

DELIBERAZIONE 6 APRILE 2021

140/2021/R/EEL

PREVISIONE INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE IN OSSERVANZA DEL DECRETO DEL MINISTRO DELLO SVILUPPO ECONOMICO DEL 31 DICEMBRE 2020, “MERCATO LIBERO DELL'ENERGIA ELETTRICA. SCHEMA INGRESSO CONSAPEVOLE DEI CLIENTI FINALI”

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1153^a riunione del 6 aprile 2021

VISTI:

- le Direttive del Parlamento Europeo e del Consiglio 13 luglio 2009, 2009/72/CE e 2009/73/CE;
- la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 5 luglio 2019, 2019/944 (di seguito: Direttiva elettrica);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/1995);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, ed in particolare articolo 1 dal comma 60 (di seguito: legge 124/17 o legge concorrenza);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- la legge 21 settembre 2018, n. 108;
- la legge 30 dicembre 2018, n. 145;
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162, convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8;
- il decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183 (di seguito: D.L. milleproroghe) convertito con legge 26 febbraio 2021, n. 21;
- il decreto-legge 1 marzo 2021, n. 22, recante disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni dei Ministeri;
- il Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020, avente ad oggetto “Mercato libero dell'energia elettrica. Schema ingresso consapevole dei clienti finali” (di seguito: Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM (di seguito: deliberazione

- 501/2014/R/COM), e, in particolare, l'Allegato A "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o gas distribuito a mezzo di reti urbane", come successivamente modificati e integrati (di seguito: Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 4 novembre 2016, 633/2016/R/EEL;
 - la deliberazione dell'Autorità 25 maggio 2017, 375/2017/R/COM;
 - la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/COM (di seguito: deliberazione 555/2017/R/COM);
 - la deliberazione dell'Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/COM;
 - la deliberazione dell'Autorità 10 novembre 2017, 746/2017/R/COM (di seguito: deliberazione 746/2017/R/COM);
 - la deliberazione dell'Autorità 16 novembre 2017, 751/2017/E/COM;
 - la deliberazione dell'Autorità 16 novembre 2017, 762/2017/I/EEL;
 - la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2017, 901/2017/E/COM;
 - la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/COM;
 - la deliberazione dell'Autorità 15 febbraio 2018, 89/2018/R/COM;
 - la deliberazione dell'Autorità 19 febbraio 2019, 59/2019/R/COM;
 - la deliberazione dell'Autorità 5 marzo 2019, 85/2019/R/COM;
 - deliberazione dell'Autorità 21 maggio 2019, 197/2019/R/COM (di seguito: deliberazione 197/2019/R/COM);
 - la deliberazione dell'Autorità 25 giugno 2019, 270/2019/R/COM;
 - la deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2016, 396/2019/R/EEL (di seguito: deliberazione 396/2019/R/EEL);
 - la deliberazione dell'Autorità 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM;
 - la deliberazione dell'Autorità 24 novembre 2020, 491/2020/R/EEL (di seguito: deliberazione 491/2020/R/eel);
 - il parere dell'Autorità 24 novembre 2020, 497/2020/I/eel, relativo allo schema di decreto prime modalità per favorire l'ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas;
 - la deliberazione dell'Autorità 22 dicembre 2020, 584/2020/R/eel (di seguito: deliberazione 584/2020/R/eel);
 - il Quadro strategico dell'Autorità per il triennio 2019-2021, approvato con deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/1995 attribuisce all'Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera h), ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo *"la massima trasparenza in merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali"* (articolo 2, comma 12, lettera l);

- la legge 124/17 (come da ultimo modificata dal D.L. milleproroghe) ha previsto che il superamento della c.d. tutela di prezzo sia fissato rispettivamente all'1 gennaio 2021 per le piccole imprese (diverse dalle microimprese) e all'1 gennaio 2023 per le microimprese e per i clienti domestici, con ciò prorogando il previgente termine (del 1 luglio 2020);
- nel dettaglio, in tema di superamento della c.d. tutela di prezzo, la medesima legge intesta all'Autorità e al Ministero dello sviluppo economico specifici adempimenti propedeutici a tali scadenze affidando:
 - a) all'Autorità il duplice compito di: (i) stabilire per le microimprese e i clienti domestici il livello di potenza contrattualmente impegnata quale criterio identificativo in aggiunta a quelli già allo scopo individuati dalla Direttiva elettrica; (ii) adottare disposizioni per assicurare, dalle date di rimozione della tutela di prezzo, un *“servizio a tutele gradualì per i clienti finali senza fornitore di energia elettrica”* (precedentemente denominato da tale legge *“servizio di salvaguardia”*), nonché specifiche misure per prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi e alterazioni delle condizioni di fornitura a tutela di tali clienti;
 - b) al Ministero dello sviluppo economico di: (i) adottare, sentite l'Autorità e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, con riferimento a entrambi i comparti di energia elettrica e gas naturale, un decreto per definire le modalità ed i criteri per l'ingresso consapevole nel mercato dei clienti finali, tenendo conto della necessità di concorrenza, pluralità di fornitori e di offerte nel libero mercato; (ii) definire, su proposta dell'Autorità e sentita l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, le condizioni, i criteri, le modalità, i requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità, per l'iscrizione, la permanenza e l'esclusione dei soggetti iscritti all'elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali (c.d. elenco venditori di elettricità);
- la legge 124/17 prevede, altresì, per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale, ulteriori interventi funzionali al superamento della c.d. tutela di prezzo; tra questi rientrano gli interventi finalizzati a permettere una adeguata informativa ai clienti finali in relazione al superamento delle tutele di prezzo e al funzionamento del mercato libero, stabilendo in particolare:
 - a) a decorrere dal 1 gennaio 2018, l'invio ai clienti finali di energia elettrica riforniti in maggior tutela di adeguata informativa da parte di ciascun fornitore in relazione al superamento delle tutele di prezzo, secondo le modalità definite dall'Autorità;
 - b) un rafforzamento delle funzioni dell'Autorità, con specifico riferimento alla pubblicizzazione e alla diffusione delle informazioni in merito alla piena apertura del mercato e alle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei settori oggetti di regolazione, mediante la facoltà attribuita all'Autorità medesima di avvalersi per tali finalità anche della società Acquirente unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico);
- il Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020 prevede, all'art. 2 comma 1 e comma 3 che:
 - il Ministero dello sviluppo economico, in coordinamento con l'Autorità, *“avvia campagne di comunicazione istituzionali e iniziative informative in*

collaborazione con le organizzazioni di categorie e le associazioni dei consumatori, destinate alle piccole imprese, alle micro imprese e ai clienti domestici finalizzate ad incrementare il grado di informazione sull'esistenza della nuova normativa in materia di apertura del mercato dell'energia, sulle relative scadenze, sugli obblighi e sui diritti nonché sulle opportunità del mercato in termini di vantaggi derivanti da pluralità di offerte, trasparenti e confrontabili, e sugli strumenti a tutela dei propri diritti”;

- l’Autorità, entro 30 giorni dall’adozione del presente decreto “*predispone un progetto per la realizzazione di campagne informative destinate alle piccole imprese relative alla piena apertura del mercato finale dell’energia elettrica, alla cessazione del regime di tutela disposta dalla legge 124/17 all’1 gennaio 2021, alla pluralità di offerte presenti sul mercato e agli strumenti per la loro confrontabilità, ai propri diritti*”.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la deliberazione 491/2020/R/eel l’Autorità ha dato attuazione alle sopra richiamate disposizioni della legge 124/17 stabilendo il livello di potenza contrattualmente impegnata identificativo delle microimprese e adottando le disposizioni per assicurare il Servizio a Tutele Graduali ai clienti senza fornitore alla data di rimozione della c.d. tutela di prezzo;
- in particolare, con la richiamata deliberazione 491/2020/R/eel l’Autorità ha previsto che a decorrere dall’1 gennaio 2021 le piccole imprese connesse in bassa tensione nonché le microimprese titolari di almeno un punto di prelievo con potenza contrattualmente impegnata superiore a 15 kW, laddove non abbiano sottoscritto un’offerta del mercato libero, passino automaticamente dal servizio di maggior tutela al servizio a tutele gradualità;
- prima della scadenza del 1 gennaio 2021, con la deliberazione 584/2020/R/eel, è stata prevista un’informativa specifica che gli esercenti di maggior tutela devono inserire obbligatoriamente nelle bollette destinate ai soggetti coinvolti nella prima fase di assegnazione provvisoria al Servizio a Tutele Graduali;
- la rimozione della tutela di prezzo dal 1 gennaio 2021 per le piccole imprese connesse in bassa tensione nonché le microimprese titolari di almeno un punto con potenza superiore a 15 kW, è stata accompagnata con una prima azione di comunicazione nel periodo dicembre 2020 – gennaio 2021;
- nel dettaglio, l’Autorità ha ideato, realizzato e condiviso un’azione di comunicazione coordinata con le principali associazioni di categoria e con l’Unione delle Camere di Commercio, Industria e Artigianato, prevedendo la diffusione di materiali informativi e di comunicazione realizzati dall’Autorità e brandizzati per ciascuna associazione, destinati a sensibilizzare (in modo volutamente selettivo) solo le piccole imprese e la quota di microimprese coinvolte;
- tale operazione di comunicazione integrata e multicanale ha visto la partecipazione dei responsabili della comunicazione delle Unioncamere e di alcune delle principali

Associazioni di categoria come Confcommercio, CNA, Confartigianato, Casartigiani, Confesercenti, Coldiretti, Confcooperative, Confindustria, Confapi e Confagricoltura;

- l’Autorità, inoltre, nell’ambito della sezione del proprio sito Web dedicata alle informazioni sul libero mercato e alle fasi che accompagneranno i clienti finali al superamento delle tutele di prezzo, ha predisposto una parte specifica per il Servizio a Tutele Graduali delle piccole imprese.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l’Autorità si è dotata di un Piano Comunicazione 2020-2021 nel quale, rispondendo agli obiettivi OS2 e OS17 del Quadro Strategico dell’Autorità, è prevista la voce “*Campagna informativa Fine Tutela*” in rispetto della quale sono state condotte iniziative a supporto degli strumenti previsti dalla legge e già realizzati (Portale Offerte, Portale Consumi), l’inserimento dei relativi messaggi sui siti web degli operatori e come informative sulle bollette agli utenti, la realizzazione e diffusione di spot per la TV e la radio, la diffusione continuativa di messaggi via Twitter e LinkedIn, l’attivazione di una specifica pagina Facebook dedicata al Portale Offerte e una costante e sistematica azione di ufficio stampa sulle principali testate giornalistiche;
- in data 14 gennaio 2021, la Direzione Comunicazione Specialistica e Mass media dell’Autorità ha inviato al Dipartimento Informazione Editoria presso la Presidenza del Consiglio il proprio Piano Comunicazione per il 2021, indicando, come prima voce, la campagna informativa sul completamento del processo di liberalizzazione dell’energia.

RITENUTO CHE SIA OPPORTUNO:

- proseguire nell’azione di comunicazione mirata alle piccole imprese avviata successivamente alla definizione del Servizio a Tutele Graduali, veicolando contenuti omogenei in collaborazione con le principali associazioni di categoria delle imprese coinvolte e facendo attenzione a non creare sovrapposizioni informative con i clienti (domestici e microimprese) soggetti a diversa scadenza;
- continuare, in coerenza con il Piano di Comunicazione 2020-2021, le iniziative finalizzate a valorizzare tutti gli strumenti di tutela e di informazione che favoriscono la scelta all’interno del mercato libero, quali il Portale Offerte e il Portale Consumi e gli strumenti informativi come lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente ed il relativo numero verde 800.166.654

DELIBERA

1. di approvare il documento di previsione delle iniziative di comunicazione di cui all’Allegato A al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante;

2. di trasmettere il presente provvedimento al Ministero dello Sviluppo Economico e al Ministero della Transizione Ecologica;
3. di pubblicare il presente provvedimenti sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

6 aprile 2021

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini