio di *default* ha avuto pieno avvio con riferimento all'anno termico 2013-2014. La sentenza n. 2986/2014 del Consiglio di Stato, in accoglimento degli appelli dell'Autorità avverso le sentenze del TAR Lombardia di annullamento della regolazione del servizio di *default*, ha infatti confermato la legittimità dell'intero assetto anche con riferimento alle previsioni che stabiliscono che le attività funzionali alla fornitura del medesimo servizio possono essere effettuate dall'impresa di distribuzione.

Le condizioni di erogazione dei servizi di ultima istanza sono definite dal TIVG. Nello specifico, sono disciplinate le modalità e le tempistiche di attivazione e di cessazione del servizio, nonché le procedure di subentro nelle capacità di trasporto e di distribuzione di gas naturale. Inoltre, sono definite le condizioni economiche che i soggetti sono tenuti ad applicare ai clienti finali serviti. Infine, sono stabiliti specifici meccanismi di copertura degli oneri relativi alla morosità inerenti, per il FUI, ai clienti non disalimentabili (corrispondenti ai clienti appartenenti alla tipologia utenze del servizio pubblico) e, per il FD₀, ai clienti morosi.

¹ Tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri, scuole, e altre strutture pubbliche e private che svolgono un'attività riconosciuta di assistenza.

² L'attivazione del servizio di *default* è altresì prevista anche per i clienti che hanno diritto al servizio FUI, ma per i quali l'attivazione di questo servizio risulta impossibile (per esempio, in quanto il FUI non è stato selezionato).

Servizio di ultima istanza: individuazione dei fornitori di ultima istanza e dei fornitori del servizio di default distribuzione

Nel corso del mese di settembre 2014 si sono svolte le procedure a evidenza pubblica per l'individuazione dei FUI e dei FD_b, al fine di permettere l'erogazione dei servizi a partire dall'1 ottobre 2014 per due anni.

Relativamente al servizio FUI, il decreto ministeriale 31 luglio 2014 ha previsto che l'Autorità continui a provvedere, ai fini della selezione e dell'operatività dei FUI:

- all'individuazione delle aree geografiche di svolgimento del servizio FUI sulla base degli ambiti territoriali minimi di cui al decreto del Ministro dello sviluppo economico 19 gennaio 2011;
- all'emanazione degli indirizzi all'Acquirente unico per la selezione, tramite procedura concorsuale a evidenza pubblica, dei FUI, stabilendo che il parametro di offerta da parte dei soggetti partecipanti alla procedura (parametro di offerta *b*) sia definito rispetto alla variazione della parte variabile della componente di commercializzazione al dettaglio (QVD) di cui all'art. 7 del TIVG;
- all'individuazione delle modalità tecniche e operative per la fornitura del servizio di ultima istanza, disciplinando tra l'altro le modalità di subentro del FUI nelle capacità di trasporto e di distribuzione di gas naturale dell'esercente la vendita uscente, nonché le garanzie finanziarie che devono essere prestate dai FUI individuati;
- alla definizione degli opportuni meccanismi per incentivare l'uscita dei clienti finali dal servizio di ultima istanza, eventualmente differenziati per tipologia di clienti finali e per modalità di accesso al servizio, prevedendo che, dopo un periodo transitorio, la fornitura di gas naturale avvenga in base ai costi effettivi del servizio reso.

La principale differenza rispetto al passato riguarda l'allungamento della durata del servizio, da parte dei soggetti individuati tramite le procedure, a due anni termici (2014-2015 e 2015-2016). Tale scelta garantisce una maggiore stabilità del servizio, aumentando

l'efficienza della gestione del credito per i clienti serviti e minimizzando i potenziali oneri amministrativi relativi alle procedure e al passaggio tra il vecchio e il nuovo fornitore.

In merito alla selezione degli FD_b, l'art. 39 del TIVG definisce i criteri applicabili alle procedure a evidenza pubblica stabilendo: che sia, anche in questo caso, l'Acquirente unico a effettuare le sopramenzionate procedure a evidenza pubblica; che i soggetti partecipanti alle suddette procedure debbano possedere specifici requisiti di professionalità e affidabilità patrimoniale come definiti dall'Autorità; che la selezione possa avvenire anche attraverso una differenziazione del territorio in aree di prelievo appositamente individuate e che, in prima applicazione, il periodo di erogazione della fornitura del servizio di *default* sia pari all'anno termico 2013-2014; infine, che i soggetti partecipanti effettuino offerte in termini di variazione di prezzo della componente variabile relativa alla commercializzazione al dettaglio (QVD).

Rispetto al quadro sopra delineato, con la delibera 7 agosto 2014, 418/2014/R/gas, sono stati definiti i criteri e indicati gli indirizzi all'Acquirente unico per lo svolgimento della selezione dei FUI e dei FD_b, prevedendo tempistiche tra loro omogenee, in modo che la selezione dei FUI avvenisse prima della selezione degli FD_b.

Per quanto riguarda i criteri per la selezione dei FUI, sono state definite le aree geografiche di prelievo, aumentandone il numero da sette a otto, con l'ipotesi di ottenere aree omogenee in termini di numerosità dei punti complessivi di ciascuna area (punti che potenzialmente potrebbero avere diritto al servizio FUI), di numero dei distributori cui potenzialmente il FUI è tenuto a interfacciarsi e di ambito tariffario (del servizio di distribuzione) applicato. Sono stati, inoltre, confermati i requisiti di ammissione alle procedure, inserendo una modifica (coerente con quanto previsto nell'ambito delle modalità di selezione del servizio di salvaguardia) per tenere adeguatamente conto delle specifiche previsioni circa le situazioni di concordato preventivo con continuità aziendale, nonché la previsione della possibilità, per il soggetto selezionato, di erogare il servizio fino al raggiungimento di un volume complessivo indicato dallo stesso istante. Infine, in tema di garanzie, sono stati definiti i livelli delle garanzie da versare, senza disporre versamenti incrementali per volumi offerti superiori al volume minimo consentito. Sono

⁵ Il decreto prevede, infatti, condizioni più incentivanti in termini di prezzo della fornitura per i clienti che non rientrano nell'ambito del servizio di tutela di cui al TIVG (clienti non domestici).

state invece modificate le forme di garanzie ammesse, stabilendo che tutti gli operatori, anche nel caso in cui siano società con *rating* creditizio fornito da primari organismi internazionali, versino alla CCSE l'ammontare delle garanzie, poiché il *rating* non costituisce per sua natura lo strumento adeguato per la copertura del rischio relativo alla suddetta garanzia e l'ammontare risulta di dimensioni relativamente contenute. È stato, infine, previsto un tetto massimo all'ammontare delle garanzie da versare, commisurato alla garanzia prevista per l'assegnazione di tre aree di prelievo.

Relativamente alla selezione dei FD_0 , i criteri risultano coerenti con quanto previsto per la selezione dei FUI. In particolare, è prevista una disaggregazione del territorio che determina le medesime aree geografiche di prelievo stabilite per il FUI e sono richiesti i medesimi requisiti di ammissione alle procedure definiti per il FUI, nonché le medesime modalità di quantificazione delle garanzie e forme di garanzie ammesse. Inoltre, anche la durata della fornitura del servizio di *default* da parte del soggetto selezionato è stata adeguata alle previsioni di durata del FUI, portandola al periodo compreso tra l'1 ottobre 2014 e il 30 settembre 2016. Nell'ambito delle procedure di selezione del FD_0 , non è invece previsto un limite di volume che il soggetto selezionato si impegna a erogare.

Con la delibera 418/2014/R/gas sono state altresì effettuate delle modifiche al TIVG, sia per gli adattamenti necessari all'evoluzione del contesto normativo e regolatorio, sia per effettuare alcune modifiche al meccanismo di copertura degli oneri relativi alla morosità previsti per il FUI e per il FD_0 , oltre che per garantire una maggiore omogeneità dei due servizi di ultima istanza.

Per quanto riguarda il primo aspetto, è stato rivisto il livello del corrispettivo INA_{UI} applicato alle utenze di servizio pubblico servite nel FUI e ai clienti morosi del servizio di *default*, in ragione del fatto che tale parametro costituisce una sorta di anticipo rispetto al

riconoscimento degli oneri di morosità. Infatti, sulla base delle informazioni, è risultato che il livello precedente di tale corrispettivo era troppo basso se posto a confronto con l'entità degli oneri sostenuti per la morosità.

Inoltre, al fine di garantire una maggiore trasparenza anche per l'erogazione del servizio di *default*, nei casi in cui la procedura concorsuale non consenta di individuare un FD_0 , ovvero nei casi di mancato assolvimento del servizio da parte del FD_0 , è l'impresa di distribuzione a effettuare la fornitura del servizio di *default* alle condizioni di erogazione già previste dal TIVG per il FD_0 . I meccanismi di perequazione e remunerazione dell'impresa di distribuzione per la completa erogazione del servizio saranno definiti con successivo provvedimento.

Relativamente al meccanismo di reintegrazione degli oneri per morosità per entrambi i servizi di ultima istanza, sono state definite specifiche modifiche per incentivare ulteriormente la gestione efficiente del credito e per minimizzare il livello degli oneri da socializzare. Si è stabilito che i crediti ammessi, relativi alle fatture emesse dopo otto mesi di erogazione della fornitura cui si riferiscono, siano ridotti di una percentuale che rispecchi la potenziale maggiore morosità derivante dalla ritardata fatturazione.

Infine, la medesima delibera 418/2014/R/gas ha previsto marginali modifiche al *Testo integrato morosità gas* (TIMG), che hanno impatto anche sui soggetti che erogano i servizi di ultima istanza.

L'Acquirente unico ha effettuato la selezione dei soggetti e ha pubblicato sia gli esiti della procedura di individuazione dei FUI per gli anni termici 2014-2015 e 2015-2016, sia gli esiti della procedura di individuazione dei FD_0 per gli anni termici 2014-2015 e 2015-2016.

La tavola 7.1 mostra, per ciascuna macroarea, la graduatoria con i nominativi degli esercenti individuati come FUI e il relativo quantitativo annuo di gas offerto, nonché la graduatoria con i nominativi degli esercenti individuati come FD_0 .

TAV. 7.1

Fornitori di ultima istanza e fornitori del servizio di default individuati per gli anni termici 2014-2015 e 2015-2016

AREA GEOGRAFICA	FUI		
	OPERATORE	QUANTITÀ Min m ³	PARAMETRO OFFERTA c€/S(m ³)
Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria	1. Eni	120	2,8
	2. Enel Energia	120	3
Lombardia	1. Enel Energia	120	2,5
	2. Eni	120	4,7
Trentino Alto Adige, Veneto	1. Enel Energia	120	2,0
	2. Eni	120	2,8
Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna	1. Enel Energia	120	2,5
	2. Eni	120	3,8
Toscana, Umbria, Marche	1. Enel Energia	120	4,0
	2. Eni	120	6,9
Abruzzo, Molise, Basilicata, Puglia	1. Enel Energia	120	4,5
	2. Eni	120	4,8
Lazio, Campania	1. Enel Energia	120	6,5
	2. Eni	120	10,4
Calabria, Sicilia	1. Enel Energia	120	7,0
	2. Eni	120	9,5
AREA GEOGRAFICA	FD _p		
	OPERATORE	PARAMETRO OFFERTA c€/S(m ³)	
Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria	1. Enel Energia	60,0	
Lombardia	1. Enel Energia	60,0	
Trentino Alto Adige, Veneto	1. Enel Energia	60,0	
Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna	1. Hera Comm	21,47	
	2. Enel Energia	60,0	
Toscana, Umbria, Marche	1. Hera Comm	47,13	
	2. Enel Energia	60,0	
Abruzzo, Molise, Basilicata, Puglia	1. Enel Energia	60,0	
Lazio, Campania	1. Enel Energia	60,0	
Calabria, Sicilia	1. Enel Energia	60,0	

Fonte: Elaborazione su dati Acquirente unico.

Servizio di ultima istanza: completamento della disciplina del servizio di default

La disciplina del servizio di *default* di cui al TIVG, in ragione dell'articolazione del servizio in specifiche attività e della responsabilità dell'impresa di distribuzione delle attività funzionali sia alla tempestiva disalimentazione fisica del punto, sia alla corretta imputazione dei prelievi effettuati dal cliente finale ai fini dell'attività di

allocazione, definisce obblighi in capo a ciascuna impresa nei casi dei servizi di ultima istanza. Oltre agli obblighi di comunicazione al FUI e al FD_p, nonché al dettaglio delle informazioni da mettere a disposizione dei medesimi soggetti, è altresì previsto che, qualora l'attivazione del servizio di *default* sia avvenuta per morosità del cliente finale, ovvero dopo cinque mesi negli altri casi, la medesima impresa debba porre in essere tutte le azioni necessarie per la disalimentazione fisica del punto di riconsegna e, qualora essa

non si realizzi, debba intraprendere le iniziative giudiziarie finalizzate a ottenere l'esecuzione forzata della predetta disalimentazione. Inoltre, allorché l'impresa di distribuzione non porti a esito la disalimentazione fisica del punto di riconsegna nei termini sopra indicati, l'art. 43 del TIVG prevede che l'impresa di distribuzione debba versare alla CCSE:

- per il primo anno di attuazione della disciplina (dal mese di giugno 2013), un ammontare equivalente ai ricavi derivanti dalla componente relativa al servizio di distribuzione, di misura e della relativa commercializzazione di cui all'art. 10 del TIVG, con riferimento al punto di riconsegna cui è erogato il servizio di *default*;
- successivamente, l'ammontare è incrementato del valore relativo all'approvvigionamento del gas naturale prelevato presso i punti di riconsegna cui è erogato il servizio di *default*, che non sono stati disalimentati.

Con la delibera 29 maggio 2014, 246/2014/R/gas, sono state definite le modalità di quantificazione del valore relativo all'approvvigionamento del gas naturale da utilizzare ai fini dei versamenti da parte dell'impresa di distribuzione, come disposto dall'art. 43 del TIVG. In particolare, il valore relativo all'approvvigionamento del gas naturale è stato quantificato considerando un valore allineato ai prezzi che si formano nel mercato del gas naturale in Italia. A tale fine, secondo una logica coerente con le modalità di valorizzazione utilizzate per la componente relativa ai costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso per la determinazione delle condizioni economiche di fornitura del servizio di tutela, la valorizzazione del gas naturale erogato a un punto di riconsegna, a seguito della mancata disalimentazione fisica, è stata definita considerando sia la componente relativa ai costi di approvvigionamento della materia prima C_{MEM} , sia la componente relativa al servizio di trasporto, per tenere conto dei costi di trasporto dal PSV alla cabina REMI (cabina di trasformazione da cui si dirama la rete di trasporto del gas fino ai singoli punti di riconsegna).

Infine, con la delibera 246/2014/R/gas, è stato chiarito il termine dopo il quale scatta l'obbligo di versamento da parte dell'impresa di distribuzione alla CCSE.

Con la delibera 26 giugno 2014, 315/2014/R/gas, l'Autorità è intervenuta per prevedere specifiche disposizioni in tema di erogazione del servizio di *default* di distribuzione e della relativa remunerazione

per il periodo compreso tra l'1 febbraio e il 31 maggio 2013, con riferimento ai punti di riconsegna in cui:

- pur dovendo trovare applicazione il servizio di *default*, l'impresa di distribuzione non ha provveduto agli adempimenti a tal fine previsti (*default tardivo*);
- il servizio di *default* è stato al tempo erogato (*default progressivo*).

Sono stati, altresì, indicati specifici obblighi di comunicazione, sono state dettagliate le condizioni di erogazione del servizio ed è stata definita la remunerazione garantita ai soggetti che hanno erogato il servizio relativamente al periodo oggetto di specifica disciplina.

Servizi di ultima istanza: oneri non recuperabili per morosità

La disciplina dei servizi di ultima istanza prevede specifici meccanismi di reintegrazione degli oneri della morosità altrimenti non recuperabili, per i quali sono definite le modalità e le tempistiche con cui la CCSE deve quantificare e liquidare gli importi e sono istituiti appositi conti presso la medesima CCSE. Inoltre, ai fini della copertura degli oneri derivanti dai meccanismi di reintegrazione della morosità sono stati, *primum*, definiti appositi corrispettivi, applicabili ai soggetti che usufruiscono dei rispettivi servizi e che potrebbero essere oggetto dei suddetti meccanismi, *deinde*, sono state definite alcune componenti aggiuntive alla tariffa obbligatoria di distribuzione (elemento UG_{3M} della componente UG_3) e di trasporto (componente UG_{3FT}), che concorrono ad alimentare i conti a copertura degli oneri relativi al meccanismo di reintegrazione e che vengono applicate a tutti i clienti finali.

Le suddette componenti sono state valorizzate prudenzialmente con le delibere 134/2014/R/gas e 313/2014/R/gas, sulla base delle informazioni disponibili raccolte dagli operatori che partecipano ai menzionati meccanismi. Inoltre, con la delibera 672/2014/R/gas, i livelli delle componenti UG_3 e UG_{3FT} sono stati ulteriormente adeguati in via prudenziale, in considerazione del fatto che i volumi relativi al servizio erogato nel 2014 e le stime attinenti ai prelievi dell'anno 2015 registrano una contrazione dei quantitativi di gas soggetti all'applicazione delle suddette componenti rispetto ai quantitativi utilizzati per determinare i loro attuali valori.

Nell'ambito delle informazioni raccolte per il monitoraggio sugli oneri relativi alla morosità dei servizi di ultima istanza, sono inoltre emersi elementi che hanno evidenziato come Eni, in qualità di

fornitore transitorio del servizio di *default* trasporto e in qualità di FUI, nell'anno termico 2012-2013, non avrebbe fatturato il 60% del gas fornito nei servizi di ultima istanza gas considerati. Dalle informazioni raccolte non è stato possibile desumere se tali ritardi siano riconducibili a un generale disservizio nell'organizzazione dell'impresa o a problematiche specifiche del servizio. Per far luce su questa situazione, con la delibera 27 novembre 2014, 589/2014/R/gas, è stata avviata un'istruttoria conoscitiva in tema di fatturazione dei servizi di ultima istanza da parte di tutti i gestori selezionati a partire dal mese di ottobre 2012, anche con riferimento alle motivazioni relative ai suddetti ritardi, valutando eventuali responsabilità delle imprese interessate e degli altri soggetti coinvolti, oltre a possibili, ulteriori, criticità.

I ritardi nella fatturazione possono avere un impatto sulla morosità del cliente finale, poiché, tanto maggiore è il lasso di tempo entro il quale si fattura il servizio erogato, tanto maggiore è il rischio che il potenziale mancato pagamento da parte del cliente finale possa non essere recuperato. Poiché gli esiti dell'istruttoria conoscitiva potrebbero comportare un intervento volto a ridurre o limitare l'applicazione dei suddetti meccanismi di reintegrazione degli oneri della morosità con riferimento alle istanze pendenti, la delibera 589/2014/R/gas ha altresì previsto, nelle more dell'esito dell'istruttoria conoscitiva che dovrà concludersi nel mese di aprile 2015, che sia provvisoriamente erogato, a titolo di acconto, il 60% degli importi complessivamente quantificati dalla CCSE e che, con successivo provvedimento, da adottarsi in esito alla chiusura dell'istruttoria conoscitiva, l'Autorità adotti le decisioni in merito agli importi da versare a titolo definitivo.

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio: standardizzazione dei flussi informativi per il settore del gas

Nel corso del 2014 sono proseguite le attività di standardizzazione dei flussi informativi scambiati tra le imprese di distribuzione e

gli esercenti la vendita per la gestione delle richieste presentate dai clienti finali. In particolare, con la determina del Direttore della Direzione Mercati 31 luglio 2014, 11/14 - DMEG, sono state approvate le modifiche e le integrazioni sia alle Istruzioni operative, che contengono la sequenza minima obbligatoria dei messaggi, i contenuti di ciascun scambio informativo, nonché le regole di trasmissione e di ammissibilità delle richieste, sia ai tracciati informativi, obbligatori in formato XML (*Extensible Markup Language*), al fine di ricomprendere la standardizzazione degli scambi informativi concernenti le richieste di sospensione della fornitura per morosità, gli interventi di interruzione della fornitura e le c.d. "cessazioni amministrative", prestazioni che stanno assumendo un carattere sempre più rilevante anche in ragione dell'aumento dei casi di inadempimento delle obbligazioni di pagamento dei clienti finali disciplinati dal TIMG. In particolare, sono state standardizzate:

- la sospensione della fornitura per morosità ai sensi del TIMG, ossia delle richieste di chiusura del punto per morosità e di esecuzione dell'intervento di interruzione;
- la cessazione amministrativa, ossia:
 - la cessazione amministrativa per morosità relativa a un punto di riconsegna disalimentabile (ai sensi del TIMG);
 - la cessazione amministrativa a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna (ai sensi del TIMG);
 - la cessazione amministrativa per morosità relativa a un punto di riconsegna non disalimentabile (ai sensi del TIMG);
 - la cessazione amministrativa del servizio di distribuzione (per le cause di cui al comma 16.2, lettera c), della delibera 29 luglio 2004, n. 138).

Visto l'impatto a livello di implementazioni informatiche richieste, l'adozione dei nuovi tracciati informativi è stata fissata all'1 aprile 2015.

Mercato elettrico e del gas

Bolletta 2.0

Nel corso dell'anno 2014 si è concluso il progetto di revisione della bolletta (progetto Bolletta 2.0), avviato con la delibera 13 giugno 2013, 260/2013/R/com. A seguito dei contributi ricevuti dai soggetti interessati durante le audizioni del 9 e 10 ottobre 2013, l'Autorità ha emanato il documento per la consultazione 20 febbraio 2014, 69/2014/R/com, delineando i seguenti orientamenti:

- * ambito di applicazione circoscritto ai clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione, a esclusione delle forniture destinate all'illuminazione pubblica, e ai clienti del servizio gas naturale domestici, condomini a uso domestico e altri usi, limitatamente a consumi annui inferiori a 200.000 Sm³;
- * semplificazioni e maggiore flessibilità della struttura e del contenuto delle nuova bolletta, anche con riferimento alle modalità di esposizione degli importi fatturati, alle ulteriori informazioni, nonché alla loro periodicità di comunicazione;
- * maggiore trasparenza per i clienti finali, attraverso la definizione e la pubblicazione di un glossario, in continuità con l'attuale regolazione, con l'aggiornamento dei termini in esso contenuti, ai fini di una semplificazione ulteriore della terminologia utilizzata, nonché attraverso la previsione di ulteriori documenti da mettere a disposizione del cliente finale;
- * conservazione degli attuali obblighi in tema di informazioni sui dati di consumo storici, nelle more di specifici approfondimenti volti a permettere che tali dati siano resi disponibili, con modalità più trasparenti, dal cliente finale, valutando nel contempo eventuali modalità alternative di trasferimento di tali informazioni;
- * mantenimento dell'obbligo di garantire la trasmissione della bolletta in modalità cartacea, pur nella prospettiva di un maggior utilizzo di internet per l'invio della bolletta.

Relativamente alla struttura della nuova bolletta, gli orientamenti contenuti nel documento in esame prevedono, in tema di semplificazione, che la nuova bolletta consista di due distinte parti:

- * una parte sintetica destinata alla grande diffusione, con gli elementi minimi prescritti dall'Autorità;
- * una parte analitica con gli elementi di maggiore dettaglio, resa disponibile solo su richiesta del cliente finale servito in regime di tutela o, secondo le modalità definite nel contratto, per i clienti del mercato libero.

Con riferimento al contenuto della parte sintetica, il documento per la consultazione ha definito gli elementi minimi che devono essere contenuti in tutte le bollette. In particolare, è stato previsto l'inserimento di specifici box in tema di ricalcolo degli importi, stabilendo che siano precisati il motivo che ha dato origine al ricalcolo, nonché il costo medio fatturato; sono state specificate le informazioni da fornire in ciascuna bolletta, nonché quelle da comunicare una volta all'anno. L'indicazione della ripartizione degli importi fatturati è obbligatoria solo per i clienti serviti nei regimi di tutela, distinguendo, tra l'altro, tra la spesa per l'energia/il gas naturale, la spesa per il trasporto e la gestione del contatore e la spesa per gli oneri di sistema.

In tema di maggiore flessibilità, il documento prevede sia che tutti i venditori possano definire le modalità di esposizione degli elementi minimi previsti nelle parte sintetica, sia che i venditori del mercato libero possano inserire ulteriori informazioni nella parte sintetica e definire le modalità di separazione degli importi fatturati, stabilendo comunque lo scorporo degli importi relativi ai servizi di trasporto da quelli per i servizi di distribuzione, misura e oneri generali.

In tema di maggiore trasparenza nei confronti dei clienti finali, il documento ha prospettato l'introduzione per tutti i venditori dell'obbligo di fornire, sia in fase precontrattuale, sia attraverso il sito internet o in altro modo, una guida alla lettura della bolletta.

Con la nuova Bolletta 2.0, approvata con la delibera 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com, al cliente verrà dunque inviato (anche in formato elettronico) il solo quadro sintetico, più completo, diretto e comprensibile di quello attuale, e, su sua esplicita richiesta, un documento con gli elementi di dettaglio della fattura. La terminologia utilizzata sarà conforme al Glossario, che verrà aggiornato e pubblicato sul sito dell'Autorità e su quello dei singoli venditori.

I principali elementi minimi previsti sono:

- * le informazioni che identificano il cliente finale (nome e cognome/ragione sociale, codice fiscale/partita IVA, indirizzo di fatturazione ecc.) e quelle relative al documento di fatturazione (data emissione, scadenza e periodo di fatturazione);
- * i dati identificativi del punto (indirizzo di fornitura, codice POD/PDR), nonché le caratteristiche tecniche della fornitura (potenza e tipologia di cliente: domestico residente o non, altri usi, condominio a uso domestico ecc.); per il gas naturale anche la tipologia d'uso, il coefficiente C e il valore di P;
- * le informazioni relative a letture, consumi e ricalcoli;
- * la sintesi degli importi fatturati;
- * il costo medio unitario, dettagliando tra il costo medio unitario della bolletta, comprensivo di imposte e il costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas naturale;
- * le informazioni sui pagamenti (modalità di pagamento, pagamenti precedenti e presenza di eventuali bollette non pagate con indicazione delle procedure previste in caso di morosità);
- * le informazioni sulla possibilità di rateizzare la bolletta, con l'indicazione delle relative modalità e tempistiche (l'informazione è presente solo se gli importi sono tali da permettere la rateizzazione);
- * le caratteristiche commerciali della fornitura: mercato (libero o tutela), denominazione dell'offerta (solo mercato libero), recapiti telefonici per reclami e servizio guasti, consumo annuo (di 12 mesi o da inizio fornitura).

Per quanto riguarda gli importi fatturati, con esclusivo riferimento ai clienti serviti nei regimi di tutela⁶, la bolletta sintetica prevede la seguente aggregazione:

- * la spesa per la materia energia/gas naturale che comprende i corrispettivi di approvvigionamento e commercializzazione;

- * la spesa per il trasporto e la gestione del contatore, che corrisponde ai corrispettivi per i servizi di trasporto, distribuzione e misura;
- * la spesa per gli oneri di sistema;
- * i ricalcoli (voce eventuale), che comprendono la somma di quanto addebitato o accreditato al cliente in virtù dei ricalcoli applicati;
- * le altre partite (voce eventuale), che comprendono, a titolo di esempio, interessi di mora, addebito/restituzione del deposito cauzionale, indennizzi automatici;
- * il bonus sociale (voce eventuale per i clienti che ne hanno diritto);
- * il totale delle imposte e dell'IVA che, in coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente in materia fiscale, devono essere dettagliate attraverso specifici riquadri;
- * il totale della bolletta.

La parte della bolletta contenente gli elementi di dettaglio riporta le informazioni analitiche di tutte le voci fatturate al cliente, fornendo anche le indicazioni dei prezzi unitari e delle quantità cui sono applicati, nonché dei singoli scaglioni e dell'ammontare di kWh/S(m³) attribuiti a ciascuno di essi.

Relativamente, infine, agli altri documenti legati alla trasparenza, la citata delibera 501/2014/R/com ha previsto che:

- * sia predisposto e pubblicato sul sito internet dell'Autorità il Glossario dei principali termini contenuti nella bolletta (con il documento per la consultazione 19 febbraio 2015, 61/2015/R/com, si sono illustrati gli orientamenti dell'Autorità al riguardo);
- * ciascun venditore pubblichi sul proprio sito internet una Guida alla lettura e che, per i regimi di tutela, la suddetta Guida sia predisposta dall'Autorità e pubblicata anche sul sito internet dell'Autorità;
- * sia predisposto e pubblicato sul sito internet dell'Autorità, per i clienti serviti in regime di tutela, un modello di bolletta

⁶ Rapporto tra il totale della bolletta e i kWh/S(m³) fatturati.

⁷ Rapporto tra la spesa per la materia energia/gas naturale e i kWh/S(m³) fatturati.

⁸ Per il mercato libero, il dettaglio degli importi è definito dal venditore in coerenza con quanto precisato nella propria guida alla lettura della bolletta, ma deve comunque essere data informazione:

- * della spesa per il trasporto e della gestione del contatore, nonché della spesa per gli oneri di sistema (anche accorpati);
- * dei ricalcoli;
- * delle altre partite e dei bonus;
- * delle imposte e dell'IVA.

sintetica, che indichi, per ciascun importo fatturato, il dettaglio dei corrispettivi unitari che concorrono alla determinazione del singolo importo.

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio - Modifiche al Codice di consumo

Con il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, è stata recepita nell'ordinamento italiano la direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, che ha determinato la modifica di alcune previsioni del Codice di consumo con riguardo alla fase di conclusione dei contratti tra professionisti e consumatori, anche nel caso in cui questi contratti siano conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali, a partire dal 13 giugno 2014, includendo anche i contratti per la fornitura di energia elettrica, gas e acqua.

In ragione delle modifiche apportate al Codice di consumo, con la delibera 6 giugno 2014, 266/2014/R/com, l'Autorità ha aggiornato la disciplina dei contratti conclusi tra gli esercenti la vendita e i clienti finali e ha apportato interventi, seppur minimi, in materia di diritto di recesso e ripensamento. Inoltre, nella medesima delibera sono state apportate alcune modifiche alla delibera 19 aprile 2012, 153/2012/R/com, in materia di contratti non richiesti.

La citata delibera introduce, quindi, alcune modifiche al Codice di condotta commerciale approvato con la delibera 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, relativamente alle informazioni aggiuntive da trasmettere al cliente finale domestico prima della conclusione del contratto, al supporto da utilizzare per l'invio delle suddette informazioni al cliente finale domestico, nonché alla modifica del tempo massimo per esercitare il diritto di ripensamento (da dieci giorni lavorativi a 14 giorni solari).

Gli ulteriori interventi alla disciplina del diritto di recesso e ripensamento e alla procedura di *switching* rispondono alla finalità di tenere in considerazione le nuove norme del Codice di consumo sulla possibilità concessa al cliente finale di richiedere l'esecuzione del contratto senza dover attendere il decorso del periodo per il ripensamento.

Per quanto riguarda invece la disciplina dei contratti non richiesti, la delibera 266/2014/R/com evidenzia come le procedure di ripristino previste dalla delibera 153/2012/R/com abbiano la finalità di consentire al cliente finale - che vi aderisce volontariamente - di poter ripristinare il rapporto contrattuale ancora in essere con il venditore precedente rispetto a quello "non voluto", qualora

quest'ultimo non ottemperi agli adempimenti disposti dall'Autorità (c.d. "misure preventive").

È stato ribadito come tali procedure costituiscano strumenti di tutela non sovrapponibili a quelli previsti dal Codice di consumo (quali la tutela giudiziaria ai fini dell'applicazione dell'art. 66-*quinquies* per i contratti non richiesti, nonché la tutela dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato), ai quali il cliente finale resta libero di ricorrere, e come la delibera 266/2014/R/com non modifichi in alcun modo le suddette procedure di ripristino.

Sul tema dei contratti non richiesti, sono invece state adottate specifiche modifiche alle misure preventive e alle procedure di reclamo, in modo da adattarle ai nuovi adempimenti di natura pre-contrattuale riportati nel Codice di consumo. Infine, è stata evidenziata la necessità di avviare uno specifico procedimento sul tema dei contratti non richiesti, al fine di modificare talune disposizioni di cui alla delibera 153/2012/R/com.

Con il documento per la consultazione 31 luglio 2014, 401/2014/R/com, l'Autorità ha illustrato le proprie proposte per gli interventi relativi:

- alle modalità di indicazione dei prezzi delle forniture di elettricità e gas;
- al livello dei costi ragionevoli da riconoscere al professionista in caso di esercizio, da parte del consumatore, del diritto di ripensamento dopo che il medesimo abbia presentato una richiesta affinché la fornitura inizi durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento;
- alla definizione degli ulteriori elementi specifici da inserire nel modulo tipo per l'esercizio del diritto di ripensamento (previsto dal Codice di consumo come modificato dal decreto legislativo n. 21/14), anche al fine di garantire una uniformità di utilizzo del medesimo nel settore energetico.

Con riferimento ai prezzi delle forniture di elettricità e gas, il Codice di consumo prevede che il prezzo sia indicato comprensivo di imposte, stabilendo comunque che, se la natura dei beni o dei servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, possano essere, in alternativa, indicate le modalità di calcolo del prezzo. L'orientamento dell'Autorità sul tema è quello di mantenere l'indicazione del prezzo al netto delle imposte. Infatti, l'inclusione delle imposte nei prezzi sarebbe di difficile attuazione e risulterebbe particolarmente onerosa in

ragione delle caratteristiche delle forniture di energia elettrica e gas naturale che comportano, tra l'altro, la variazione del corrispettivo al variare dei consumi e al superamento di determinati scaglioni di consumo, per quanto riguarda le tariffe di distribuzione, nonché, con riferimento al settore del gas naturale, la dipendenza delle imposte applicabili alla località ove è ubicato l'indirizzo di fornitura.

Riguardo al livello dei costi ragionevoli, la consultazione mira a valutare l'entità dei costi che potrebbero essere riconosciuti agli operatori per l'avvenuto avvio di attività (*switching*, attivazioni, volture), che potrebbero non essere portate a termine nel caso in cui un cliente finale domestico, che avesse inizialmente chiesto di avviare la fornitura senza attendere il decorso del periodo di ripensamento, decida di esercitare il diritto di ripensamento stesso. Infine, sono state indicate apposite modifiche al modulo per l'esercizio del diritto al ripensamento, per tenere conto delle specificità del settore energetico.

La consultazione non si è ancora conclusa.

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio - Ricognizione della disciplina sulla morosità

Nel mercato della vendita al dettaglio una delle principali problematiche riguarda il fenomeno della morosità, anche in ragione della situazione di crisi economica generale che ha colpito il Paese. Sul tema sono pervenute numerose segnalazioni sia da parte di operatori e loro associazioni in merito alla rilevanza del fenomeno e del suo impatto sul mercato *retail*, sia da parte delle associazioni dei consumatori circa la necessità di tutelare maggiormente i clienti finali in caso di morosità. In questo ambito, l'Autorità è intervenuta attraverso specifici interventi nel settore del gas naturale, nella direzione del completamento della disciplina definita alla fine del 2013 e con una più ampia ricognizione dell'attuale disciplina della morosità e dei possibili interventi sul tema.

Con la delibera 27 febbraio 2014, 84/2014/R/gas, l'Autorità è nuovamente intervenuta sul tema, da un lato, modificando alcune delle procedure in tema di sospensione della morosità previste nel TIMG, al fine di aumentare i casi in cui sia possibile effettuare tale sospensione; dall'altro, definendo in dettaglio alcuni aspetti procedurali che l'impresa di distribuzione deve seguire relativamente alla sospensione del punto e alle azioni extra giudiziarie per

effettuare tale sospensione. Infine, vengono chiariti e semplificati taluni aspetti puntuali in tema di servizi di ultima istanza, anche in ragione di esigenze emerse nell'ambito del primo periodo di erogazione del servizio.

Con riferimento alla ricognizione dell'attuale disciplina della morosità e dei possibili interventi sul tema, il documento per la consultazione 2 ottobre 2014, 477/2014/R/com, ha definito gli orientamenti in materia, con l'obiettivo, da un lato, di tutelare i clienti finali contro azioni improprie dei venditori (per esempio, sospensioni senza preavviso, in presenza di contestazioni) e, dall'altro, di dare certezza agli stessi venditori, ponendo a loro disposizione strumenti efficaci in caso di irregolarità nei pagamenti e individuando strumenti di incentivazione di una loro gestione efficiente dell'attività. Le proposte hanno la finalità di minimizzare l'onere a carico della generalità dei clienti finali relativo alla morosità, facendo gravare il suddetto onere direttamente sui clienti che lo generano e garantendo al contempo, ai clienti finali potenzialmente morosi e ai clienti finali oggetto di una richiesta di sospensione per morosità, certezza delle tempistiche e delle relative procedure loro applicabili.

Data la complessità degli argomenti, nel documento per la consultazione 477/2014/R/com si è provveduto a suddividere le potenziali criticità, nonché gli orientamenti, in coerenza con gli obiettivi sopra delineati per affrontarli, in tre aree tematiche:

- * contratti di fornitura in essere. Sono state considerate le questioni relative alle modalità di costituzione in mora, alla mancata ricezione in tempo utile delle fatture rateizzabili, alla sospensione per morosità in caso di procedure di gestione delle controversie, agli incentivi alle attività in capo alle imprese di distribuzione, alla mancata coincidenza tra utente e venditore, alla sottoposizione dei clienti a procedure concorsuali e alla categoria dei clienti non disalimentabili;
- * cambio del venditore. Sono state considerate le tematiche relative allo *switching* con riserva e alla cessione del credito, alla cessione del credito per le uscite dei clienti finali dal servizio di salvaguardia e dal servizio di *default*, alla predisposizione o meno di uno specifico elenco dei clienti non regolari nei pagamenti, al sistema indennitario;
- * altri casi specifici. Sono stati considerati gli argomenti relativi alle richieste di attivazione o volture riferite a punti riconducibili a situazioni di morosità.

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio – Disciplina del sistema indennitario

La disciplina del sistema indennitario, introdotta con la delibera 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09, e integrata con la delibera 22 marzo 2012, 99/2012/R/eeI, persegue la finalità di garantire all'esercente la vendita uscente un indennizzo per il mancato incasso del credito relativo alle fatture degli ultimi tre mesi precedenti alla data di *switching* del cliente finale moroso. Tale indennizzo, pari – al massimo – alla stima della spesa di due mesi di erogazione della fornitura, è posto a carico del cliente finale moroso attraverso l'applicazione di un corrispettivo aggiuntivo della tariffa di distribuzione, il corrispettivo C^{MOR}, da parte dell'esercente la vendita entrante. Sono previsti anche specifici strumenti a tutela del credito dell'esercente la vendita entrante, cui quest'ultimo può accedere qualora sussistano determinate condizioni. Il funzionamento del sistema indennitario è basato sulla gestione centralizzata da parte del gestore, identificato nell'Acquirente unico. L'attività del gestore consiste nel verificare la correttezza delle richieste di indennizzo dell'esercente la vendita entrante e nell'indirizzare i flussi informativi nei confronti di tutti i partecipanti al sistema indennitario (l'esercente la vendita uscente, quello entrante, l'impresa distributrice e la CCSE).

TAV. 7.2

Incidenza, sul totale dei C^{MOR} applicati, dei clienti che in seguito a ripetuti *switching* hanno indotto più esercenti a richiedere l'indennizzo

INCIDENZA	DIC. 2011	MAR. 2012	GIU. 2012	SET. 2012	DIC. 2012	FEB. 2013	MAR. /LUG. 2013	SET. 2013	GEN. 2014	MAG. 2014	SET. 2014	FEB. 2015
Nel trimestre	0,3%	2,4%	4,7%	7,3%	9,2%	17,1%	Sistema non operativo	15,2% ^(A)	22,9%	21,2%	18,3%	25,7%
Cumulate	0,3%	1,5%	2,6%	3,9%	4,9%	6,5%		8,4%	11,7%	13,2%	14,0%	15,6%

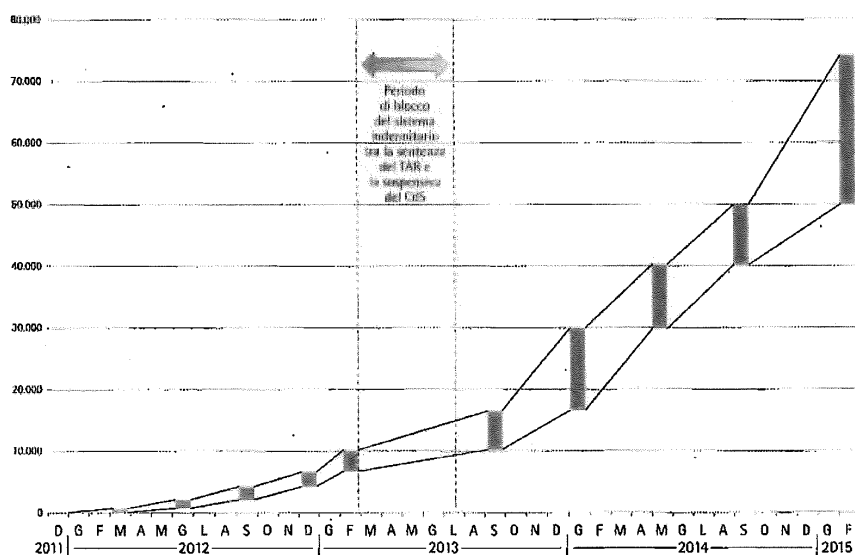
(A) Dati al netto delle richieste di indennizzo relative a punti di prelievo il cui titolare ha effettuato una voltura in seguito alla prima richiesta di indennizzo, in modo da non essere più rintracciato. Fenomeno invece incluso nei precedenti trimestri. Tale differenza, tuttavia, non inficia l'andamento della serie storica, in quanto ha un peso poco rilevante rispetto al totale delle richieste di indennizzo del trimestre.

Fonte: Elaborazione su dati Acquirente unico.

Relativamente al primo periodo di implementazione del sistema indennitario, dall'entrata in operatività nel luglio 2011 al consuntivo di gennaio 2015, vengono di seguito riportati alcuni dati quantitativi, da cui emerge che gli esercenti la vendita uscenti hanno emesso più di 407.000 richieste di indennizzo, la cui correttezza è stata accertata dal gestore, per corrispettivi C^{MOR} totali di 125,2 milioni di euro a fronte di crediti insoluti di 206 milioni di euro. In media, dunque, gli esercenti la vendita hanno ottenuto indennizzi per 3,3 milioni di euro al mese. Nonostante il lungo periodo intercorso tra la data di *switching* e l'applicazione del corrispettivo C^{MOR} da parte dell'esercente la vendita entrante al cliente finale inadempiente (periodo compreso tra i 12 e i 18 mesi, durante il quale gli esercenti la vendita uscenti avrebbero dovuto incassare i propri crediti dai clienti finali tramite i canali standard di riscossione), gli esercenti la vendita sono riusciti a ridurre del 61% gli oneri del mancato pagamento relativi ai crediti per cui hanno presentato richiesta di indennizzo.

Le attività di monitoraggio del gestore hanno anche avuto a oggetto il comportamento dei clienti che utilizzano ripetutamente lo *switching*, al fine di non pagare le fatture relative agli ultimi mesi della fornitura. I risultati di tali analisi sono evidenziati nella tavola e nel grafico seguenti.

Casi di turismo energetico individuati tramite il sistema indennitario



Fonte: Elaborazione su dati Acquirente unico.

FIG. 7.1

Monitoraggio del comportamento dei clienti finali tramite il sistema indennitario

Numero di clienti con almeno due C^{MGR} consecutivi

La figura 7.1 evidenzia come il sistema indennitario permetta di individuare i casi in cui il comportamento sopradetto viene attuato⁹, limitandone gli impatti in termini di rischio creditizio per gli esercenti la vendita.

Durante l'intero periodo di operatività del sistema indennitario, il 15,6% del totale degli indennizzi afferisce ai clienti finali che per la stessa fornitura hanno ricevuto almeno due richieste di indennizzo consecutive, per un totale di più di 65.500 casi individuati.

L'analisi degli indennizzi riconosciuti evidenzia, inoltre, un trend crescente dell'incidenza delle richieste relative a clienti finali che già ne avevano ricevuti in passato, rispetto ai nuovi indennizzi riconosciuti, tale da raggiungere il 25,7% nel periodo settembre 2014 - febbraio 2015.

Il gestore del sistema indennitario, su richiesta e in coordinamento con l'Autorità, ha inoltre realizzato delle attività periodiche di verifica e controllo, sia a tappeto, sia a campione, volte a monitorare costantemente il corretto funzionamento del sistema, a verificare la corretta applicazione della relativa disciplina e a individuare aree di miglioramento del suo funzionamento.

Interventi specifici del mercato al dettaglio - Terremoto in Emilia Romagna

Con la delibera 6 gennaio 2013, 6/2013/R/com, successivamente modificata con la delibera 15 marzo 2013, 105/2013/R/com, sono state introdotte specifiche disposizioni in materia di agevolazioni tariffarie, rateizzazione dei pagamenti e agevolazioni per i servizi di connessione, subentri e vulture per l'energia elettrica, il gas e il servizio idrico, a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 20 e 29 maggio 2012 in alcune province dell'Emilia Romagna, della Lombardia e del Veneto. L'art. 8, comma 2, del decreto legge 6 giugno 2012, n. 74, ha previsto che, con riferimento ai settori dell'energia elettrica, dell'acqua e del gas, ivi inclusi i gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti canalizzate, l'Autorità introducesse norme per la sospensione temporanea (per un periodo non superiore a sei mesi a decorrere dal 20 maggio 2012) dei termini di pagamento delle fatture emesse o da emettere nello stesso periodo, anche in relazione al servizio erogato ai clienti forniti sul mercato libero, per le utenze situate nei comuni danneggiati dagli eventi

⁹ Nell'ambito della presente analisi sono stati considerati, in via conservativa, i soli clienti finali che per la stessa fornitura hanno ricevuto almeno due richieste di indennizzo consecutive. Sono stati dunque esclusi i clienti interessati da una sola richiesta di indennizzo e coloro che in seguito alla prima richiesta di indennizzo hanno effettuato una voltura in modo da non essere più rintracciati.

sismici, come individuati dall'art. 1, comma 1, del medesimo decreto. Tale decreto ha ulteriormente previsto che l'Autorità disciplini le modalità di rateizzazione delle fatture i cui pagamenti erano stati sospesi e introduca agevolazioni, anche di natura tariffaria, a favore delle utenze situate nei comuni danneggiati, individuando anche le modalità per la copertura delle agevolazioni stesse attraverso specifiche componenti tariffarie, facendo ricorso, ove opportuno, a strumenti di tipo perequativo.

Con il documento per la consultazione 18 dicembre 2014, 645/2014/R/com, l'Autorità ha formulato le proprie proposte volte alla definizione dei criteri di funzionamento e dei relativi aspetti procedurali del meccanismo di copertura per il riconoscimento dei crediti non riscossi oggetto di sospensione dei termini di pagamento, alla luce dei criteri già fissati dalla medesima delibera 6/2013/R/com, come modificata dalla delibera 105/2013/R/com; vale a dire la volontarietà della partecipazione al meccanismo (a seguito di presentazione di istanza), la decorrenza di un periodo di 24 mesi successivo alla scadenza della fattura o comunque della relativa rata, la determinazione di una percentuale di riconoscimento del credito non riscosso determinata dall'Autorità, definendo in aggiunta gli interventi di verifica da parte della CCSE, deputata al riconoscimento degli

importi dovuti ponendo i relativi oneri in capo al conto UC₃, relativamente al settore elettrico, e al Conto UG₁, relativamente al settore del gas.

Tale documento evidenzia anche gli interventi relativi al settore idrico (cfr. Capitolo 5, Vol. II)

Interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato al dettaglio - Riforma della misura gas

Con il documento per la consultazione 29 maggio 2014, 251/2014/R/gas, sono stati illustrati gli orientamenti dell'Autorità in materia di misura dei punti di riconsegna della rete di distribuzione gas, con specifico riferimento alla modalità di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura da parte dell'impresa di distribuzione, alla gestione della procedura di autolettura, nonché alle tempistiche del processo di *switching*.

Tali orientamenti hanno poi trovato conferma nella delibera 19 marzo 2015, 117/2015/R/gas, che persegue gli obiettivi di aumentare la trasparenza e di ridurre le asimmetrie informative fra distributore e venditore, incrementando il numero dei dati di misura effettivi e validati nella disponibilità del venditore e, di conseguenza, del cliente finale.

Iniziative per sviluppare la consapevolezza dei consumatori

Strumenti di confronto dei prezzi per i servizi elettrico e gas

La legge istitutiva n. 481/95 affida all'Autorità, tra l'altro, il compito di pubblicizzare e diffondere la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi, al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali. In attuazione del dettato normativo, con la delibera 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08, l'Autorità ha previsto l'attivazione e la pubblicazione sul proprio sito internet del Trova offerte, un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese

di vendita di energia elettrica e di gas rivolte ai clienti domestici (per una illustrazione esaustiva di detto sistema si rimanda alla *Relazione Annuale* 2012).

A partire dalla data di prima pubblicazione del sistema, si è rilevata una media di circa 1.150 accessi/giorno alla pagina iniziale del percorso di ricerca, con numerosi picchi giornalieri superiori ai 5.000 accessi. In particolare, nel 2014 gli accessi complessivi alla pagina iniziale sono stati 367.952, mentre i calcoli effettuati sono stati 442.580. Per le ricerche compiute nel mese di marzo 2015, utilizzando il profilo di consumo medio del cliente domestico

tipo, nelle maggiori città italiane sono visualizzate per il servizio elettrico circa 35 offerte, in prevalenza a prezzo bloccato, con l'offerta più economica che offre potenziali risparmi, calcolati sulla spesa annua al lordo delle imposte e per abitazioni in Roma, di poco meno di 30 €/anno (-5,7%) rispetto alla fornitura a condizioni regolate, e di 110 €/anno (-19%) rispetto all'offerta meno economica. In merito alla situazione osservata a marzo 2014, la spesa annua associata all'offerta più economica rimane sostanzialmente invariata; sempre considerando l'offerta più economica, il potenziale risparmio rispetto alla fornitura a condizioni regolate risultava superiore a marzo 2014 (-40 €/anno, pari a circa -8,5%), mentre il potenziale risparmio rispetto all'offerta meno economica risulta sostanzialmente invariato.

Per il servizio gas, sono visualizzate circa 25 offerte, in prevalenza a prezzo bloccato, con l'offerta più economica che offre potenziali risparmi, calcolati sulla spesa annua al lordo delle imposte e per abitazioni in Roma, di oltre 130 €/anno (-10%), rispetto alla fornitura a condizioni regolate, e di 175 €/anno (-13%) rispetto all'offerta meno economica. In confronto alla situazione osservata a marzo 2014, la spesa annua associata all'offerta più economica risulta, oggi, inferiore di circa 40 €; sempre considerando l'offerta più economica, il potenziale risparmio risultava superiore a marzo 2014 sia rispetto alla fornitura a condizioni regolate (-150 €/anno, pari a circa -10,8%), sia rispetto all'offerta meno economica (-390 €/anno, pari a -24,5% a marzo 2014).

La ricerca per offerte congiunte visualizza fino a sei/sette risultati; la spesa annua associata all'offerta congiunta più economica risulta sostanzialmente equivalente a quella ottenuta sommando la spesa associata alle offerte più economiche per la fornitura singola di energia elettrica e di gas naturale disponibili nella medesima località (a marzo 2014 risultava un divario di oltre 35 € a svantaggio dell'offerta congiunta); inferiore di circa 160 €/anno (-9%) rispetto alla spesa ottenuta sommando la spesa associata ai prezzi tutelati (a marzo 2014 risultava inferiore di circa 150 €/anno, pari a -8,2%). Per entrambi i servizi, elettrico e gas, le offerte più economiche in base alla lista dei risultati di ricerca sono quelle che prevedono un prezzo bloccato, la stipulazione del contratto tramite internet,

la domiciliazione dei pagamenti e l'invio di bollette in formato elettronico.

Sportello per il consumatore di energia: informazione ai clienti finali tramite il call center

L'Autorità ha attivato, sin dal luglio 2007, un servizio telefonico di informazione ai clienti finali dei settori elettrico e gas, relativamente ai loro diritti, alla normativa in vigore e alle modalità di risoluzione delle controversie. Oggi il *call center* è incorporato nello Sportello per il consumatore di energia (Sportello), la cui gestione è affidata in avvalimento all'Acquirente unico, in base a quanto previsto dall'art. 27, comma 2, della legge 23 luglio 1999, n. 9, e dall'art. 44 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93.

Attualmente, lo Sportello opera sulla base della delibera 26 luglio 2012, 323/2012/E/com, e del Progetto operativo dello Sportello per gli anni 2013-2015, proposto dall'Acquirente unico e approvato dall'Autorità.

Per quel che riguarda l'attività svolta dal *call center* dello Sportello, dall'1 gennaio 2013 al 31 dicembre 2014, si fa riferimento alla tavola 7.3 e alla tavola 7.4. Confrontando i dati relativi all'anno 2014 con quelli dell'anno 2013, si registrano un aumento del numero di chiamate pervenute in orario di servizio, che sono passate da 388.610 a 446.456 (con un aumento di circa il 15%), e un decremento sia di quelle abbandonate senza la risposta dell'operatore, sia di quelle effettuate al di fuori dell'orario di servizio.

A partire dal 29 luglio 2013, il numero verde 800.166.654 del servizio di *call center* dello Sportello è divenuto gratuito anche per le chiamate da cellulare che, da tale momento, hanno registrato un aumento di volume notevole. Il costo sostenuto dallo Sportello per questo servizio è tuttavia rimasto entro i limiti previsti dal budget, anche in relazione ai risparmi di spesa ottenuti grazie alla rinegoziazione dei contratti con il fornitore.

I primi mesi del 2015 non hanno registrato ulteriori significativi aumenti delle chiamate in orario di servizio, ma una stabilizzazione sui livelli del terzo trimestre 2014, mentre sono aumentate le chiamate fuori orario di servizio.

¹³³ Servizio elettrico: abitazione di residenza anagrafica con potenza impegnata pari a 3 kW e consumo pari a 2.700 kWh/anno, ripartito per il 33,4% nella fascia F1 e per il 66,6% nella fascia F23; servizio gas: consumo pari a 1.400 Sm³/anno.