



ENERGIA CONCORRENTE



UTILITALIA
imprese acqua ambiente energia

**Comitato Tecnico Consultivo in tema di
portale confrontabilità offerte ai sensi della
Legge annuale per il mercato e la
concorrenza n. 124/2017**

**Osservazioni interassociative
Aiget, Anigas, Assogas, Elettricità Futura,
Energia Concorrente, Utilitalia**

Milano, 24 ottobre 2017

PREMESSA

Alla luce degli argomenti affrontati nel corso della prima riunione del Comitato Tecnico Consultivo Confrontabilità dello scorso 5 ottobre, le scriventi Associazioni con il presente documento intendono fornire il proprio contributo in merito.

Stante la complessità e la delicatezza della tematica in esame, le scriventi Associazioni si riservano di esprimere, nel seguito, ulteriori considerazioni e proposte anche in relazione a quelle che saranno le linee evolutive del progetto.

OSSERVAZIONI GENERALI

In primo luogo si ritiene opportuno confermare l'impegno delle scriventi Associazioni a contribuire in maniera propositiva ed efficace alla realizzazione del Portale per la confrontabilità delle offerte, previsto dalla Legge annuale per il mercato e la concorrenza, in quanto strumento utile a garantire una maggiore confidenza dei consumatori verso il mercato libero.

Allo scopo si ritiene che, nell'individuare le linee attuative per la realizzazione del Portale, siano da privilegiare scelte che ne garantiscano la semplicità, la fruibilità e la flessibilità.

Inoltre, affinché il Portale possa realmente costituire un utile strumento a beneficio dei consumatori, si ritiene fondamentale che le Istituzioni si facciano carico di un'efficace e massiva campagna informativa per la sua promozione; ciò per favorire il consolidamento del Portale quale riferimento "*super partes*" per la confrontabilità delle offerte di energia elettrica e gas naturale destinate ai clienti individuati dalla Legge.

Tuttavia, in considerazione della complessa definizione di specifiche di input e di output per le variegate offerte del mercato libero, nonché tenuto conto della tempistica ristretta per l'avvio del Portale, si concorda con la proposta per una sua implementazione per fasi, raccogliendo inizialmente nel Portale solo le offerte c.d. PLACET, con il contestuale mantenimento del TrovaOfferte nella sua versione attuale per le altre offerte di mercato. L'evoluzione per fasi appare inoltre coerente con la natura dinamica del Portale e funzionale ad evitare la definizione di una struttura rigida e poco flessibile, certamente non adeguata a recepire la dinamicità che caratterizza le offerte sul mercato libero.

È necessario che il Portale sia uno strumento migliorativo rispetto all'attuale "TrovaOfferte" dell'AEEGSI, soprattutto con riferimento alla presenza di una maggiore quantità di informazioni e dettagli caratterizzanti le singole offerte. Inoltre, nel gestire la transizione dal TrovaOfferte al nuovo eventuale portale, dovrà essere posta attenzione al coordinamento di tali strumenti, evitando la duplicazione di caricamenti, oneri e procedure. In particolare, si vuole evitare il caricamento delle offerte a breve distanza di tempo prima sul TrovaOfferte, poi sul nuovo portale.

Si evidenzia che la definizione di algoritmi di calcolo capaci di confrontare le

diverse offerte sia particolarmente complessa stante la difficoltà ad identificare parametri comuni, univoci e oggettivi per la loro valorizzazione, tenuto inoltre conto delle varie possibili indicizzazioni e della eterogenea composizione delle offerte (eventualmente corredate da diverse tipologie di servizi aggiuntivi non pre-determinabili), peraltro soggette ad un'evoluzione nel tempo.

In prospettiva, nella consapevolezza della sopra richiamata complessità operativa, si ritiene necessario effettuare approfondimenti e confronti all'interno del Comitato Tecnico, limitandosi in una prima fase a: i) la possibilità di selezionare le offerte in base a filtri "*ad hoc*", rimandando poi mediante un *link* al sito del venditore per i dettagli; ii) una descrizione sintetica dei servizi aggiuntivi a corredo dell'offerta.

OSSERVAZIONI PUNTUALI

Avvio del Portale – possibile operatività differenziata

Alla luce delle tempistiche ristrette previste, si condivide la possibilità, in una prima fase, di inserire sul Portale le sole offerte PLACET che, in virtù della loro natura standard, saranno pienamente confrontabili, senza che sia necessaria la definizione *ex ante* di criteri e/o algoritmi che ne consentano la comparabilità.

Classificazione Offerte

Si ritiene che in una prima fase le offerte potrebbero essere suddivise in base alla struttura di prezzo, distinguendo tra prezzi fissi e variabili, come attualmente previsto nel TrovaOfferte e in linea con le due tipologie di offerte PLACET.

Successivamente andranno definite anche altre modalità di classificazione al fine di rappresentare correttamente tutte le offerte presenti sul mercato libero. Infatti, il dettaglio individuato dall'AEEGSI (Offerte Fisse, Variabili, da definire) non risponde alle singole esigenze degli operatori, le cui offerte non possono esaurirsi nelle tre sole categorie ivi richiamate. In particolare, si segnala che le offerte per le PMI possono essere numerose e molto diverse tra loro, nonché difficilmente valorizzabili sulla base del solo confronto di prezzo. Si auspica quindi la creazione di un Portale flessibile che vada incontro sia alle esigenze dei consumatori sia alle esigenze degli operatori e che non costringa ad una impropria classificazione delle offerte.

Inserimento, caricamento e aggiornamento delle Offerte

In continuità con l'attuale TrovaOfferte, le offerte dovrebbero essere inserite sul Portale da parte del venditore, contenere una descrizione sintetica dell'offerta e il link al sito del venditore in cui è illustrata in dettaglio l'offerta in questione, nonché il link al PDF delle Condizioni Generali di Fornitura. Il caricamento sul Portale delle condizioni generali di fornitura (CGF) o di ulteriore documentazione comporterebbe infatti complessità gestionali per il Sistema informatico ed un appesantimento dello strumento per il consumatore.

Si ritiene che debbano essere caricate sul Portale soltanto le offerte che hanno evidenza pubblica, cioè attivabili dalla generalità dei potenziali clienti. Quindi andrebbero escluse dalla comunicazione al Portale tutte le altre offerte (tipicamente non pubblicate sul sito web aziendale), come le offerte riservate solo a determinate categorie di clienti contattati direttamente tramite altri canali, quelle definite su una base "tailor made" o destinate a specifiche tipologie di clienti (es. dipendenti). D'altronde, non sarebbe possibile l'inserimento e l'aggiornamento di tutte queste offerte, nonché sarebbe controproducente per le finalità di semplicità di consultazione da parte del consumatore.

Per quanto concerne l'indicazione dei prezzi e il loro aggiornamento, si condivide la proposta di suddividere le condizioni economiche in:

- i) prezzi contendibili - corrispondenti alla voce della bolletta 2.0 “materia prima” – il cui inserimento rimarrebbe in capo al venditore;
- ii) prezzi passanti/imposte/tasse – corrispondenti alle altre voci della bolletta 2.0 “trasporto e gestione del contatore”, “oneri di sistema” e “imposte” - con caricamento a cura dell’Acquirente Unico.

Nella fase di futura evoluzione del Portale, il medesimo dovrebbe supportare la simulazione delle indicizzazioni dei prezzi variabili, prevedendo almeno il supporto alle indicizzazioni più diffuse e usate sul mercato.

A tal proposito si vuole sollevare un punto di attenzione: il caricamento delle indicizzazioni dei prezzi potrebbe essere molto oneroso per gli operatori o addirittura non fattibile nel caso di indici non pubblici/con licenze d’uso limitate.

Interfaccia

Si ritiene che il Portale dovrà essere dotato di un’interfaccia semplice e intuitiva per il cliente finale e che, al fine di una sua maggior diffusione, dovrà essere visualizzabile anche su dispositivi mobili o applicazioni *ad hoc*.

Accesso

Si ritiene che l’accesso dovrà essere libero, senza alcuna forma di registrazione da parte del consumatore, in linea con la natura *open data* prescritta dalla Legge.

In analogia con l’attuale TrovaOfferte, dovrà essere previsto anche sul Portale l’inserimento da parte del cliente di informazioni relative a:

- la tipologia di uso, che attraverso un apposito simulatore potrà stimare il consumo annuo (già oggi previsto sul TrovaOfferte e ulteriormente affinabile);
- l’ubicazione territoriale, al fine di intercettare sia i diversi costi di rete che gli eventuali diversi costi del servizio (morosità).

In ottica evolutiva, si potranno utilizzare le informazioni sul cliente già presenti nella banca dati del Sistema Informativo Integrato (SII) dell’Acquirente Unico. Sul punto sarà necessario approfondire se il cliente finale dovrà rilasciare una specifica dichiarazione autorizzativa in merito al trattamento dei propri dati di consumo.

Per i clienti non domestici, le informazioni da inserire per stimare i consumi potrebbero differire. Ad esempio, per i clienti elettrici potrebbe rilevare l’arco temporale di maggior consumo (mesi, fasce). Andrà inserito un limite di consumo specifico del cliente finale che può beneficiare delle offerte registrate sul Portale (ambito applicazione Legge Concorrenza).

Ordinamento e opzioni per la visualizzazione delle offerte

Si ritiene opportuno prevedere l’inserimento di diversi filtri di selezione delle offerte, ad esempio: struttura di prezzo, durata delle condizioni tecnico-

economiche (per tener conto degli sconti di fidelizzazione del cliente), presenza o meno di servizi aggiuntivi, tipologia di servizi aggiuntivi, etc. In particolare le offerte sottoscrivibili esclusivamente tramite il canale web, tipicamente caratterizzate da minori costi, dovrebbero essere oggetto di un apposito filtro.

Rimane da valutare il criterio di ordinamento delle offerte, in quanto il criterio del prezzo/spesa annua potrebbe non essere adatto ad intercettare il valore dei servizi aggiuntivi che gli operatori offrono sul mercato e potrebbe, inoltre, essere viziato da elementi “distorsivi”, come di seguito meglio esplicitato. Inoltre, anche un elenco dei possibili servizi aggiuntivi rischia di non essere esaustivo e per tale motivo sarebbe preferibile il solo filtro tra offerte “solo commodity” e “con servizi aggiuntivi”.

A regime, il Portale dovrebbe comprendere le sole offerte effettivamente disponibili. Pertanto, alla loro scadenza (eventualmente indicata dall'operatore in fase di input o successivamente comunicata), le offerte dovrebbero essere rimosse da quelle visualizzabili. Dovrebbe esserne garantita tuttavia la disponibilità per l'operatore (anche successivamente alla scadenza) all'interno di un'area riservata così da poterle rinnovare e/o modificare senza dover nuovamente procedere al loro caricamento.

Modalità di calcolo della spesa

Si esprimono perplessità sull'attendibilità della spesa attualmente calcolata nel TrovaOfferte, in quanto il suo livello risulta essere viziato da una metodologia di stima che ipotizza come “statiche” tutte le componenti del prezzo per i successivi 12 mesi, in particolare con riferimento alle offerte a prezzo variabile nonché per le offerte che dispiegano i propri benefici economici su un arco temporale più ampio dell'anno.

Si esprimono analoghe perplessità in merito all'introduzione del riferimento alla spesa bimestrale/mensile, da valutare laddove ci fossero offerte che prevedono un “tot fisso” al mese.

Per quanto concerne il riferimento ai prezzi unitari calcolati in analogia alla Bolletta 2.0, preme sottolineare i seguenti limiti di rappresentatività dei medesimi:

- elevata sensibilità all'ipotesi di consumo annuo inserito (per effetto dell'incidenza dei corrispettivi fissi in funzione dei consumi annui stimati);
- bassa attendibilità rispetto al prezzo medio relativo ai 12 mesi successivi al calcolo, alla luce delle difficoltà di stimare e simulare l'evoluzione del prezzo nel corso dell'anno, anche tenuto conto della tipologia di indicizzazione sottesa;
- impossibilità di intercettare il valore soggettivo dei servizi aggiuntivi.

Anche la rappresentazione di una “spesa unitaria” relativa alla sola quota materia prima sconta i limiti sopra riportati.

Di conseguenza, si evidenziano preoccupazioni in merito alle aspettative che le indicazioni sul prezzo unitario e sul livello di spesa potranno implicitamente creare nei consumatori. A tal fine è sicuramente opportuno un intervento (*disclaimer*) volto ad informare il consumatore che eventuali stime sul prezzo/consumo saranno affette da numerose variabili che incideranno sulla loro attendibilità.

Criteri di visualizzazione dei servizi accessori

È importante che il Portale riporti la descrizione testuale dei servizi aggiuntivi correlati alle singole offerte di vendita degli operatori. Il “cliente evoluto” di oggi, infatti, non seleziona l’offerta solo in base al prezzo ma anche in relazione alla presenza ed alla tipologia dei relativi servizi aggiuntivi che rappresentano, pertanto, uno dei principali elementi di competizione tra gli operatori.

In ogni caso, il Portale dovrebbe dar adeguata evidenza alla presenza di servizi aggiuntivi, tramite campi di testo compilabili dagli operatori.

Al contempo, si ribadisce la difficoltà nell’individuare dei criteri comuni, univoci e oggettivi di valorizzazione dei suddetti servizi aggiuntivi. Non sembra pertanto corretto che la rappresentazione dei servizi accessori avvenga tramite l’inclusione del suo valore nel calcolo della spesa.

Criteri di visualizzazione degli sconti

Si evidenzia che il criterio di visualizzazione degli sconti potrebbe seguire l’attuale modalità di rappresentazione del TrovaOfferte, suddividendo in riquadri separati e distinti gli sconti *una tantum* e gli sconti permanenti, nonché eventuali diverse e nuove tipologie di sconti che i venditori potranno prevedere in futuro. E’ importante, tuttavia, che gli sconti vengano esposti al cliente non solo tra i filtri, ma che siano sempre presenti nelle caratteristiche dell’offerta.

A differenza dell’attuale TrovaOfferte, si chiede che anche gli sconti *una tantum* siano valorizzati nel calcolo dell’eventuale spesa rappresentata.

Ulteriori osservazioni

Si ritiene che il Portale non debba tradursi in un ulteriore strumento di controllo da parte dell’Autorità nei confronti degli operatori ma debba garantire la confrontabilità delle offerte, così come statuito dalla Legge Concorrenza. Si chiede, pertanto, che nell’elaborazione del Portale si tenga in considerazione anche la necessità di non generare ulteriori oneri o complessità gestionali.