

**Osservazioni di Eni gas e luce S.p.A. al documento per la consultazione 289/2018/R/COM dell’Autorità di
regolazione per energia reti e ambiente del 18 maggio 2018**

**“Armonizzazione e semplificazione delle schede di confrontabilità per i clienti finali domestici del Codice
di Condotta Commerciale”**

San Donato Milanese, 8 giugno 2018

Con il presente documento Eni gas e luce S.p.A., formula le proprie osservazioni al documento di consultazione 289/2018/R/COM dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA).

OSSERVAZIONI GENERALI

Eni gas e luce, pur condividendo - in linea di principio - l'obiettivo di rendere coerenti le diverse informazioni di cui vengono in possesso i clienti domestici in fase di valutazione delle varie offerte contrattuali, osserva come i due strumenti che nella consultazione si cerca di armonizzare – scheda di confrontabilità allegata alla proposta di contratto e output fornito dal Portale Offerte - per loro stessa natura non potranno mai restituire al cliente la medesima informazione, anche se le metodologie utilizzate per la stima dovessero collimare perfettamente; questo perché:

- le schede di confrontabilità hanno la caratteristica intrinseca di essere compilate, rilasciate in produzione sui sistemi e diffuse ai canali fisici per la stampa prima dell'immissione in commercio di una determinata offerta, contengono quindi informazioni che rimangono statiche per tutta la validità dell'offerta; poiché la stima della spesa annua inserita nella scheda di confrontabilità del cliente è stata valorizzata in un momento precedente a quello in cui il cliente ne viene in possesso, lo stesso cliente che decida di interrogare il Portale Offerte sulla medesima proposta contrattuale non potrà comunque (a meno di casi fortuiti) incorrere nello stesso risultato, essendo le due stime elaborate in momenti (anche molto) diversi;
- inoltre, le schede di confrontabilità sono valide per la generalità dei clienti e riportano la stima della spesa annua per livelli di consumo standard, mentre la stima che il cliente ottiene dal Portale Offerte è personalizzata sul proprio consumo annuo, quindi anche in questo caso i due dati non potranno coincidere (se non casualmente);
- infine, proprio perché le schede di confrontabilità sono standardizzate, la ripartizione dei volumi nei trimestri ai fini del calcolo della spesa annua non può che avvenire con il metodo del pro-die, mentre il Portale Offerte può considerare una ripartizione basata sul profilo di consumo del singolo cliente.

Pertanto, le caratteristiche opposte di staticità/dinamicità e standardizzazione/personalizzazione insite nei due strumenti fanno sì che gli stessi dovrebbero essere utilizzati indipendentemente l'uno dall'altro proprio per evitare – nella ricerca di una perfetta coerenza, di fatto irraggiungibile – l'effetto controproducente di ingenerare confusione nel cliente.

Per questi motivi a nostro avviso, una volta attivo il Portale Offerte, le schede di confrontabilità potrebbero anche non avere più ragione di esistere (un cliente che vuole confrontare diverse offerte dovrebbe senza dubbio preferire lo strumento più evoluto) se non per i clienti non digitalizzati; d'altra parte tali clienti non andrebbero comunque a cercare una coerenza fra scheda di confrontabilità e output del Portale, non essendo appunto propensi ad utilizzare uno strumento elettronico (e se anche lo facessero, i diversi risultati ottenuti - seppure a parità di criteri applicati - li indurrebbero presumibilmente in confusione).

Per questi motivi l'opinione di Eni gas e luce è quella di cercare di semplificare il più possibile gli interventi sulle schede di confrontabilità ed in particolare:

- 1) in prima battuta non andrebbe prevista alcuna modifica delle schede di confrontabilità (né nella struttura né nelle modalità di calcolo), sfruttando il primo periodo di attività del Portale Offerte per verificare il gradimento da parte dei clienti di tale strumento di capacitazione e per incentivarli all'utilizzo; per fare questo potrebbe essere utile inserire nella scheda di

confrontabilità un testo standard che inviti il cliente a consultare il Portale Offerte per una stima della spesa annua più aggiornata e personalizzata;

- 2) in un secondo momento, in base alle verifiche di cui sopra, si potrà valutare compiutamente una riforma della scheda di confrontabilità da attuare in corrispondenza della fine del mercato tutelato, visto che in quell'occasione la scheda dovrà in ogni caso essere modificata - non essendoci più il benchmark delle condizioni economiche di tutela - evitando così due modifiche a breve distanza; in questa sede si potrebbe valutare a nostro avviso addirittura l'eliminazione della scheda dai contratti, o in alternativa le modalità migliori per renderla un strumento meramente informativo e non comparativo, lasciando quindi ai clienti solo la disponibilità dello strumento comparativo evoluto (il Portale Offerte).

Ferme restando le considerazioni sopra esposte, nel seguito del documento presentiamo alcune osservazioni puntuali che illustrano come alcune proposte della consultazioni (al di là motivazioni di opportunità) non siano a nostro avviso attuabili con le modalità ed i tempi proposti.

OSSERVAZIONI AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

Q1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità per l'armonizzazione dei contenuti delle schede di confrontabilità con quelli del Portale Offerte? Se no, per quale motivo?

Per le motivazioni già espresse nelle osservazioni generali, non si ritiene opportuno procedere ad un allineamento tra le **modalità di calcolo della stima della spesa annua** utilizzate nelle schede di confrontabilità e quelle utilizzate dal Portale Offerte, introducendo l'utilizzo dei forward per il calcolo della spesa annua delle offerte a prezzo variabile.

Riteniamo infatti che tale allineamento, oltre ad essere a nostro avviso non opportuno perché non utile per il cliente e oneroso per gli operatori, non è attuabile con le tempistiche proposte in consultazione (dal 1 luglio per le offerte PLACET e per la stima delle condizioni economiche di tutela) poiché:

- non sono ancora note le modalità di calcolo che saranno adottate dal Gestore del Portale e tale informazione deve essere resa nota con congruo anticipo per permettere ai venditori di introdurre nei sistemi il medesimo algoritmo di calcolo; in consultazione si parla della *“media aritmetica delle quotazioni forward del prezzo o dell'indice utilizzato nell'offerta per i corrispondenti trimestri, rilevate in un arco temporale significativo del mese antecedente quello di consultazione del Portale Offerte”* ma tale arco temporale non è ancora stato definito, né è stata indicata dal Gestore del Portale la primaria agenzia di rilevazione dei prezzi da adottare come riferimento per le offerte PLACET di energia elettrica;
- non sarebbe comunque sufficiente quanto proposto al punto 3.15 della consultazione, ossia l'utilizzo del Portale da parte del venditore per simulare la stima della spesa annua prima della preparazione del plico contrattuale al fine di compilare la scheda di confrontabilità. Tale funzionalità, infatti, può essere messa a disposizione come strumento ulteriore da utilizzare liberamente a scelta dei singoli venditori, ma non può essere previsto come passaggio obbligato per la compilazione delle schede, perché ciò significherebbe vincolare i venditori a riorganizzare i propri processi e le relative pianificazioni di definizione delle campagne commerciali e, di conseguenza, dei plichi contrattuali in base a tale passaggio¹, senza contare che ad oggi il

¹ I processi di definizione dei plichi per gli operatori di grosse dimensioni come Eni gas e luce sono complessi e comportano una serie di passaggi cadenzati con il coinvolgimento di diverse funzioni

Portale Offerte non è utilizzabile dai venditori in input pertanto tale funzionalità per ora (a 3 settimane dalla presunta entrata in vigore della disposizione) non è disponibile; i venditori devono invece essere in grado di calcolare autonomamente la stima della spesa annua. Eni gas e luce riterrebbe invece utile – anche per trasparenza verso i clienti finali - che i valori delle quotazioni forward che gli operatori dovranno prendere a riferimento per le proprie schede di confrontabilità siano pubblicati da una fonte ufficiale - sul sito di AU o di ARERA - prevedendo al contempo la conservazione della serie storica dei dati (come avviene oggi per i valori di P_ING delle offerte PLACET a prezzo variabile).

Inoltre, come già espresso e motivato nelle osservazioni generali, occorre specificare che l'algoritmo di calcolo della scheda di confrontabilità prevede il criterio del pro-die per la distribuzione dei volumi nei trimestri.

Si condivide invece, in coerenza con quanto esposto in premessa, la proposta di **mantenere il criterio di esclusione delle imposte e delle tasse** dal calcolo della stima annua **nella scheda di confrontabilità**.

Q2. Si condividono gli orientamenti per la semplificazione delle schede e per il miglioramento della loro chiarezza? Se no, per quali ragioni?

Fermo restando quanto espresso e motivato in premessa, qualora l'Autorità decida comunque di procedere alle modifiche della struttura delle schede di confrontabilità, si condivide quanto proposto per la scheda elettrica, ovvero l'eliminazione della stima sui profili spostati su fasce non di punta e su fasce di punta, lasciando solo il profilo tipo, e sfruttando lo spazio rimanente per uniformare la scheda elettrica a quella gas, inserendo il delta in valore assoluto e in percentuale rispetto alla tariffa di maggior tutela.

Per le offerte che prevedono la scelta del cliente fra opzione bioraria e monoraria, a nostro avviso per maggiore trasparenza nei confronti del cliente, il confronto con la maggior tutela andrebbe effettuato:

- confrontando entrambe le opzioni dell'offerta di mercato libero (bioraria e monoraria) con la tariffa regolata bioraria, poiché per la stragrande maggioranza dei clienti (cioè per tutti quelli che hanno un contatore letto per fasce) la monoraria non è disponibile in maggior tutela (in questo modo un cliente con un consumo spostato in fasce di punta può valutare più compiutamente il risparmio che può ottenere scegliendo un'offerta di mercato libero che gli permette di avere un prezzo monorario, a differenza della maggior tutela)²;
- in maniera separata per le due opzioni, ad es. prevedendo:

aziendali, che rischiano di non conciliarsi con tale funzionalità. In ogni caso, qualora si dovesse prevedere una funzionalità nel Portale per agevolare gli operatori nella compilazione della scheda di confrontabilità, sarebbe utile poter esportare dal Portale direttamente la scheda di riepilogo in un formato lavorabile (excel, cvs) per ogni offerta caricata (meglio se prevedendo la possibilità di scaricare in un solo download tutte le schede relative a tutte le offerte caricate da un operatore nella medesima campagna.

² Per maggiore chiarezza si potrebbe specificare nella scheda il motivo per cui il confronto viene fatto sempre sul prezzo di maggior tutela biorario.

- o una sezione “Offerta con prezzo monorario” con 4 colonne: (A1) Offerta (prezzo monorario), (B) Servizio di maggior tutela (prezzo biorario), (C) Minore o maggiore spesa A1-B, (D) Variazione percentuale della spesa $(A1-B)/B*100$;
- o una sezione “Offerta con prezzi biorari” con 4 colonne: (A2) Offerta (prezzo biorario), (B) Servizio di maggior tutela (prezzo biorario), (C) Minore o maggiore spesa A2-B, (D) Variazione percentuale della spesa $(A2-B)/B*100$.

Q4. Considerando gli orientamenti internazionali illustrati, si ritiene opportuno superare la disciplina delle schede di confrontabilità valutando la possibilità di rendere le schede puramente informative, senza la presenza di confronti, ferma restando la necessità di illustrare una stima della spesa annua per l’offerta presentata? Se no, per quale motivo?

Q5. Nel caso in cui si decidesse di confermare lo strumento delle schede di confrontabilità, quali forme di comparazione si suggerisce di adottare una volta superato il regime di tutela?

Si rimanda a quanto espresso nelle osservazioni generali

Q6. Si condividono gli orientamenti dell’Autorità relativi alla tempistica di attuazione? Se no, per quale motivo.

Come già espresso al Q1, ed in ogni caso ferme restando le osservazioni espresse in premessa, le tempistiche di attuazione prospettate in consultazione risultano impercorribili: per adeguare i sistemi informativi alle modifiche previste, sia lato criteri di stima sia lato struttura delle schede, è necessario prevedere per l’implementazione un lasso di tempo di almeno 3 mesi a decorrere dalla pubblicazione del *provvedimento contenente tutti i dettagli necessari a determinare l’algoritmo di calcolo e la nuova struttura delle schede*. Pertanto, considerati i tempi della consultazione e di approvazione della delibera, le modifiche non possono a nostro avviso entrare in vigore prima di ottobre 2018.

Inoltre, una data di entrata in vigore coincidente con l’inizio di un trimestre, a nostro avviso, è utile ad intercettare la maggior parte delle campagne commerciali degli operatori, che solitamente hanno cadenza trimestrale (in corrispondenza con i trimestri di aggiornamento tariffario); infatti, visto che gli operatori recepiscono le modifiche regolatorie nella prima campagna utile a partire dalla data di entrata in vigore delle modifiche stesse (non potendo retroagire sui plichi contrattuali già immessi in commercio), la scelta dell’entrata in vigore con l’inizio di un trimestre consentirebbe un rapido adeguamento dei plichi contrattuali.