

*SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER I CLIENTI DOMESTICI NON
VULNERABILI DEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA DI CUI
ALL'ART. 1, COMMA 60 DELLA LEGGE N.124/17*

*MODELLO TIPO PER LA COMPILAZIONE DELLA DICHIARAZIONE
DI INTENTI DI CUI ALL'ART. 9, COMMA 3 DELL'ALLEGATO B
ALLA DELIBERAZIONE 362/2023/R/EEL*

Indice

1. Introduzione	3
2. Struttura della dichiarazione di intenti	3
3. Note per la compilazione	4
3.1. Domanda 1: Situazione TO-BE – Descrizione interventi o adeguamenti Dotazioni Organizzative aziendali.....	5
3.2. Domanda 2: Descrizione interventi o adeguamenti Dotazioni Informatiche aziendali.....	5
4. Tempistiche.....	5
5. Annex – Template di dichiarazione di intenti	5

1. Introduzione

Il presente documento dovrà essere redatto dalle imprese di vendita ovvero dal mandatario del Raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), individuati provvisoriamente come assegnatari del Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili (di seguito: esercenti provvisori il STG), di cui alla deliberazione 3 agosto 2023 362/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 362/2023/R/eel), riportando sinteticamente, per ogni macro-processo ivi identificato, la giustificazione della eventuale adeguatezza delle struttura aziendale esistente al momento dell'assegnazione ovvero gli eventuali interventi e/o adeguamenti rispetto alle dotazioni organizzative e/o informatiche aziendali.

Con la presente dichiarazione gli esercenti provvisori il STG si impegnano a implementare gli interventi indicati entro le tempistiche ivi riportate.

Il presente documento dovrà essere consegnato ad Acquirente Unico con le modalità ed entro il termine stabilito nel Regolamento disciplinante le procedure concorsuali per l'assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, pubblicato in data 26 settembre 2023. La mancata consegna del presente documento entro il termine definito da Acquirente Unico, così come la mancata compilazione dello stesso in ogni sua parte, costituisce causa ostantiva all'assegnazione definitiva del servizio.

2. Struttura della dichiarazione di intenti

La dichiarazione di intenti si compone di sei sezioni, una per ogni macro-processo riportato di seguito:

- 1) Sezione 1: Servizio clienti
- 2) Sezione 2: Fatturazione
- 3) Sezione 3: Incassi e Credito
- 4) Sezione 4: Gestione DSO/SII
- 5) Sezione 5: Gestione Misure
- 6) Sezione 6: Energy & Risk Management

Il presente documento riporta i sei distinti macro-processi descritti di seguito, rappresentativi del perimetro minimo delle attività necessarie per una adeguata gestione del STG per i clienti domestici non vulnerabili:

1. *Servizio clienti*: macro-processo che riguarda tutte le attività che vanno dalla fase precontrattuale alla sottoscrizione e gestione del contratto (per le attività diverse da quelle specificate negli altri macro-processi). Più nello specifico comprende: indicazione dei canali di contatto messi a disposizione dei clienti finali e relativa gestione, richieste di informazioni o reclami, gestione dei canali e delle modalità di pagamento e relative variazioni fino alle attività di cessazione del rapporto.
2. *Fatturazione*: macro-processo che riguarda le attività di calcolo e trasmissione delle fatture al Sistema di Interscambio (SdI) e recapito delle connesse bollette ai clienti finali. Comprende: attività di pre-fatturazione (ovvero la creazione e conferma di lotti di fatturazione e le verifiche di corretta importazione dei dati di misura), creazione dei file-fattura, gestione di rettifiche di fatturazione, gestione tributaria e fiscale, trasmissione dei file-fattura al SdI e recapito della bolletta ai clienti finali.
3. *Incassi e Credito*: macro-processo che riguarda le attività di riscossione dei pagamenti e di gestione del credito. Comprende: gestione degli incassi, gestione ordinaria del credito (i.e. riconciliazione incassi), gestione casi di ritardi di pagamento e morosità (tra cui, ad es., diversi livelli di sollecito,

sospensione/disalimentazione/cessazione per morosità ed eventuale riattivazione del servizio, concessione di piani di rientro e di rateizzazione del credito e gestione richieste di indennizzo di cui al TISIND).

4. *Gestione DSO/SII*: macro-processo che riguarda tutte le attività che per la loro esecuzione comportano l'interfacciarsi con i distributori e con il Sistema Informativo Integrato (SII). Comprende: gestione degli appuntamenti e altre richieste di prestazioni a carico delle imprese di distribuzione, gestione dei processi commerciali richiesti al SII (tra cui, ad es., pre-check, voltura, switching, ecc.).
5. *Gestione Misure*: macro-processo caratterizzato da tutte le attività che le società di vendita devono effettuare per garantire la corretta definizione dei prelievi da imputare ai clienti finali. Comprende: attività di acquisizione misure periodiche, di processo o di rettifica dal SII, autoletture, criteri di trattazione delle eventuali stime, gestione degli eventuali scarti di lavorazione manuali che dovessero insorgere.
6. *Energy & Risk Management*: macro-processo che riguarda la gestione delle attività e dei rischi legati all'approvvigionamento di energia all'ingrosso per garantire la fornitura ai clienti finali. Include la metodologia di identificazione, valutazione e definizione dei suddetti rischi per ridurre al minimo, monitorare e controllarne la probabilità e/o l'impatto.

All'interno di ogni sezione, l'operatore dovrà fornire informazioni sintetiche relativamente all'assetto *target* identificato dall'azienda, in termini di dotazioni organizzative ed informatiche relative al macro-processo in questione, necessario per la corretta gestione di tutto il proprio parco clienti a seguito dell'aggiudicazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili (Situazione TO-BE), rispondendo alle seguenti domande:

- Domanda 1: “*Sono stati previsti interventi o adeguamenti rispetto alle dotazioni organizzative aziendali?*”, relativamente alla previsione o meno di interventi e/o adeguamenti rispetto alle dotazioni organizzative aziendali preesistenti all'assegnazione del servizio.
- Domanda 2:” *Sono stati previsti interventi o adeguamenti rispetto alle dotazioni informatiche aziendali?*”, relativamente alla previsione o meno di interventi e/o adeguamenti rispetto alle dotazioni informatiche aziendali preesistenti all'assegnazione del servizio.

Ogni sezione deve essere compilata sulla base del template proposto al Capitolo 5 e seguendo le apposite note per la compilazione descritte nel seguito del documento al Capitolo 3.

3. Note per la compilazione

La dichiarazione di intenti deve essere compilata in ogni sua parte, sia nel caso di singolo operatore che di RTI, e deve essere comprensiva di tutte le informazioni richieste (sei sezioni ognuna delle quali compilata come dal *template* fornito) dove nel caso di RTI, il mandatario dovrà farsi carico della compilazione e consegna del documento indicando, all'interno di ogni sezione, le azioni e la/le relativa/e società responsabile/i. Nel caso in cui la gestione di uno stesso macro-processo sia presa in carico da più di una società parte del RTI, si richiede che, per ogni singola azione prevista, venga specificato il riferimento della società responsabile.

3.1. Domanda 1: Situazione TO-BE – Descrizione interventi o adeguamenti Dotazioni Organizzative aziendali

Relativamente alla Domanda 1: *”Sono stati previsti interventi o adeguamenti rispetto alle dotazioni organizzative aziendali?”*, riportata nel *template* al Capitolo 5, si richiede all’esercente provvisorio il STG per i clienti domestici non vulnerabili di indicare, con riferimento alle informazioni disponibili al 30/06/2023, le azioni che si intende intraprendere, il livello di investimento e le tempistiche di realizzazione previste e, nel caso di RTI, la/le società responsabile/i, con riferimento a:

1. la struttura organizzativa e il suo dimensionamento (*headcount*, FTE aggiuntive per Unità Operativa) dedicata a processi/attività di cui al macro-processo;
2. rapporti di collaborazione con partner/fornitori per l’esternalizzazione di parte delle attività di cui al macro-processo (es. call centers, consulenti in front office);
3. azioni di adeguamento/potenziamento delle competenze del personale (es. corsi di formazione, ecc.).

Qualora non siano previsti interventi e/o adeguamenti relativi ai punti di cui sopra, occorre spiegare in modo sintetico le motivazioni per le quali tali azioni di intervento/adeguamento non sono state previste.

3.2. Domanda 2: Descrizione interventi o adeguamenti Dotazioni Informatiche aziendali

Relativamente alla Domanda 2: *” Sono stati previsti interventi o adeguamenti rispetto alle dotazioni informatiche aziendali?”*, riportata nel *template* al Capitolo 5, si richiede all’esercente provvisorio il STG per i clienti domestici non vulnerabili di indicare, con riferimento alle informazioni disponibili al 30/06/2023, le azioni che si intende intraprendere, il livello di investimento e le tempistiche di realizzazione previste e, nel caso di RTI, la società responsabile, con riferimento a:

1. Strumenti informatici a supporto del macro-processo;
2. Rapporti di collaborazione con partner/fornitori, per l’utilizzo di sistemi informativi di proprietà di terzi.

Qualora non siano previsti interventi e/o adeguamenti relativi ai punti di cui sopra, occorre spiegare in modo sintetico le motivazioni per le quali tali azioni di intervento/adeguamento non sono state previste.

Le azioni di adeguamento dichiarate dagli esercenti provvisori nel documento di dichiarazione di intenti, dovranno poi essere dettagliate nella relazione di cui all’art. 10, comma 4 dell’Allegato B alla deliberazione 362/2023/R/eel.

4. Tempistiche

La Dichiarazione di Intenti dovrà essere presentata ad Acquirente unico entro le ore 16:00 dell’8 gennaio 2024 e dovrà essere compilata in ogni sua parte.

La mancata consegna del presente documento entro il predetto termine così come la mancata compilazione dello stesso in ogni sua parte costituisce causa ostativa all’assegnazione definitiva del servizio.

5. Annex – *Template* di dichiarazione di intenti

Da compilarsi per ogni macro-processo identificato sulla base delle indicazioni del Capitolo 3 - Note per la compilazione.

Sezione: Macro-processo

1. **Sono stati previsti interventi o adeguamenti rispetto alle dotazioni organizzative aziendali** (*struttura organizzativa e dimensionamento (headcount, FTE aggiuntive per Unità Operativa) dedicata a processi/attività di cui al macro-processo; rapporti di collaborazione con partner/fornitori per l'esternalizzazione di parte delle attività di cui al macro-processo (es. call centers, consulenti in front office); azioni di adeguamento/potenziamento delle competenze del personale (es. corsi di formazione)*)?

Sì. In questo caso, compilare in modo sintetico la seguente tabella:

Azione prevista	Livello di investimento previsto	Tempistiche di realizzazione previste	Società responsabile ¹

No. In questo caso, indicare in modo sintetico le motivazioni:

2. **Sono stati previsti interventi o adeguamenti rispetto alle dotazioni informatiche aziendali?** (*strumenti informatici a supporto del macro-processo, rapporti di collaborazione con partner/fornitori per l'utilizzo di sistemi informativi di proprietà di terzi*)?

Sì. In questo caso compilare in modo sintetico la seguente tabella:

Azione prevista	Livello di investimento previsto	Tempistiche di realizzazione previste	Società responsabile ²

No. In questo caso indicare in modo sintetico le motivazioni:

¹ Campo da compilare solo in caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese

² Campo da compilare solo in caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese