



## Verbraucherzentrale Südtirol Centro Tutela Consumatori Utenti

Bolzano, 04 giugno 2018

Spett.le  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente  
Direzione mercati retail e tutele dei consumatori di energia  
Piazza Cavour, 5  
20121 – Milano  
e-mail: [mercati-reetail@arera.it](mailto:mercati-reetail@arera.it)

### In merito a Documento per la consultazione 289/2018/R/com

Spett. Autorità,

in merito al Documento in consultazione di cui in oggetto ci permettiamo di rilevare quanto segue.  
In merito al paragrafo **“Armonizzazione delle schede di confrontabilità con il Portale Offerte”**, in relazione a quanto proposto da questa Autorità al punto 3.6 e diversamente da quanto ivi descritto, riteniamo che sarebbe cosa giusta includere (anziché escludere) nella stima della spesa annua di cui alle schede di confrontabilità anche gli importi di imposte e tasse.

Dalla nostra esperienza sul campo, emerge infatti che:

- le schede di confrontabilità di cui alle condizioni economiche delle offerte dei fornitori sono uno strumento importante di prima informazione per i consumatori alle prese con la valutazione e la scelta fra diverse offerte di energia e gas sul libero mercato. Le stesse possono essere definite quale “strumento alternativo” al Portale Offerte, per la valutazione delle potenzialità di risparmio (oppure di maggior spesa) di una specifica offerta, in riferimento sia alla spesa stimata del regime di maggior tutela, sia ad altre offerte concorrenti.

- Riteniamo che non sarebbe quindi un buon servizio per l'utente finale quello di fornirgli due dati non omogenei (stima della spesa nella scheda di confrontabilità e stima della spesa nel Portale Offerte) per uno stesso livello di consumo, rispetto a due strumenti di capacitazione che dovrebbero invece garantire entrambi un'informazione uniforme, chiara e trasparente al cliente finale. Tanto più che al precedente punto 3.4 dello stesso documento si afferma testualmente che: *“In particolare, l'allineamento finalizzato a garantire che, a parità di offerta e data di stima, le informazioni presenti nelle schede siano coerenti con quelle visualizzate nel Portale Offerte.. (omissis)”*.

- Vi è inoltre da tenere presente che le schede di confrontabilità sono uno strumento indispensabile soprattutto per quella parte di popolazione e di utenza interessata dal cd. divario digitale o *digital divide* e la non omogeneità dei dati di spesa dell'uno rispetto all'altro strumento creerebbe una disparità di informazione di base inaccettabile e, per certi aspetti, anche ingannevole.

- In breve, la proposta di cui al punto 3.6 del Dco ci pare possa creare un ostacolo alla confrontabilità dei valori di spesa e come tale proponiamo una revisione del criterio sin qui adottato e nuovamente proposto da questa Autorità.

Per il resto del Q1 (sconti, criteri di stima), nonché per quanto riguarda Q2, Q3, Q4, Q6 si condividono gli orientamenti dell'Autorità. Per quanto riguarda Q4 si ritiene tuttavia necessario prevedere che, in sede di offerta e/o di proposta contrattuale, il fornitore fornisca al cliente finale una stima della spesa annua, inclusiva di tutte le voci di costo e gli elementi di prezzo e quindi completa, chiara e comprensibile, con la precisazione che si tratta ovviamente di “stima” e che quindi determinate componenti di prezzo suscettibili di variazioni nel corso dell'anno solare, potrebbero far variare l'ammontare delle spesa reale finale al termine del periodo considerato.

Si ringrazia per l'attenzione e si porgono cordiali saluti