

**DELIBERAZIONE 26 GENNAIO 2017**  
**32/2017/R/EEL**

**RIAPERTURA DEI TERMINI PER L'ACCREDITAMENTO DEI FACILITATORI DELLA TUTELA  
SIMILE**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS  
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 26 gennaio 2017

**VISTI:**

- la direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 13 luglio 2009, 2009/72/CE (di seguito: direttiva 2009/72/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come successivamente modificato e integrato (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con modifiche dalla legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto legge 73/07);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito con modifiche dalla legge 9 agosto 2013, n. 98;
- la sentenza della Corte di Giustizia, Grande Sezione, 20 aprile 2010, nel procedimento C-265/08;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com (di seguito: deliberazione 549/2012/E/com);
- il Quadro strategico dell'Autorità, per il quadriennio 2015-2018 (di seguito: Quadro strategico 2015-2018), approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A;
- la deliberazione dell'Autorità 4 giugno 2015, 271/2015/R/com (di seguito: deliberazione 271/2015/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 7 luglio 2016, 369/2016/R/eel, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione 369/2016/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2016, 541/2016/R/eel;

- la deliberazione dell’Autorità 4 novembre 2016, 633/2016/R/eel (di seguito: deliberazione 633/2016/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 24 novembre 2016, 689/2016/R/eel (di seguito: deliberazione 689/2016/R/eel);
- la nota dell’Acquirente unico del 20 gennaio 2017, Prot. AEEGSI 2089 (di seguito: nota 20 gennaio 2017).

**CONSIDERATO CHE:**

- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95, intesta all’Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi di pubblica utilità, ivi compresa la vendita al dettaglio; le disposizioni in tal modo adottate possono avere a oggetto anche l’attività precontrattuale degli esercenti i servizi coi relativi utenti, nonché il contenuto stesso delle condizioni generali di contratto praticate dai medesimi esercenti, le quali (in forza dell’articolo 2, comma 37, della medesima legge) sono inserite di diritto nei contratti;
- l’articolo 1 del decreto legge 73/07 ha istituito il servizio di maggior tutela, disciplinato poi da questa Autorità, che è erogato nei confronti dei clienti domestici e delle piccole imprese che non hanno un venditore nel mercato libero; tale servizio è stato successivamente confermato dal decreto legislativo 93/11 (articolo 35, comma 2);
- la regolazione delle modalità di erogazione del servizio di maggior tutela compete all’Autorità che, ai sensi dell’articolo 1, comma 3, del decreto legge 73/07 ne definisce le condizioni standard nonché, “transitoriamente” e “in base ai costi effettivi del servizio”, i relativi corrispettivi da applicare;
- con la deliberazione 271/2015/R/com, l’Autorità ha avviato un procedimento finalizzato a definire un percorso di riforma delle tutele di prezzo; ciò in coerenza con quanto indicato nel Quadro strategico 2015-2018 che evidenzia come l’Autorità ritenga importante e prioritario, per rafforzare la partecipazione della domanda, rivedere gli attuali meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti finali, in prospettiva di un loro graduale assorbimento, anche al fine di imprimere un’accelerazione alla capacitazione dei clienti di piccola dimensione, per consentire la maturazione di un mercato *retail* di massa;
- nell’ambito del procedimento, di cui alla deliberazione 271/2015/R/com, l’Autorità ha effettuato un ampio processo di consultazione e, successivamente, con deliberazione 369/2016/R/eel ha approvato la riforma dei vigenti meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti domestici e delle piccole imprese nel settore dell’energia elettrica;
- la riforma organica dei meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti domestici e dei clienti non domestici del settore dell’energia definita dalla deliberazione 369/2016/R/eel prevede, in particolare, quali momenti inscindibili le seguenti due linee di intervento:

- a) la revisione delle condizioni di erogazione del servizio di maggior tutela (di seguito: servizio di maggior tutela riformato o, anche, servizio MTR), al fine di rendere tale servizio sempre più coerente col ruolo di servizio universale; tale revisione è avvenuta con deliberazione 633/2016/R/eel;
- b) l'affiancamento al servizio MTR di un nuovo strumento di tutela atto a promuovere attivamente il passaggio al mercato libero quale modalità normale di approvvigionamento (di seguito: Tutela Simile ad una fornitura di Mercato Italiano Libero dell'Energia elettrica o *Tutela SIMILE*); in particolare, tale strumento si sostanzia in un ambiente di negoziazione sorvegliato in cui il cliente finale è messo in grado di acquisire la capacità di operare in un mercato libero, scegliendo il proprio venditore tra una pluralità di operatori ammessi che offrono contratti di fornitura di *Tutela SIMILE* in cui l'unico parametro variabile, all'interno delle condizioni economiche, è il *bonus una tantum* da corrispondere ai clienti.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- la deliberazione 369/2016/R/eel individua la società Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico) quale soggetto amministratore con compiti relativi all'individuazione dei fornitori ammessi e ad aspetti gestionali del contatto tra clienti e fornitori, tra cui la predisposizione del Sito Centrale di *Tutela SIMILE*;
- al fine di promuovere la partecipazione dei clienti finali alla *Tutela SIMILE*, la deliberazione 369/2016/R/eel introduce altresì la figura dei facilitatori dei clienti finali, individuati, anche al fine di garantire che il passaggio abbia luogo in un contesto di massima fiducia, tra le associazioni dei consumatori riconosciute nell'ambito del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui al Codice del consumo, e tra le associazioni aderenti al Protocollo di intesa tra l'Autorità e le organizzazioni di rappresentanza delle piccole e medie imprese in qualità di consumatori di energia elettrica e di gas naturale di cui alla deliberazione 549/2012/E/com;
- ai sensi della medesima deliberazione 369/2016/R/eel, relativamente ai facilitatori:
  - a) l'Acquirente Unico provvede sia all'accreditamento dei soggetti che intendano operare come facilitatori, entro il 7 dicembre 2016, sia alla formazione degli stessi affinché possano svolgere le funzioni di assistenza al cliente sopra elencate;
  - b) a fronte della partecipazione dei facilitatori alla *Tutela SIMILE*, è previsto un contributo forfettario a titolo di copertura dei costi da essi sostenuti per il supporto ai clienti finali per la comprensione e stipula dei contratti di *Tutela SIMILE*; tale contributo è stato definito dalla deliberazione 689/2016/R/eel.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- le modalità di accreditamento dei facilitatori sono state pubblicate sul sito di Acquirente Unico in data 30 settembre 2016 e hanno tra l'altro previsto la possibilità di aggiornare, a far data dall'1 febbraio 2017, le strutture territoriali dei facilitatori che si intendono autorizzare ad operare sul Sito Centrale;
- successivamente all'adozione della deliberazione 689/2016/R/eel:
  - sia una associazione dei consumatori che un'organizzazione di rappresentanza delle piccole e medie imprese, pur interessate ad operare come facilitatori di *Tutela SIMILE*, hanno rappresentato l'impossibilità ad inoltrare la documentazione necessaria all'accREDITamento nei tempi previsti dalla deliberazione 369/2016/R/eel;
  - con nota 20 gennaio 2017 Acquirente Unico ha segnalato che un'organizzazione di rappresentanza delle piccole e medie imprese ha inoltrato domanda di accREDITamento tardivamente rispetto alla scadenza prevista dalla deliberazione 369/2016/R/eel;
  - risulta, inoltre, dalla succitata nota, che Acquirente Unico ha ricevuto segnalazioni anche da parte di altre associazioni che sarebbero interessate ad accREDITarsi come facilitatori circa la possibilità di accREDITarsi successivamente ai termini previsti;
  - con la medesima nota 20 gennaio 2017 Acquirente Unico ha altresì segnalato la presentazione della domanda di accREDITamento da parte di un'associazione di liberi imprenditori non riconosciuta nell'ambito del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), di cui al Codice del consumo, e non rientrante tra le associazioni che alla data di cui al comma 13.5 lettera a) dell'Allegato A alla deliberazione 369/2016/R/eel risultava aderire al Protocollo di intesa tra l'Autorità e le organizzazioni di rappresentanza delle piccole e medie imprese in qualità di consumatori di energia elettrica e di gas naturale di cui alla deliberazione 549/2012/E/com.

**RITENUTO CHE:**

- l'individuazione dei soggetti che possono operare come facilitatori debba avvenire, da un lato, garantendo che essi siano soggetti qualificati, ciò al fine di permettere al cliente finale di operare in un contesto di massima fiducia verso il mercato e la *Tutela SIMILE*, e dall'altro lato, in maniera tale da permettere il raggiungimento del più alto numero di clienti finali al fine di incrementarne la partecipazione;
- sia, pertanto, opportuno confermare la possibilità di accREDITarsi come facilitatori per le sole associazioni iscritte al CNCU o aderenti al Protocollo di intesa tra l'Autorità e le organizzazioni di rappresentanza delle piccole e medie imprese in qualità di consumatori di energia elettrica e di gas naturale di cui alla deliberazione 549/2012/E/com alla data di cui al comma 13.5, lettera a) dell'Allegato A alla deliberazione 369/2016/R/eel, in

assenza di elementi oggettivi e documentati che giustificino la necessità di introdurre modifiche al riguardo;

- sia, altresì, opportuno riaprire i termini, scaduti il 7 dicembre 2016, per l'accreditamento al ruolo di facilitatore dei soggetti che soddisfino i suddetti requisiti, al fine di permettere un ordinato svolgimento delle attività connesse al medesimo accreditamento e di promuovere la diffusione della *Tutela SIMILE*

### **DELIBERA**

1. di prevedere che i soggetti in possesso dei requisiti di cui al comma 13.4 dell'Allegato A della deliberazione 369/2016/R/eel possano accreditarsi presso Acquirente Unico con le stesse modalità dal medesimo definite ai sensi del comma 13.5, lettera a) del richiamato Allegato A entro l'1 marzo 2017;
2. di trasmettere copia del presente provvedimento all'Acquirente Unico;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

26 gennaio 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*