

DCO 10/11

**SISTEMA DI MONITORAGGIO DEI MERCATI DELLA VENDITA AL DETTAGLIO
DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE**

*Documento per la consultazione
Mercati di incidenza: energia elettrica e gas naturale*

21 aprile 2011

Premessa

Il presente documento per la consultazione illustra gli orientamenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) per l'organizzazione di un sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale (di seguito: monitoraggio retail). In particolare il documento si inquadra nel procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità ARG/com 62/10, e ne costituisce la terza fase: nell'ambito del procedimento è infatti stata effettuata una prima consultazione nell'aprile del 2010 (DCO 10/10) e un'indagine conoscitiva svolta a valle del primo documento di consultazione al fine di verificare e perfezionare le ipotesi avanzate nel citato documento.

Il presente documento per la consultazione propone l'insieme minimo di indicatori che si ritiene debba essere rilevato per attivare il monitoraggio retail, definendo nel dettaglio i dati che devono essere raccolti, gli ambiti di rilevazione di ciascun indicatore, le modalità di raccolta e gli operatori coinvolti. Inoltre vengono poste in consultazione le modalità di pubblicazione degli indicatori.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità, a tutti i soggetti interessati, di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati. Oltre agli spunti di consultazione presenti nel documento è possibile segnalare ulteriori problematiche non evidenziate, indicando anche le proposte per le possibili soluzioni.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il 30 maggio 2011. I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate.

È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità.

In alternativa, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.

Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:

Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Mercati
Unità Mercati Retail
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02.655.65.336/387
fax 02.655.65.265
e-mail: mercati@autorita.energia.it
sito internet: www.autorita.energia.it

1. Introduzione

1.1. Il presente documento per la consultazione descrive gli orientamenti dell'Autorità per l'avvio di un sistema di monitoraggio *retail*, e la definizione del relativo quadro metodologico ed organizzativo. Il documento costituisce la terza fase del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità ARG/com 62/10.

1.2. Tali orientamenti sono stati elaborati tenendo conto degli elementi di valutazione raccolti nelle precedenti fasi del procedimento, attraverso la consultazione degli operatori nell'aprile del 2010 con il DCO 10/10, e un'indagine conoscitiva svolta a valle del primo documento di consultazione al fine di verificare e perfezionare le ipotesi avanzate nel citato documento.

1.3. Il monitoraggio *retail* è volto all'osservazione regolare e sistematica delle condizioni di funzionamento della vendita al dettaglio, incluso il grado di apertura, la concorrenzialità e la trasparenza del mercato, nonché il livello di partecipazione dei clienti finali e il loro grado di soddisfazione (quest'ultimo, di seguito: *customer satisfaction*). Inoltre, esso offre l'opportunità di inquadrare a livello sistemico specifiche problematiche sollevate dagli operatori attraverso segnalazioni. In tal modo l'Autorità può, dunque, acquisire elementi utili anche per la valutazione dell'impatto della regolazione sul funzionamento del mercato.

1.4. Coerentemente con tali finalità, il sistema di monitoraggio deve essere organizzato¹ in modo da perseguire ad un tempo obiettivi di:

- efficacia statica, intesa come capacità di rappresentare le condizioni di funzionamento dei mercati della vendita al dettaglio con riferimento ad un determinato periodo di tempo;
- efficacia dinamica, intesa come capacità di rappresentare l'evoluzione nel tempo delle condizioni di funzionamento dei mercati della vendita al dettaglio;
- economicità, intesa come capacità di fornire un determinato insieme di informazioni al minimo costo;
- essenzialità, intesa come capacità di rappresentare le condizioni di funzionamento dei mercati con un numero non ridondante di indicatori.

1.5. Tali considerazioni hanno indotto l'Autorità a proporre, sin dall'inizio del procedimento, un approccio metodologico che contemperasse l'esigenza di ricchezza della base informativa su cui fondare il monitoraggio con quelle di economicità e di essenzialità. Coerentemente, già nel DCO 10/10, erano stati identificati alcuni elementi generali che si ritiene debbano caratterizzare il monitoraggio *retail* e che vengono di seguito riportati.

1.6. L'Autorità ritiene che il sistema di monitoraggio *retail* debba essere:

- coerente con le linee guida per il monitoraggio *retail* concordate dai regolatori europei nell'ambito dell'ERGEG, sia nei contenuti che nelle modalità di attuazione;
- coordinato con le altre attività di rilevazione e monitoraggio già attivate dall'Autorità, in modo da evitare duplicazioni nelle richieste di informazioni agli operatori;
- avviato secondo un criterio di gradualità, secondo tempistiche che consentano, tra l'altro, di sfruttare le funzionalità degli altri strumenti già operativi o in fase di attivazione, quale il Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: legge n. 129/10).

¹ Come già ricordato nel DCO 10/10.

1.7.L'Autorità ritiene inoltre che, date le finalità sopra descritte, l'organizzazione del monitoraggio *retail* non possa prescindere dai concetti e dagli strumenti di analisi propri della disciplina della concorrenza. Pertanto, gli indicatori proposti nel presente documento sono riferiti a livelli di disaggregazione territoriale e per tipologia di cliente (di seguito: *ambiti di rilevazione*) rispondenti anche a possibili esigenze informative definite in conformità a quello che nella prassi antitrust è chiamato "mercato rilevante". Gli indicatori proposti consentono dunque verifiche sistematiche dello stato della concorrenza per ciascuna area geografica (esempio: regione) e per ciascun insieme di prodotti o servizi (esempio: vendita di energia elettrica ai clienti domestici).

1.8.Con il presente documento l'Autorità sottopone alla consultazione degli operatori:

- l'insieme minimo di indicatori che ritiene debba essere rilevato per attivare il monitoraggio *retail*;
- gli ambiti di rilevazione di ciascun indicatore;
- l'insieme di indicatori che si ritiene debbano essere resi pubblici e le connesse modalità di pubblicazione;
- le modalità di raccolta di dati.

1.9. Il documento è organizzato come segue. Vengono inizialmente richiamate le principali modifiche regolatorie e di indirizzo intercorse successivamente alla pubblicazione del DCO 10/10 (*paragrafo 2*) a cui fa seguito una breve sintesi del sopramenzionato DCO nonché delle risposte alla consultazione pervenute (*paragrafo 3*). Il documento prosegue passando in rassegna le principali informazioni raccolte mediante l'indagine conoscitiva - che ha costituito la seconda fase del procedimento - svolta con alcuni operatori presenti nel mercato energetico nazionale (*paragrafo 4*) per poi concentrarsi sull'esposizione degli orientamenti finali in materia di indicatori per il monitoraggio *retail*, delineando gli ambiti del monitoraggio (*paragrafo 5*), le principali differenze rispetto agli orientamenti di cui al DCO 10/10 (*paragrafo 6*) ed, infine, la metodologia di raccolta dei dati (*paragrafo 7*).

2. Interventi di regolazione e di indirizzo successivi al DCO 10/10

2.1.Nella definizione delle proposte contenute in questo documento sono stati tenuti in considerazione gli interventi di regolazione e di indirizzo occorsi successivamente al DCO 10/10 rilevanti ai fini del monitoraggio *retail*.

2.2.In particolare, si fa qui riferimento alla:

- chiusura della consultazione in tema di monitoraggio *retail* realizzata da ERGEG e conseguente pubblicazione del documento "*Final Guidelines of Good Practice on Indicators for Retail Market Monitoring for Electricity and Gas*" (di seguito: documento GGP Retail Market Monitoring);
- crescente rilevanza che sta assumendo il fenomeno relativo agli inadempimenti contrattuali dei clienti finali (di seguito: morosità) nel mercato *retail*, come evidenziato nel DCO 24/10² per il settore gas naturale e che ha tra l'altro portato, nel settore dell'energia elettrica, all'istituzione del Sistema Indennitario a tutela degli esercenti la vendita per morosità dei clienti finali con la deliberazione dell'Autorità ARG/elt 191/09 e successive modificazioni e integrazioni;

² Il DCO 24/10 illustra gli orientamenti dell'Autorità in materia di completamento delle discipline relative ai servizi di tutela, oltre che in materia di acquisto e perdita dei diritti di prelievo presso i punti di riconsegna delle reti di distribuzione e in materia di morosità dei clienti finali, per quanto attiene alle forniture di gas naturale.

- approvazione dei criteri generali di funzionamento e di gestione del SII con la deliberazione dell’Autorità ARG/com 201/10.

2.3.L’Autorità ritiene che tali interventi contribuiscano alla definizione del contesto generale in cui troverà implementazione il sistema di monitoraggio retail e che, pertanto, debbano essere tenuti in considerazione nella definizione sia dei contenuti che delle modalità di raccolta dei dati.

Linee Guida ERGEG per il monitoraggio retail

2.4.In data 12 ottobre 2010 ERGEG ha approvato e pubblicato la versione finale del documento GGP Retail Market Monitoring, con l’intento di costituire una base informativa condivisa tra i regolatori europei in tema di monitoraggio *retail*. Le linee guida previste nel citato documento si presentano sotto forma di raccomandazioni con riguardo ai contenuti e alle modalità di attuazione dei sistemi di monitoraggio *retail* nei vari Paesi europei. È, dunque, consigliato a ogni Autorità di regolazione di ciascun Paese di adottare gli indicatori proposti, opportunamente integrati e modificati per rispecchiare le condizioni prevalenti di ciascun mercato nazionale.

2.5.Il set minimo di indicatori proposto nel presente documento risulta pertanto coerente con le raccomandazioni dell’ERGEG.

La morosità

2.6.Gli aspetti relativi alla morosità costituiscono un elemento di elevata criticità del segmento della vendita al dettaglio. In un contesto liberalizzato la problematica relativa alla morosità comporta un rischio in capo al venditore che dovrebbe essere dal medesimo coperto attraverso i normali strumenti di gestione del credito e attraverso la sospensione della fornitura del punto nella titolarità del cliente inadempiente. Esistono tuttavia rischi non facilmente copribili, con particolare riferimento alle situazioni in cui l’inadempimento contrattuale si manifesta quando il cliente finale non è più controparte del venditore o nelle situazioni in cui al cliente finale non può essere sospesa la fornitura, ad esempio in quanto cliente non disalimentabile.

2.7.Rispetto alla morosità e tenuto conto anche delle segnalazioni di operatori o di associazioni di operatori circa la sempre maggiore rilevanza che va assumendo tale fenomeno, gli interventi sopra evidenziati posti in essere dall’Autorità hanno la finalità di definire strumenti volti alla minimizzazione del rischio creditizio e al contenimento del fenomeno quando lo strumento della sospensione della fornitura non può essere utilizzato, anche al fine di minimizzare l’onere della morosità complessivamente pagato dai clienti finali.

2.8.In considerazione di tutto questo quadro e tenuto conto della rilevanza e dell’impatto del fenomeno sul mercato *retail*, l’Autorità intende introdurre specifici indicatori al fine di valutare l’impatto della morosità sugli operatori. Tali indicatori devono essere in grado di dettagliare meglio, per entrambi i settori, il fenomeno, con attenzione sia alla dimensione quantitativa relativa, ad esempio, al numero sospensioni, che alla dimensione economica relativa all’impatto economico che la morosità ha sugli operatori.

2.9.Il set minimo di indicatori proposto nel presente documento prevede dunque un’area tematica³ dedicata alla morosità. Tale set è peraltro coerente con gli obblighi di comunicazione dei dati quantitativi sulla morosità già stabiliti, per il settore elettrico, dalla deliberazione ARG/elt 101/10 e tiene conto degli approfondimenti effettuati dalla Direzione

³ Gli indicatori proposti nel DCO 10/10 sono stati classificati per aree tematiche, al fine di permettere lo studio integrato di una serie di fattori.

Mercati, finalizzati a definire anche indicatori relativi alla dimensione economica circa l'impatto della morosità sugli operatori⁴.

Il SII

- 2.10. La legge n. 129/10 ha previsto l'istituzione presso la società Acquirente Unico Spa (di seguito: Acquirente Unico) del SII per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas, basato su una banca dati dei punti di prelievo/di riconsegna e dei dati identificativi dei clienti finali. Successivamente, attraverso la deliberazione 17 novembre 2010, ARG/com 201/10, l'Autorità ne ha definito i criteri generali di funzionamento e gestione.
- 2.11. Il SII costituisce uno strumento innovativo finalizzato alla condivisione, all'integrazione e allo scambio di dati funzionali al funzionamento dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale e, in particolare, allo *switching*. La previsione di una gestione centralizzata del processo di *switching* mediante il SII avrà, in prospettiva, un impatto evidente sugli scambi di dati e informazioni intercorrenti tra i diversi operatori. Il nuovo sistema informativo consentirà, tra l'altro, di acquisire dati sull'attività di vendita al dettaglio sia di energia elettrica sia di gas naturale direttamente dal Gestore del SII. Difatti, alcuni dati elementari utilizzabili per monitorare l'evoluzione dei mercati *retail*, ed in particolare l'andamento del processo di *switching*, potranno essere a disposizione dell'Autorità, attraverso l'accesso alla banca dati del SII.
- 2.12. L'Autorità, nella definizione del set minimo di indicatori, è orientata ad introdurre una semplificazione dell'area tematica *Esiti del mercato* al fine di evitare l'attivazione temporanea di rilevazioni che saranno, presumibilmente nel breve-medio termine, effettuate direttamente attraverso il SII, in particolare con riferimento al sottoinsieme di indicatori relativi allo *switching*. Tale semplificazione tiene altresì conto, come meglio evidenziato al successivo paragrafo 3, delle osservazioni degli operatori al DCO 10/10 in merito all'esigenza di non incrementare l'onerosità delle attuali rilevazioni.
- 2.13. Di conseguenza, l'area tematica *Esiti del mercato* verrà integrata a seguito dell'entrata in operatività del SII e il set proposto risulta, nel presente documento, differenziato per il settore dell'energia elettrica e del gas naturale, anche alla luce delle diverse tempistiche di implementazione del SII nei due settori.

3. Proposte formulate nel DCO 10/10 e osservazioni pervenute

- 3.1. Il DCO 10/10 ha delineato alcune ipotesi di lavoro circa l'individuazione delle modalità di rilevazione ed ha formulato proposte in merito ai criteri per l'identificazione degli indicatori da monitorare, nonché della metodologia da adottare per la loro analisi.
- 3.2. I soggetti consultati hanno espresso una generale condivisione dei contenuti proposti nel DCO 10/10 e hanno altresì ritenuto auspicabile e comprensibile l'avvio della formazione di un sistema di monitoraggio *retail*.

Individuazione degli ambiti di rilevazione ai fini del monitoraggio retail

⁴ Nell'ambito dell'istruttoria che ha condotto alla deliberazione ARG/elt 101/10 la Direzione Mercati aveva comunicato agli operatori interessati, con nota del 14 maggio 2010 (prot. Autorità n.18937), uno schema preliminare del contenuto delle informazioni relative alla morosità. Rispetto a tale schema gli operatori, oltre ad avere presentato osservazioni puntuali circa i dati richiesti, avevano manifestato l'esigenza che il monitoraggio della morosità fosse implementato tenendo in considerazione gli esiti del DCO 10/10. A tale fine, nella citata deliberazione ARG/elt 101/10, l'Autorità ha previsto che il set definitivo fosse stabilito successivamente in coerenza il monitoraggio *retail*.

- 3.3. Con il DCO 10/10 l'Autorità ha proposto di effettuare verifiche sistematiche per mezzo di idonei indicatori articolati per area geografica (esempio: regione) e per insieme di prodotti o servizi (esempio: vendita di energia elettrica ai clienti domestici). Gli ambiti di rilevazione degli indicatori, sia geografici che di prodotto, proposti sono stati identificati in conformità ai criteri adottati per la definizione del "mercato rilevante" nella prassi antitrust; ovverossia individuando i confini del mercato in cui gli operatori competono nella vendita di uno o più beni o servizi che i consumatori considerano tra loro sostituibili.
- 3.4. In particolare l'Autorità, in linea con la prassi della Commissione Europea, ha proposto di distinguere il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica da quello del gas naturale, riservandosi di identificare come mercato separato quello della vendita congiunta elettricità e gas – cosiddetto *dual fuel*.
- 3.5. Per quanto riguarda la vendita al dettaglio di energia elettrica, l'Autorità ha proposto di raccogliere ed analizzare i dati in base alla seguente classificazione dei clienti finali⁵:
- BT domestici;
 - BT altri usi e illuminazione pubblica;
 - MT altri usi e illuminazione pubblica.
- 3.6. Per quanto riguarda invece la vendita al dettaglio di gas naturale, l'Autorità ha proposto di raccogliere ed analizzare i dati in base alla seguente classificazione dei clienti finali⁶:
- Domestici non condomini;
 - Domestici condomini;
 - Commerciali e servizi (con possibilità di distinguere per livello di consumo annuo);
 - Clienti industriali (con possibilità di distinguere per livello di consumo annuo).
- 3.7. Per quanto riguarda l'eventuale distinzione tra clienti finali serviti nel regime di tutela e clienti finali serviti nel libero mercato, nel DCO 10/10 l'Autorità si è riservata l'opportunità di valutare una rilevazione separata dei dati per i regimi tutelati e per il libero mercato, sebbene dal punto di vista antitrust, in linea con alcune decisioni in ambito comunitario⁷ e nazionale⁸, la fornitura ai clienti in regime di tutela non costituisca un mercato rilevante a se stante. La rilevazione distinta degli indicatori consentirebbe infatti di verificare l'adeguatezza della struttura regolatoria anche rispetto all'obiettivo di non creare distorsioni della concorrenza.
- 3.8. Per quanto riguarda invece la dimensione geografica, dato il grado di sviluppo dei mercati, l'Autorità ha ritenuto raccomandabile che il sistema di monitoraggio valutasse l'evoluzione della concorrenza su una base geografica più ristretta di quella nazionale. Per tale ragione ha proposto l'adozione di una scala geografica regionale, sia per la vendita di elettricità che di gas. In particolare, per gli operatori che hanno una dimensione territoriale inferiore alla

⁵ I clienti finali allacciati in alta tensione, AT, non sono oggetto del monitoraggio retail in analisi in quanto, a causa dell'eterogeneità rispetto agli altri clienti, rappresentano un mercato rilevante separato. Tale suddivisione è stata realizzata anche dalla Commissione Europea. Si veda, ad esempio, la decisione della Commissione già citata in precedenza riguardo al caso No COMP/M.3440 – ENI / EDP / GDP, al par. 64-73, oppure la Decisione della Commissione riguardo al caso No COMP/M.4517 – Iberdrola / Scottish Power del 2007 al paragrafo 10. Quest'ultima decisione è disponibile online all'indirizzo:

http://ec.europa.eu/competition/mergers/cases/decisions/m4517_20070326_20310_en.pdf

⁶ Il mercato della vendita al dettaglio ai grandi clienti commerciali e servizi / grandi industriali non è oggetto del monitoraggio retail in quanto molto differente in termini di assistenza richiesta, livello e profilo di consumo. Tale separazione si ritrova anche nella prassi comunitaria, ad esempio nella decisione ENI/EDP/GDP citata nella nota 7.

⁷ Decisione DG COMP No COMP/M.3440, ENI/EDP/GDP e del Provvedimento A410 Exergia/Enel-Servizio di Salvaguardia, par 22.

⁸ AGCM Procedimento A410 Exergia/Enel-Servizio di Salvaguardia, par 22.

regione, i dati farebbero riferimento all'area servita mentre nel caso di operatori che hanno una dimensione territoriale superiore, i dati dovrebbero essere differenziati per regione.

3.9. Le osservazioni pervenute rilevano un generale consenso degli operatori per quanto proposto in consultazione dall'Autorità. Più precisamente:

- è generalmente condivisa l'identificazione di mercati separati per l'energia elettrica e il gas. Tra i motivi addotti si ritrovano le caratteristiche peculiari di ciascun mercato e le relative differenze in termini di maturità;
- non è tuttavia emerso un giudizio unanime circa l'opportunità di considerare le vendite *dual fuel* come un mercato a se stante;
- per il mercato *retail* dell'energia elettrica tutti gli operatori sono concordi con la suddivisione per tipologia di clientela proposta;
- per quanto concerne il mercato *retail* del gas naturale è condivisa la distinzione tra "domestici non condomini" e "domestici condomini". Non vi è, invece, unanimità rispetto alla distinzione tra le tipologie di clienti "commerciali e servizi" e "industriali", in quanto alcuni operatori propongono la sola tipologia "altri usi";
- anche la scelta di effettuare le rilevazioni per ambito regionale è generalmente condivisa. Tuttavia, molti operatori segnalano l'opportunità di valutare se sia opportuno effettuare, per alcuni indicatori, la rilevazione in base alla dimensione regionale o di ampliarne la dimensione.

Tipologia di indicatori da monitorare

3.10. Definito il perimetro degli ambiti di rilevazione, gli indicatori oggetto di monitoraggio devono consentire di analizzare:

- il livello di concorrenza, verificando il funzionamento dei meccanismi regolatori e organizzativi del settore;
- il livello di partecipazione dei consumatori alle dinamiche concorrenziali;
- la qualità del servizio di distribuzione e la *customer satisfaction*.

3.11. Tali analisi richiedono lo studio integrato di una serie di fattori che, presi singolarmente, potrebbero non essere determinanti. È necessario, infatti, considerare, una molteplicità di elementi, tra cui:

- la struttura del mercato;
- i comportamenti dei diversi operatori di mercato e il conseguente impatto sulla concorrenza;
- come tale dinamica concorrenziale evolva nel tempo, influenzando l'evoluzione della stessa struttura del mercato;
- le valutazioni dei consumatori sul funzionamento del mercato stesso, nonché sulla qualità del servizio ricevuto.

3.12. Nel DCO 10/10 l'Autorità ha proposto di classificare gli indicatori per aree tematiche e ha indicato le possibilità di utilizzo di tali indicatori in funzione delle problematiche da analizzare.

3.13. Le aree tematiche individuate, in prima approssimazione, nel DCO 10/10 sono le seguenti:

- *Struttura*, che include ad esempio gli indicatori di concentrazione e di numerosità degli operatori;

- *Esiti del mercato*, che include ad esempio gli indicatori relativi allo switching e ai prezzi;
- *Customer satisfaction*, che include ad esempio gli indicatori sui reclami e sulla qualità dei servizi telefonici.

3.14. Le risposte al documento di consultazione hanno evidenziato un generale consenso circa l'impostazione sopra descritta.

Ulteriori osservazioni

3.15. Gli operatori hanno colto l'occasione per sensibilizzare l'Autorità circa ulteriori temi che possono qualificarsi come problemi attuali relativi alle raccolte dati e prospettive di semplificazione sul tema del monitoraggio *retail*.

3.16. Con problemi attuali relativi alle raccolte dati si fa riferimento, in particolare, alle numerose segnalazioni circa l'elevata quantità di dati attualmente richiesta dall'Autorità. Invero, gli operatori ritengono che le attività di rilevazioni dati siano sempre più onerose e difficoltose per via della frequenza degli invii, della ridondanza delle rilevazioni e delle modifiche metodologiche definite di anno in anno. Per tali motivi, parallelamente alla definizione del contenuto del sistema di monitoraggio, è stato auspicato dagli operatori un lavoro di analisi e verifica della congruità e coerenza delle rilevazioni attuali che permetta di riorganizzare e integrare i dati, eliminando eventuali duplicazioni e definendo univocamente i soggetti (imprese di distribuzione o esercenti la vendita al dettaglio) responsabili dell'invio degli stessi.

3.17. Le osservazioni pervenute mettono in rilievo ulteriori elementi che gli operatori, in particolare gli esercenti la vendita, ritengono opportuno considerare ai fini dell'introduzione del sistema di monitoraggio *retail*, tra i quali:

- l'opportunità di eliminare alcuni indicatori il cui valore informativo non sembrerebbe essere rilevante, quale, a titolo di esempio, l'indicatore "Differenza tra prezzo massimo e prezzo minimo delle offerte per utente tipo";
- l'opportunità, nel chiarire meglio il soggetto tenuto alla messa a disposizione di dati relativi al processo di switching, di imputare alle imprese di distribuzione la responsabilità della messa a disposizione dei dati di base;
- l'opportunità di inserire ulteriori indicatori, volti alla verifica della tempestività e della qualità dei servizi offerti dalle imprese di distribuzione;
- la preoccupazione per la pubblicazione da parte dell'Autorità di dati ritenuti sensibili da parte delle imprese;
- l'opportunità di includere una fase di analisi dei costi sostenuti dagli operatori in vista dell'implementazione del monitoraggio *retail*, anche tenuto conto che le componenti poste a copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio risultano, a parere degli operatori, non essere più remunerative degli oneri che gli esercenti la vendita devono sostenere per gestire le raccolte dati e le indagini effettuate dall'Autorità.

4. Risultati dell'Indagine conoscitiva

4.1. Il quadro informativo delineatosi attraverso le risposte al DCO 10/10 ha trovato completamento nell'indagine conoscitiva predisposta dall'Autorità. Tale indagine ha coinvolto alcuni dei principali operatori attivi sui mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale ed è stata prevalentemente indirizzata ad acquisire dati e informazioni utili ai fini della corretta definizione degli ambiti di rilevazione

(dimensioni geografica e di prodotto) con cui verranno effettuate le rilevazioni oggetto del monitoraggio *retail*. Al tempo stesso, al fine di ottenere indicazioni circa le condizioni prevalenti sul mercato *retail* e le eventuali barriere all'entrata, sono state raccolte informazioni in merito agli elementi in grado di favorire od ostacolare l'attività di vendita degli operatori, influenzando la profittabilità del mercato.

Accesso al mercato e competizione

4.2. Le informazioni in merito agli elementi in grado di favorire od ostacolare l'attività di vendita degli operatori sono state acquisite attraverso l'analisi delle dinamiche del mercato *retail* e la valutazione del livello di concorrenzialità effettiva. In tale ambito le maggiori criticità rilevate riguardano:

- il numero di operatori.

I mercati dell'energia elettrica e del gas naturale sono caratterizzati dalla presenza di più imprese operanti a vario titolo. Gli intervistati hanno sottolineato che, in particolare nel settore del gas, l'elevata numerosità degli operatori si traduce in una diversificazione delle procedure e degli applicativi *software* per lo scambio di informazioni. Questo genera dei costi nella gestione dei clienti e rappresenta una possibile barriera all'entrata.

- l'acquisizione di nuovi clienti.

È opinione delle imprese intervistate che tale attività, di preminente importanza per i nuovi operatori, trovi attualmente diversi ostacoli. Questa criticità nell'acquisizione di nuovi clienti è dovuta sia alla problematica relativa all'eccessivo numero di imprese operanti a vario titolo (di cui al precedente punto), sia alle criticità rilevabili nell'ambito del processo di *switching*, attualmente gestito dai diversi operatori in modo tale da non garantire sempre la fluidità del processo.

Ambiti di rilevazione

4.3. Gli operatori intervistati hanno confermato il giudizio positivo sulle proposte di segmentazione della dimensione prodotto avanzate nel DCO 10/10. Invero, l'indagine ha supportato l'ipotesi di definizione di indicatori separati per i clienti ammessi ai servizi di tutela e per quelli serviti nel mercato libero. Anche la distinzione tra clienti domestici e non domestici trova conferma nelle interviste. Gli operatori segnalano infatti di utilizzare canali commerciali di contatto del cliente differenti per la clientela domestica e che questo comporta costi di commercializzazione differenti.

4.4. Per quanto riguarda il mercato *dual fuel*, in generale gli operatori concordano nell'affermare che in situazioni ottimali, tali offerte permettono di ottenere un vantaggio competitivo in termini sia di economie di scala sia di economie di scopo. La fornitura congiunta di elettricità e gas consente dunque di ridurre i costi di vendita sia in fase di acquisizione, che in fase di gestione del rapporto di fornitura. Ciononostante, le imprese interpellate hanno rilevato che il contesto regolatorio attuale dei due settori è tale da non garantire la completa uniformità, anche con riferimento alle tempistiche dei diversi processi. Ciò comporta numerosi episodi di disallineamento tra le tempistiche di attivazione delle due forniture (gas ed elettricità) che, al tempo stesso, determinano una maggiore incertezza e complessità del sistema tali da impedire una rilevazione puntuale del fenomeno *dual fuel*.

4.5. Per mezzo dell'indagine conoscitiva l'Autorità ha inoltre acquisito ulteriori informazioni con riguardo alla dimensione geografica degli indicatori di monitoraggio. Le osservazioni raccolte non hanno però delineato un quadro univoco. Come accennato sopra, gli operatori

confermano che al crescere delle dimensioni dei clienti variano le modalità commerciali di contatto con gli stessi. In particolare l’Autorità ha raccolto evidenze che testimoniano l’utilizzo di canali commerciali differenziati sulla base della tipologia di clientela potenziale. Risulta evidente dunque che, se per la clientela domestica l’offerta di contratti standardizzati è in genere omogenea su scala nazionale, ciò non è necessariamente vero anche per le altre tipologie di clienti.

4.6. Infine, gli esiti dell’indagine conoscitiva hanno evidenziato le seguenti esigenze di carattere generale:

- l’opportunità di un’introduzione del sistema di monitoraggio per fasi, per cui ad una prima fase di indicatori ritenuti fondamentali, se ne aggiungano altri, valutando contestualmente anche l’efficacia del sistema di monitoraggio;
- l’opportunità di prevedere l’implementazione di indicatori che permettano di osservare le performance delle imprese di distribuzione, al fine di aumentare la pressione regolatoria anche sui segmenti a monte della filiera per stimolare la concorrenza nel mercato della vendita al dettaglio;
- l’importanza della pubblicazione da parte dell’Autorità di rapporti regolari sugli indicatori raccolti.

5. Ambiti di rilevazione del monitoraggio retail

5.1. In questa sezione l’Autorità, alla luce delle evidenze raccolte, sia per mezzo delle risposte al DCO 10/10 che tramite l’indagine conoscitiva, e tenendo conto di ulteriori approfondimenti, presenta i propri orientamenti in tema di ambiti per la rilevazione degli indicatori di monitoraggio *retail*.

Ambiti di rilevazione degli indicatori: dimensione prodotto

5.2. Per quanto riguarda la dimensione prodotto per la rilevazione degli indicatori di monitoraggio *retail*, l’Autorità ha ritenuto opportuno confermare, in linea generale, le proposte già avanzate nel DCO 10/10. In alcuni casi, si è tuttavia ritenuto opportuno provvedere ad una semplificazione degli ambiti di rilevazione degli indicatori, al fine di contenere i costi sostenuti dagli operatori, pur mantenendo un’adeguata qualità delle informazioni raccolte (cfr. paragrafo successivo per gli elementi di dettaglio). Nel confermare, in via generale, la dimensione prodotto descritta nel DCO 10/10, è tuttavia opportuno chiarire, per quanto concerne il mercato del gas naturale, che la tipologia “*Domestici condomini*” ricomprende, ai fini del monitoraggio retail, esclusivamente i punti di riconsegna relativi a condomini con uso domestico, definiti ai sensi dell’articolo 2, comma 3, lettera b) del TIVG, con consumi annui inferiori a 200.000 Smc.

5.3. In via generale, è confermata la separazione tra vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale. In merito alla vendita *dual fuel*, l’Autorità ritiene opportuno tenere conto delle numerose segnalazioni circa le notevoli complessità tecniche imputabili ad una rilevazione separata che risponda, al tempo stesso, ai requisiti di economicità ed efficienza. Per queste motivazioni, e al fine di non gravare, in questa fase, di ulteriori oneri gli operatori, l’Autorità non intende dar seguito all’ulteriore segmentazione così come proposta nel DCO 10/10. Ciononostante, l’Autorità si riserva la possibilità di effettuare una rilevazione separata al verificarsi delle condizioni adeguate di sviluppo dei mercati energetici, anche tenuto conto del potenziale beneficio che l’implementazione del SII potrebbe dare in termini di omogeneizzazione dei processi tra i due settori.

Q1: *esistono ulteriori elementi di carattere generale che dovrebbero essere presi in considerazione nella definizione della dimensione prodotto? Se sì quali? Per quale motivo?*

Ambiti di rilevazione degli indicatori: dimensione geografica

5.4. L'Autorità ha tenuto conto delle evidenze emerse dalle risposte al DCO 10/10 con riferimento all'opportunità di effettuare, per alcuni indicatori, la rilevazione in base alla dimensione regionale o di ampliarne la dimensione, anche al fine di ridurre gli oneri per gli operatori. Difatti, come meglio discusso nella sezione 6, pur confermando, in generale, la segmentazione regionale, si è provveduto ad estenderla, per svariati indicatori, al livello nazionale. E' questo, ad esempio, il caso degli indicatori di *Incidenza della morosità* e di *Esigibilità credito* appartenenti alla area tematica *Struttura morosità* nonché gli indicatori delle aree *Customer satisfaction* e *Qualità del servizio di distribuzione*, quest'ultimi, peraltro, rimasti invariati per tutti i loro campi di esistenza⁹ rispetto alle attuali rilevazioni. L'Autorità si propone di articolare ulteriormente l'ambito geografico di alcuni indicatori, anche allo scopo di evidenziarne i valori riferiti all'ambito di incidenza dei singoli soggetti, una volta attivato il SII; evitando quindi di imporre oneri sulle imprese.

5.5. Al fine di tenere conto delle osservazioni di molteplici operatori in merito alla necessità di non alterare la struttura delle raccolte dati tra i vari periodi delle rilevazioni, nella definizione degli ambiti di rilevazione si è tenuto conto anche dell'organizzazione delle rilevazioni già attivate dall'Autorità, cercando per quanto possibile, compatibilmente con gli obiettivi di efficacia del monitoraggio, di non introdurre modifiche. In particolare, per quanto riguarda il mercato del gas naturale, si rileva come la segmentazione geografica per regione è stata mantenuta anche tenendo conto che è già prevista per la maggior parte delle rilevazioni effettuate dall'Autorità, ai sensi della deliberazione ARG/gas 64/09.

Q2: *esistono ulteriori elementi di carattere generale che dovrebbero essere presi in considerazione nella definizione della dimensione geografica? Se sì quali? Per quale motivo?*

6. Indicatori: proposte definitive

6.1. Questa sezione descrive lo schema di dettaglio degli indicatori¹⁰ per il monitoraggio *retail* e dei dati elementari necessari per il calcolo.

6.2. Gli indicatori proposti sono raggruppati per aree tematiche, uguali sia per l'elettricità che per il gas. All'interno delle diverse aree, sono a volte identificati dei sottoinsiemi d'indicatori afferenti a fenomeni analoghi. Le aree tematiche sono state ampliate rispetto a quanto proposto nel DCO 10/10 e sono le seguenti:

- *Struttura – generale*
- *Struttura – morosità*. All'interno di questa area vi sono 3 sottoinsiemi (Indicatori quantitativi, Indicatori incidenza morosità, Indicatori esigibilità credito)
- *Esiti del mercato*. All'interno di questa area vi sono 4 sottoinsiemi (Switching, Rinegoziazioni, Prezzi, Offerte contrattuali)
- *Customer satisfaction*

⁹ Per campo di esistenza di un dato si intende l'insieme di tutte le informazioni e relazioni che accompagnano la mera misura dell'evento considerato e che contribuiscono a specificarne il reale significato e relativo valore informativo, in modo da consentire elaborazioni successive ed in particolare aggregazioni, senza incorrere in errori metodologici.

¹⁰ Nella trattazione è mantenuta la differenza sostanziale tra indicatore e dato di base come già definita nel DCO 10/10

- *Qualità del servizio di distribuzione.*

- 6.3. L'area tematica *Struttura – morosità* è stata introdotta in coerenza con le esigenze di attuazione delle previsioni di dettaglio già condivise con gli operatori in tema di monitoraggio del fenomeno morosità di cui all'articolo 10bis della deliberazione ARG/elt 04/08. Come sopra ricordato, per il settore dell'energia elettrica, la deliberazione ARG/elt 101/10 prevede attualmente la rilevazione da parte dei venditori con più di 50.000 punti di prelievo degli indicatori quantitativi di morosità con riferimento particolare alle richieste di sospensione e riattivazione a seguito di pagamento. L'Autorità è, dunque, orientata a proseguirne l'attuazione e a coinvolgere contestualmente anche il mercato del gas naturale, per mezzo di un unico provvedimento coordinato.
- 6.4. L'introduzione della nuova area tematica *Qualità del servizio di distribuzione* risponde, invece, ai principi contenuti nel documento GGP Retail Market Monitoring. In particolare, ERGEG precisa che il sistema di monitoraggio *retail* deve applicarsi a tutte le situazioni in cui un consumatore interagisce con i mercati dell'energia; per cui gli indicatori non devono far riferimento alla sola parte di mercato liberalizzata, ma anche alle fasi della filiera caratterizzate da monopolio naturale. E' stata quindi introdotta questa nuova area tematica che raggruppa più indicatori in grado di qualificare la qualità del servizio reso dalle imprese distributrici, contribuendo alla definizione specifica dell'indicatore "Numero richieste di prestazione" contenuto nel DCO 10/10. I dati necessari per il calcolo degli indicatori di questa area tematica sono già rilevati in base alle previsioni di cui alle deliberazioni ARG/elt 333/07 (energia elettrica) e ARG/gas 120/08 (gas naturale). In merito l'Autorità ha ritenuto opportuno non modificare le predette rilevazioni, anche in un'ottica di minimizzazione degli oneri gestionali per le imprese coinvolte.
- 6.5. Le proposte definitive degli indicatori dell'Autorità sono sintetizzate nel proseguo del paragrafo. Per facilitare il confronto con le proposte del DCO 10/10, il set di indicatori proposto è esposto in forma di tabelle, allegate al presente documento. In particolare, al fine di garantire al tempo stesso un elevato grado di dettaglio e chiarezza sono state predisposte le seguenti tre differenti tabelle, sia per il settore dell'energia elettrica che per il settore del gas naturale:
- a) la *Tabella definitoria* che ha lo scopo di definire gli indicatori proposti per ciascuna area tematica;
 - b) la *Tabella di raccordo con rilevazioni esistenti* che chiarisce, per ciascun indicatore, se l'indicatore stesso o i dati necessari per il suo calcolo sono già oggetto di rilevazione nell'ambito delle raccolte dati attive e gli operatori coinvolti nelle modifiche proposte;
 - c) la *Tabella pubblicazione* che ha ad oggetto la forma e le modalità di pubblicazione dei risultati del monitoraggio *retail*.

Tabella definitoria

- 6.6. La *Tabella definitoria* elenca gli indicatori proposti per ciascuna area tematica, definendone le modalità di calcolo ed identificando i dati di base a ciò necessari. La tabella chiarisce inoltre, per ciascun indicatore, la dimensione geografica e la dimensione di prodotto rispetto alle quali lo stesso è calcolato, il periodo di riferimento dell'indicatore e la periodicità del dato di base. L'indicatore di struttura generale *quote di mercato*, per esempio, deve essere monitorato su base regionale, individuando separatamente per ciascun venditore la quota relativa alle diverse tipologie di clienti individuate. Questo indicatore ha come periodo di riferimento il trimestre ed il dato di base ha periodicità mensile, nel senso che è calcolato come media trimestrale delle quote di mercato mensili.

6.7. Per quanto riguarda l'insieme degli indicatori, rispetto alle proposte del DCO 10/10, si rilevano le seguenti considerazioni:

- *Disponibilità misure di switching entro le tempistiche.* Anche al fine di recepire le osservazioni di molteplici esercenti la vendita circa la necessità di monitorare la tempestività delle prestazioni effettuate dalle imprese di distribuzione, l'Autorità ha confermato l'introduzione di un indicatore, per entrambi i mercati di energia elettrica e del gas naturale, volto a verificare la messa a disposizione, da parte dell'impresa distributrice, dei dati di misura relativi al cliente finale entro le tempistiche stabilite dalla regolazione: tale elemento risulta infatti estremamente importante per la corretta gestione del rapporto contrattuale che si instaura tra il cliente finale e il nuovo venditore.
- *Switching non completati.* Un ragionamento analogo è stato applicato a tale indicatore, che risulta mantenuto come previsto nel DCO 10/10. Tuttavia per il settore elettrico non viene indicato con riferimento al primo periodo in quanto si ritiene che verrà richiesto solo successivamente all'implementazione del SII.
- *Switching-back.* E' stata valutata l'opportunità d'introdurre gli indicatori "Tasso di switching-back", "Tasso di switching-back verso Incumbent", come proposti nella precedente consultazione. Quest'ultimi si qualificano come elementi innovativi all'interno dell'attuale sistema di rilevazioni già effettuate da parte dell'Autorità e, nel contesto del mercato italiano, possono rappresentare un importante supporto per evidenziare potenziali problematiche di sviluppo della concorrenza in funzione del diverso grado di conoscenza del fornitore che i clienti intendono scegliere.

Ciononostante, la relativa onerosità d'implementazione è stata ritenuta, al momento, troppo elevata a fronte dei benefici attesi, in considerazione de:

- l'avvio del SII, il cui contenuto informativo sarà in grado di fornire, autonomamente, i dati necessari per la costruzione dei suddetti indicatori;
- la considerazione che l'impatto sui sistemi informativi degli operatori risulterebbe elevato e tale da non permettere un intervento nel breve periodo.

Di conseguenza, al fine di minimizzare gli oneri gestionali degli operatori, l'Autorità ha ritenuto opportuno, almeno in questa fase, escludere gli indicatori relativi allo *switching-back*.

- *Differenza tra prezzo all'ingrosso e prezzo al dettaglio:* anche per questo indicatore proposto nella precedente consultazione, l'Autorità ha ritenuto opportuno prevederne l'esclusione, recependo altresì le osservazioni di alcuni operatori circa l'eccessiva onerosità di calcolo rispetto alle informazioni fornite e le eventuali problematiche legate alla sensibilità delle informazioni in sede di pubblicazione.

Q3: con riferimento alle tabelle definitorie, quali elementi ulteriori devono essere presi in considerazione per la corretta definizione dei singoli indicatori (dato di base e modalità di calcolo)?

Q4: con riferimento alle tabelle definitorie si ritiene che i tempi relativi alla periodicità del dato e al periodo di riferimento dell'indicatore siano correttamente definiti? Se no, quali tempi dovrebbero essere considerati?

6.8. Con riferimento alla dimensione prodotto per il monitoraggio della vendita di energia elettrica si propone quanto segue.

6.9. Viene confermata la classificazione di cui al DCO 10/10 per i principali di indicatori, quali quelli appartenenti all'area tematica *Struttura generale*, gli indicatori *Tasso di switching* e *Prezzi medi finali*. Tali indicatori sono dunque calcolati separatamente per:

- BT domestici;
- BT altri usi e illuminazione pubblica;
- MT altri usi e illuminazione pubblica,

con separata indicazione dei clienti serviti nei regimi di tutela e sul libero mercato.

6.10. D'altro canto, si propone di utilizzare una dimensione prodotto differente per alcuni indicatori. In particolare si propone per:

- gli indicatori appartenenti all'area tematica *Struttura morosità*, di eliminare la categoria illuminazione pubblica e di prevedere che l'indicatore *Svalutazione crediti* venga raccolto senza differenziazione per tipologia di clientela;
- gli indicatori appartenenti alla sottocategoria "*Rinegoziazioni*" dell'area tematica *Esiti del mercato*, che:
 - i. per l'indicatore *Rinegoziazioni economiche* la raccolta dei dati di base si riferisca ai soli clienti domestici;
 - ii. per quelli relativi al *Tasso di uscita dai regimi di tutela* e al *Tasso di rientro nei regimi di tutela* di confermare la dimensione prodotto già attualmente prevista dal TIV;
- gli indicatori *Differenza Pmax e Pmin delle offerte contrattuali* e *Numero di offerte contrattuali standardizzate*, di prevedere la raccolta dei dati di base per i soli clienti domestici;
- gli indicatori appartenenti alle aree tematiche *Customer satisfaction* e *Qualità del servizio di distribuzione*, di mantenere le attuali dimensioni prodotto previste dalle deliberazioni ARG/com 164/08 (TIQV)¹¹ e deliberazioni ARG/elt 333/07.

Q5: per il settore elettrico, la dimensione prodotto sui singoli indicatori è correttamente definita? Se no evidenziare eventuali proposte alternative.

6.11. Con riferimento alla dimensione prodotto per il monitoraggio della vendita di gas naturale si propone quanto segue.

6.12. Viene confermata la classificazione di cui al DCO 10/10 per alcuni dei principali indicatori, quali quelli appartenenti all'area tematica *Struttura generale* e quelli appartenenti al sottogruppo "*quantitativi*" dell'area tematica *Struttura morosità*. Tali indicatori sono dunque calcolati separatamente per:

- clienti domestici non condomini;
- clienti domestici condomini;
- clienti commerciali e servizi (con consumi inferiori a 200.000 Smc annui);
- clienti industriali (con consumi inferiori a 200.000 Smc annui);

con separata indicazione di clienti serviti in regime di tutela e sul libero mercato.

6.13. D'altro canto, nella sopramenzionata ottica semplificatrice e di minimizzazione degli oneri per gli operatori, si propone di utilizzare una dimensione prodotto differente per alcuni indicatori. In particolare si propone per:

¹¹ Si segnala che alcune tematiche relative ai reclami e alla pubblicazione comparativa delle performance della risposte ai medesimi, sono attualmente oggetto di consultazione (DCO 06/11). Le eventuali modifiche alla pubblicazione comparativa dei dati verranno considerate anche per gli indicatori appartenenti all'area tematica *Customer satisfaction*

- gli indicatori appartenenti alla sottocategorie “*Incidenza morosità*” e “*Esigibilità credito*” dell’area tematica *Struttura morosità*, di eliminare la distinzione tra clienti commerciali e servizi e clienti industriali, sostituita con la categoria “Altri usi” e di prevedere che l’indicatore di *Svalutazione crediti* venga raccolto senza differenziazione per tipologia di clientela;
- gli indicatori appartenenti alla sottocategoria “*Switching*” dell’area tematica *Esiti del mercato*, di mantenere nel caso del *Tasso di switching* la dimensione prodotto della raccolta dati attualmente prevista per l’indagine annuale, e di non richiedere alcuna scomposizione per gli indicatori *Switching non completati* e *Disponibilità delle misure di switching entro le tempistiche*;
- gli indicatori appartenenti alla sottocategoria “*Rinegoziazioni*” dell’area tematica *Esiti del mercato*, che la raccolta dei dati di base sia relativa:
 - i. alle tipologie *Clienti domestici* e *Condomini domestici* nel caso dell’indicatore *Rinegoziazioni economiche*;
 - ii. alle tipologie *Clienti domestici*, *Condomini non domestici* e *Altri usi* per l’indicatore *Clienti forniti in regime di tutela*;
- gli indicatori *Differenza Pmax e Pmin delle offerte contrattuali* e *Numero di offerte contrattuali standardizzate*, di prevedere la raccolta dei dati di base per i soli clienti domestici;
- l’indicatore *Prezzi medi finali* di confermare la dimensione prodotto già attualmente prevista dal TIVG;
- gli indicatori appartenenti alle aree tematiche *Customer satisfaction* e *Qualità del servizio di distribuzione*, come in precedenza evidenziato, di mantenere le attuali dimensioni prodotto come previsto dalle deliberazioni ARG/com 164/08 (TIQV) e deliberazioni ARG/gas 120/08 (TUDG).

Q6: per il settore del gas naturale, la dimensione prodotto sui singoli indicatori è correttamente definita? Se no evidenziare eventuali proposte alternative.

6.14. Con riferimento alla dimensione geografica viene confermata la classificazione di cui al DCO 10/10 per i principali indicatori, mantenendo la dimensione geografica regionale. D’altro canto, si propone di utilizzare una dimensione geografica differente per alcuni indicatori. In particolare si propone, per entrambi i settori dell’energia elettrica e del gas naturale, che:

- per gli indicatori di *Customer satisfaction* e *Qualità del servizio di distribuzione* siano mantenute inalterate le previsioni di cui alla deliberazione ARG/com 164/08 (TIQV) per entrambi i settori, nonché alle deliberazioni rispettivamente ARG/gas 120/08 (TUDG) per il gas naturale e ARG/elt 333/07 per l’energia elettrica, adottando una dimensione nazionale;
- per quanto riguarda l’area tematica *Struttura-morosità*, gli indicatori “*incidenza della morosità*” e “*esigibilità del credito*”, vengano rilevate su base nazionale, ritenendo che le caratteristiche ditali indicatori non ne permettono una rilevazione economicamente efficientesu scala geografica più ridotta;
- una analoga scelta venga effettuata con riferimento all’indicatore “*Rinegoziazioni economiche*” sulla base di considerazioni analoghe a quelle di cui al punto precedente.

6.15. Infine per quanto riguarda gli indicatori “*Differenza Pmax e Pmin offerte contrattuali*” e “*Numero offerte contrattuali standardizzate*”, relativi alle offerte commerciali, l’Autorità intende prevedere la costruzione dei medesimi esclusivamente per i clienti domestici sulla

base delle informazioni raccolte dal TrovaOfferte messo a disposizione dall’Autorità sul proprio sito (www.autorita.energia.it/it/trovaofferte.htm). Quest’ultimo vede l’impegno su base volontaria dei principali esercenti la vendita e consente di trovare e confrontare informazioni sulle offerte per la fornitura di elettricità e gas rivolte ai clienti domestici.

Q7: la dimensione geografica sui singoli indicatori è correttamente definita? Se no evidenziare eventuali proposte alternative.

Tabella di raccordo con rilevazioni esistenti

- 6.16. La *Tabella di raccordo con rilevazioni esistenti* chiarisce per ciascun indicatore proposto se si tratta di una rilevazione incrementale rispetto a quelle già attive. In particolare, la tabella evidenzia se i dati essenziali per il calcolo del singolo indicatore sono già disponibili presso l’Autorità, specificando in questo caso la deliberazione dell’Autorità che regola la raccolta dei dati di base o dell’indicatore stesso. Inoltre, viene evidenziata, sempre con riferimento a ciascun indicatore, l’eventuale necessità di modificare le raccolte esistenti. In questo caso, viene altresì proposta una tempistica per l’attivazione della rilevazione dell’indicatore.
- 6.17. Infine vengono indicati i soggetti interessati dalle modifiche apportate alle rilevazioni esistenti. Appare opportuno segnalare che, nel caso in cui non è prevista alcuna modifica rispetto alle rilevazioni esistenti i soggetti obbligati a rendere disponibili i dati rimangono i medesimi. A tale proposito, si segnala come al fine di contenere il più possibile gli oneri di implementazione e di gestione del sistema, favorendo altresì un avvio rapido del monitoraggio *retail*, l’Autorità ha previsto di richiedere e utilizzare i dati di base relativi esclusivamente ad un campione significativo di imprese (Cfr. il paragrafo successivo per le proposte per le modalità di definizione del campione).
- 6.18. La tabella consente di valutare se e in che misura l’attuazione del nuovo sistema di monitoraggio comporterà oneri aggiuntivi per gli operatori. Come già evidenziato, nella selezione dell’insieme degli indicatori si è cercato di contenere al minimo le integrazioni e le modifiche alle raccolte esistenti, compatibilmente con la necessità di attivare un sistema di monitoraggio sufficientemente articolato da consentire di cogliere e analizzare le principali dinamiche del mercato della vendita al dettaglio.

Q8: con riferimento alle tabelle di raccordo con rilevazioni esistenti quali ulteriori elementi devono essere presi in considerazione? Per quali motivi?

Q9: si concorda con la tempistica prevista per l’avvio della rilevazione? Se no evidenziare eventuali proposte alternative.

Tabella pubblicazione.

- 6.19. L’Autorità ritiene importante che i risultati del monitoraggio *retail* siano resi pubblici, tutelando al contempo le esigenze di riservatezza degli operatori.
- 6.20. L’Autorità intende, a tale fine, avviare un procedimento organico che prevede la pubblicazione di un rapporto annuale e di rapporti di sintesi per le variabili di maggiore importanza aggiornati con cadenza periodica più ravvicinata (trimestralmente o semestralmente a seconda dell’indicatore considerato).
- 6.21. La proposta dell’Autorità, già espressa nel DCO 10/10, di prevedere la predisposizione di rapporti periodici sullo stato dei mercati della vendita al dettaglio, trova preciso dettaglio

nella tabella, che riporta, per ogni indicatore, la relativa frequenza e il livello di aggregazione dei dati ai fini della pubblicazione.

Q10: con riferimento alle tabella pubblicazione quali ulteriori elementi devono essere presi in considerazione? Per quali motivi?

Q11: si concorda con la frequenza di pubblicazione proposta? Se no, evidenziare eventuali proposte alternative.

7. La raccolta dei dati

Le modalità di raccolta dati

7.1. Nel periodo 2009-2010 l'Autorità ha realizzato una nuova piattaforma informatica di raccolta dei dati dagli operatori regolati, basata su una logica più organica e un database unificato e dotata di numerosi servizi comuni alle diverse raccolte dati, quali ad esempio:

- il sistema centralizzato di “autenticazione forte” per tutti gli operatori tranne quelli marginali,
- l'Anagrafica operatori con aggiornamento continuo di tutte le variazioni societarie,
- la profilazione degli utenti messa a disposizione del rappresentante legale dell'impresa,
- il servizio di *helpdesk* di primo e secondo livello a disposizione degli utenti del sistema,
- le modalità di comunicazione tra operatore e referente dell'Autorità (che permettono di gestire ad es. circolari, solleciti, proroghe motivate, etc.).

La grande maggioranza delle raccolte dati esistenti è attualmente effettuata tramite questa piattaforma informatica ed è in corso un processo per collocare su tale piattaforma tutte le raccolte dati dell'Autorità, in modo da consentire, tra l'altro, la verifica della correttezza dei dati e delle informazioni raccolte, attraverso opportuni confronti incrociati, e di rilevare e segnalare eventuali discordanze.

7.2. Rispetto all'obiettivo di minimizzare l'onere in capo agli esercenti per la fornitura dei dati necessari al monitoraggio, l'Autorità intende effettuare ogni raccolta dati funzionale al monitoraggio *retail* mediante la medesima piattaforma informatica utilizzata per le altre raccolte dati e per l'indagine annuale effettuata dall'Autorità. Tale scelta tiene conto del *know how* maturato ed è altresì finalizzata ad agevolare gli operatori chiamati a fornire le informazioni i quali, nella maggior parte dei casi, hanno sviluppato una certa competenza nell'uso della suddetta piattaforma.

7.3. L'Autorità intende altresì avvalersi del supporto operativo dell'Acquirente Unico nella fase operativa di alcune raccolte dati, relative alla vendita di energia elettrica e di gas, quale interfaccia tecnica nel rapporto con gli operatori tenuti a fornire le informazioni, sia per i servizi di vendita tutelata (come la maggior tutela e la salvaguardia per il mercato *retail* dell'energia elettrica) sia per i servizi di vendita sul mercato libero.

Q12: si riscontrano elementi di criticità rispetto alla proposta di utilizzare la medesima piattaforma informatica delle altre raccolte dati? Se sì, indicare le criticità

Q13: si riscontrano elementi di criticità rispetto alla proposta di utilizzare l'Acquirente Unico quale interfaccia tecnica per alcune raccolte dati? Se sì, indicare le criticità

Operatori coinvolti nel monitoraggio retail

7.4. L'Autorità intende coinvolgere nel monitoraggio *retail* solo gli operatori di maggiore dimensione. In particolare, si propone di coinvolgere nella raccolta dei dati e degli indicatori:

- con riferimento agli esercenti la vendita al dettaglio, gli operatori che servono più di 50.000 punti di prelievo e/o punti di riconsegna. Tale identificazione rende coerente il campione con quello già utilizzato per alcune raccolte dati già effettuate dall'Autorità.
- con riferimento invece alle imprese di distribuzione, le imprese di distribuzione di energia elettrica che servono più di 50.000 punti di prelievo e le imprese di distribuzione di gas naturale che servono più di 50.000 punti di riconsegna.

7.5. Si propone che l'insieme degli operatori coinvolti nel sistema di monitoraggio venga aggiornato su base annuale, includendo in ciascun anno quelli che l'anno precedente hanno soddisfatto i criteri sopra esposti. Un operatore coinvolto nel sistema di monitoraggio viene successivamente escluso dal medesimo solo se si allontana in misura rilevante dalle medesime dimensioni soglia, definite dall'Autorità.

7.6. L'identificazione dell'insieme degli operatori coinvolti nel monitoraggio *retail* non modifica gli obblighi di comunicazione dei dati definite dalle singole raccolte. In particolare, nel caso in cui i dati utilizzati ai fini del monitoraggio *retail* siano già oggetto di una raccolta dati effettuata dall'Autorità e tale raccolta preveda il coinvolgimento di tutti gli operatori, rimangono gli obblighi previsti di messa a disposizione dei dati da parte di tutti gli operatori ma, ai fini del monitoraggio *retail*, la costruzione degli indicatori e la relativa pubblicazione avverrà con riferimento ai dati relativi al campione considerato.

Q14: *si ritiene che debbano essere considerati ulteriori aspetti per l'identificazione del campione degli operatori? Se sì, indicare tali aspetti*

Mancato invio dei dati da parte degli operatori interessati

7.7. Al fine di assicurare la messa a disposizione dei dati da parte di tutti gli operatori interessati, l'Autorità intende prevedere che contestualmente alla pubblicazione dei rapporti, con le frequenze proposte dalla *Tabella pubblicazione*, sia prevista la pubblicazione della lista degli operatori obbligati che non hanno dato attuazione agli invii dei dati previsti¹².

7.8. Questa indicazione risulta infatti indispensabile per fornire tutti gli elementi utili per rendere i dati comparabili a quelli relativi a periodi precedenti.

7.9. L'Autorità intende altresì prevedere che l'eventuale aggiornamento degli indicatori rispetto a quelli pubblicati per l'invio di dati da parte di operatori inadempienti avvenga contestualmente alla successiva pubblicazione dell'indicatore.

Q15 *si concorda con la modalità di correzione di eventuali aggiornamenti agli indicatori? Se no, per quali motivi?*

¹² Nei confronti dei soggetti inadempienti, sono altresì fatti salvi i poteri sanzionatori dell'Autorità connessi all'inosservanza dei propri provvedimenti ai sensi dell'articolo 1, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.