

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

Verbale 3^a riunione

Roma – Milano, 17 gennaio 2018

In data 17 gennaio dell'anno 2018, presso gli uffici di Roma dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA o Autorità), in collegamento video con la sede di Milano, si è svolta la seconda riunione del Comitato Tecnico Consultivo (di seguito: CTC o Comitato Tecnico), costituito ai sensi dell'articolo 1, comma 61 della legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/2017 o Legge Concorrenza).

Il CTC si riunisce per l'esame dei seguenti argomenti iscritti all'ordine del giorno:

1. Piano di lavoro;
2. Approvazione del verbale della seconda riunione del CTC;
3. Sintesi dei contributi pervenuti in merito al documento di consultazione 763/2017/R/com (di seguito: DCO 763/2017/R/com o DCO);
4. Valutazione dei contributi e osservazioni dei membri del CTC.

Alla riunione del 17 gennaio sono presenti:

- per l'Autorità: la dott.ssa Marta Chicca, Direttore della Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori di Energia, in qualità di coordinatore e rappresentante nel CTC. Assistono anche dirigenti e funzionari dell'Autorità e i membri della Segreteria Tecnica.
- come rappresentanti del CTC sono presenti:

Titolo	Nome	Cognome	Associazione	CTC	Sede
Dott.	Alessandro	PETRUZZI	Federconsumatori	Rappresentante CNCU	Roma
Dott.	Renato	PESA	Confcommercio	Sostituto Rappresentante PMI	Roma
Ing.	Marta	BUCCI	Assogas	Rappresentante OPERATORI	Roma
Dott.ssa	Laura	VECCHI	Ministero Sviluppo Economico	Rappresentante MISE	Roma

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

Dott.ssa	Valeria	AMENDOLA	Autorità garante della concorrenza e del mercato	Rappresentante AGCM	Roma
Dott.	Alessio	BORRIELLO	Acquirente unico	Osservatore Acquirente unico	Roma
Dott.ssa	Elettra	CAPPADOZZI	Sistema Informativo Integrato	Osservatore Acquirente unico	Roma

La riunione ha inizio alle ore 14:30. Alla documentazione degli atti si procede mediante verbale. La Segreteria tecnica del Comitato Tecnico svolge la funzione di verbalizzazione.

In apertura dei lavori, la **dott.ssa Marta Chicca** ringrazia i presenti per la partecipazione alla terza riunione del CTC e presenta l'agenda dell'incontro.

Con l'ausilio di una presentazione, la dott.ssa Chicca richiama il piano di lavoro condiviso nel corso della precedente incontro del CTC e, coerentemente con il medesimo, evidenzia come si sia proceduto alla pubblicazione del documento di consultazione sul Portale confrontabilità offerte (di seguito: Portale) nel mese di novembre 2017 (DCO 763/2017/R/com), e a raccogliere ed esaminare i contributi successivamente pervenuti da parte dei soggetti interessati durante il periodo di consultazione, terminato in data 11 dicembre 2017. La dott.ssa Chicca conferma l'intenzione di finalizzare il provvedimento per l'istituzione del Portale nel mese di gennaio 2018.

A seguire, viene presa visione del verbale della seconda riunione del CTC, con evidenza delle integrazioni apportate successivamente all'invio della bozza per tenere conto dei commenti pervenuti da parte dei rappresentanti del CTC. In assenza di ulteriori commenti, il verbale si considera approvato e sarà pubblicato nella sezione del sito internet dell'Autorità dedicata ai lavori del CTC, di cui si presenta la configurazione.

La dott.ssa Chicca prosegue ad illustrare la sintesi dei contributi pervenuti da parte dei soggetti interessati al DCO 763/2017/R/com. In particolare, in risposta alla consultazione sono pervenute osservazioni da parte di venti soggetti, di cui:

- ✓ otto operatori di mercato;
- ✓ sei associazioni rappresentative degli operatori di mercato;
- ✓ tre associazioni rappresentative dei clienti non domestici;
- ✓ un'associazione rappresentativa dei clienti domestici;
- ✓ un operatore della telefonia;
- ✓ un comparatore di offerte di energia elettrica e di gas naturale.

Le osservazioni pervenute riguardano aspetti di carattere sia generale sia puntuale, come di seguito brevemente elencati.

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

OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE:

- si esprime la necessità di accompagnare l'implementazione del Portale con una campagna informativa efficace, di carattere istituzionale, che ne promuova l'utilizzo e consenta di apprezzarne appieno i profili di neutralità e di tutela nei confronti dei fruitori;
- si esprime l'esigenza di promuovere, compatibilmente con le funzioni e gli obiettivi del Portale, soluzioni improntate alla semplicità, fruibilità e flessibilità dello strumento, anche per tenere conto delle dinamiche del mercato, e della necessità di adattarsi alla presenza di offerte innovative;
- si esprime la richiesta di minimizzazione degli oneri di caricamento delle offerte da parte degli operatori, anche con riferimento alla migrazione nel Portale delle offerte già presenti nel TrovaOfferte, anche al fine di non ingenerare confusione tra i consumatori;
- si esprime l'opportunità di predisporre un servizio di assistenza agli operatori di mercato da parte del Gestore in relazione all'operatività del Portale;
- si supporta l'approccio per fasi indicato per l'operatività del Portale, a partire dalla pubblicazione delle offerte PLACET;
- si manifesta l'esigenza di conoscere in via puntuale le modalità per la condivisione *open data* delle informazioni sulle offerte e le garanzie di tutela connesse con le suddette modalità;
- si esprime la necessità di assicurare uno stretto monitoraggio dei comportamenti degli operatori di mercato al fine di evitare condotte scorrette in relazione alla pubblicazione delle offerte e alle condizioni economiche e/o contrattuali effettivamente applicate ai clienti.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE SPECIFICO:

- **soggetti coinvolti:** è emersa una condivisione ampia circa gli orientamenti presentati nel DCO; questi includono il Gestore, i venditori, i clienti di piccole dimensioni e tutti i potenziali soggetti interessati alla consultazione del Portale anche per finalità diverse; è stata al contempo evidenziata l'importanza di prevedere un ruolo anche per i soggetti, diversi dagli operatori di mercato e dai clienti, che vogliono interfacciarsi col Portale (ad esempio per offrire propri servizi di comparazione alternativi a quelli del Gestore ovvero di altra natura);
- **requisiti prestazionali minimi:** i rispondenti alla consultazione hanno evidenziato l'esigenza di individuare requisiti prestazionali minimi cui il Gestore deve attenersi per la realizzazione e la gestione del Portale. Tali requisiti dovrebbero essere relativi, tra l'altro, alla sicurezza informatica, all'accessibilità, alle modalità di accreditamento degli operatori di mercato, ai tempi di caricamento delle pagine e all'aggiornamento del Portale;
- **perimetro delle offerte:** diversi rispondenti hanno richiesto di inserire unicamente le offerte standardizzate e di escludere le offerte di vendita: i) che prevedono condizioni economico-contrattuali concordate con il singolo cliente; ii) di rinegoziazione, di rinnovo, le c.d. offerte *win back* e le offerte a dinamicità elevata (a titolo di esempio, quelle con durata temporale limitata); iii) riservate a sottoinsiemi chiusi e predefiniti di clienti (es. offerte rivolte a dipendenti, familiari e amici e a dipendenti di *partner* commerciali); iv) dedicate ai clienti in possesso di particolari caratteristiche, come quelle rivolte ai clienti di *partner* commerciali; v)

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

veicolate solo con determinati canali di vendita (es. mediante agenti), in quanto assimilabili a offerte riservate a un sottoinsieme chiuso di clienti;

- **interfaccia:** i rispondenti alla consultazione hanno espresso una larga condivisione per una configurazione del Portale quanto più semplice, intuitiva, fruibile e flessibile. Sono state inoltre condivise la modalità indicate di accesso al Portale - che prevedono una forma di accesso libera, priva di registrazione e, alternativamente, una forma di accesso previa identificazione dell'utente per l'utilizzo dei dati di consumo del medesimo presenti nel SII - sottolineando altresì la necessità di permettere l'accesso alle informazioni del SII anche a soggetti terzi, previa autorizzazione del cliente finale. È emersa una generale condivisione in merito agli orientamenti circa le informazioni minime richieste al cliente finale per la consultazione del Portale, al contempo segnalando informazioni ulteriori di utilità per la fruizione dei servizi di confrontabilità delle offerte (ad esempio, modalità di pagamento disponibili, presenza di un canale di sottoscrizione *web*, codice ATECO per le utenze non domestiche, nuove attivazioni). Sono invece emersi pareri discordanti rispetto all'ipotesi di pre-selezione del tipo di offerte – fisse o variabili; in particolare è emersa la richiesta di individuazione di una terza categoria di offerte (tipologia altro) per rappresentare le offerte (ad esempio miste) non strettamente tipizzabili come a prezzo fisso ovvero a prezzo variabile;
- **esiti della ricerca:** i rispondenti alla consultazione hanno espresso una generale condivisione nei confronti della predisposizione di una pagina di sintesi dei risultati e di una pagina di dettaglio. In relazione alle informazioni contenute nella pagina di sintesi sono state espresse le seguenti considerazioni:
 - calcolo della spesa annua stimata: le associazioni rappresentative dei clienti non domestici hanno manifestato delle riserve nei confronti di questo criterio di ordinamento delle offerte, con preferenza per l'ordinamento delle offerte sulla base del prezzo unitario della materia prima energia; il criterio proposto troverebbe invece largo favore tra gli operatori di mercato e risulta condiviso anche da parte dell'associazione dei clienti domestici con indicazione, a tendere, per una rappresentazione e un ordinamento in base al prezzo unitario della materia prima;
 - confronto dei risultati con la spesa corrente: è emersa una sostanziale contrarietà da parte della maggioranza degli operatori di mercato, in quanto giudicato di difficile implementazione e potenzialmente fuorviante, mentre si sono dichiarate a favore le associazioni rappresentative dei clienti, che ne gradirebbero un'estensione anche ai clienti non domestici;
 - rappresentazione della spesa dei servizi di tutela: diversi rispondenti hanno espresso contrarietà in considerazione del prossimo superamento dei regimi di tutela disposto dalla legge 124/17; nel caso dovesse esserne invece previsto l'inserimento, è stata indicata l'esigenza di evidenziare, nell'informazione fornita al cliente, il superamento dei regimi di tutela a partire dall'1 luglio 2019;
 - rappresentazione delle offerte PLACET: gli operatori di mercato hanno prevalentemente indicato che le medesime non ricevano un trattamento preferenziale, condividendo la sola previsione di un filtro; diversamente le associazioni rappresentative dei clienti finali hanno espresso l'esigenza di dare adeguata visibilità in ragione dell'elevato grado

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

di confrontabilità delle offerte PLACET e del fatto che queste offerte possono costituire per il cliente il riferimento di prezzo della sola *commodity*;

- rappresentazione degli sconti: sono emersi pareri discordanti sull'inclusione nel calcolo della spesa stimata degli sconti *una tantum* non condizionati. Per alcuni rispondenti alla consultazione tale inclusione avrebbe un effetto distorsivo sull'ordinamento delle offerte; per alcuni rispondenti il calcolo della spesa stimata dovrebbe includere anche gli sconti condizionati se riferiti ad un periodo annuale. È stata inoltre segnalata la necessità di non penalizzare offerte pluriennali che premiano la fedeltà del cliente in anni successivi al primo;
- rappresentazione dei servizi e dei prodotti aggiuntivi: diversi rispondenti alla consultazione hanno indicato l'esigenza di una valorizzazione economica di tali servizi e prodotti anche al fine di non limitare il confronto tra le offerte alla sola spesa per la fornitura energetica. È stata inoltre manifestata l'esigenza di adeguata visualizzazione dei servizi e/o i prodotti aggiuntivi opzionali anche per evidenziare i casi in cui questi diano luogo a condizioni più vantaggiose per gli aderenti all'offerta; alcuni rispondenti alla consultazione hanno infine indicato la propria contrarietà rispetto all'indicazione dei corrispettivi associati ai prodotti e/o servizi aggiuntivi nella pagina di dettaglio dell'offerta;
- filtri: è stata espressa contrarietà rispetto un filtro che descriva le modalità di indicizzazione del prezzo delle offerte variabili; è emersa la richiesta di ulteriori filtri, quali ad esempio, filtri relativi alla fatturazione elettronica, alle modalità di pagamento, ai canali di sottoscrizione disponibili, alle caratteristiche dell'operatore (ad esempio, orari del *call center*, presenza di sportelli fisici nel territorio di residenza del cliente, dimensione nazionale dell'operatore, ecc.);

In relazione alle informazioni contenute nella pagina di dettaglio è emersa una generale condivisione circa gli elementi minimi da inserire. È stata segnalata, fra l'altro, l'utilità di indicare la durata del contratto con riferimento alle offerte a prezzo fisso. Con riferimento alle offerte a prezzo variabile, è stato segnalato che i venditori potrebbero non disporre della licenza per la diffusione dei valori degli indici/prezzi utili ai fini del calcolo della spesa annua stimata, in particolare ai fini della comunicazione dei valori storici assunti dai suddetti indici. Diversi rispondenti alla consultazione hanno indicato come non necessarie le informazioni sul *mix* energetico del venditore;

- **fase di input**: diversi operatori di mercato hanno manifestato preoccupazione circa l'obbligo di caricamento delle offerte sul Portale contestualmente alla loro commercializzazione; è inoltre stata avanzata la richiesta di caricamento da parte del Gestore anche dei corrispettivi di dispacciamento così come pubblicati dalla società Terna, lasciando facoltà al venditore di indicare, in sede di caricamento dell'offerta, se la stessa prevede l'applicazione di tali corrispettivi;
- **calcolo della spesa annua stimata**: numerosi rispondenti hanno condiviso la previsione per cui i clienti non domestici inseriscano il consumo per fasce, salvo l'utilizzo di profili convenzionali in caso di mancato inserimento o nell'ipotesi di indisponibilità del dato; a tale riguardo, alcuni rispondenti hanno manifestato l'utilità di estensione anche ai clienti domestici. È stato inoltre generalmente condiviso l'orientamento di calcolare la spesa annua

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

stimata relativamente alle offerte a prezzo variabile e ai servizi di tutela prendendo a riferimento i valori *forward* dell'indice/prezzo assunto a riferimento nell'offerta; per alcuni rispondenti, invece, la metodologia basata sulle quotazioni dei prodotti *forward* sarebbe scarsamente oggettiva e verificabile, oltre che onerosa per i venditori. È emersa, a tale riguardo, la richiesta di incaricare il Gestore di individuare i valori *forward* degli indici/ prezzi da utilizzare nel calcolo della spesa annua stimata, riducendo i margini di discrezionalità dei venditori nell'operare tale scelta. Infine è stata espressa contrarietà all'utilizzo di un fattore di correzione dei valori *forward* che tenga conto dello scostamento storico tra detti valori *forward* e i prezzi che si sono effettivamente realizzati.

Terminata l'illustrazione dei contributi forniti dai rispondenti alla consultazione, la dott.ssa Chicca illustra gli orientamenti generali per la predisposizione dello schema di provvedimento per la costituzione del Portale riguardanti, fra l'altro, la perimetrazione delle funzioni del Gestore, i criteri generali e tecnici per la realizzazione del Portale, la definizione delle fasi di implementazione, l'adozione del modello *customer oriented* in grado di guidare il cliente e consentire di soddisfare clienti con livelli e capacità di interazione diversi.

La discussione all'interno del CTC prosegue con una serie di interventi da parte dei rappresentanti rispetto ai punti illustrati dalla Dr.ssa Chicca.

L'ing. Marta Bucci, in qualità di **rappresentante degli operatori di mercato**, evidenzia come considerazioni specifiche e ulteriori rispetto a quelle emerse nell'ambito della consultazione potranno essere svolte solo una volta pubblicata la delibera di istituzione del Portale, in particolare sui profili più delicati di implementazione. In relazione al tema del criterio di ordinamento delle offerte, esprime perplessità circa la possibilità di utilizzare il criterio del prezzo unitario, come ipotizzato da alcuni rispondenti alla consultazione. Con riferimento alla possibilità che portali non istituzionali possano utilizzare, per la fornitura dei propri servizi commerciali, le informazioni rese disponibili tramite il Portale istituito dall'Autorità, suggerisce di individuare modalità di interazione tali da non ingenerare confusione tra gli utilizzatori e, in particolare, tra i clienti finali.

Il dott. Renato Pesa, in qualità di **sostituto rappresentante delle PMI**, esprime una generale condivisione rispetto alle considerazioni e agli orientamenti dell'Autorità evidenziando come, nei confronti del criterio ipotizzato ai fini dell'ordinamento delle offerte, le associazioni rappresentative delle imprese non siano contrarie, ma piuttosto temano che tale criterio possa rendere meno fruibile il Portale, in ragione del fatto che le imprese tipicamente confrontano le diverse offerte sulla base del prezzo unitario praticato e non tanto della spesa annua stimata. Al contempo, si conviene sul fatto che il criterio del prezzo unitario renda complesso l'ordinamento delle offerte nell'ambito del Portale. Rispetto al perimetro delle offerte da inserire nel Portale, esprime condivisione circa il fatto che non possano essere oggetto di confronto le offerte non rivolte alla generalità dei clienti.

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

il **dott. Alessandro Petruzzi, rappresentante CNCU**, nel confermare il favore nei confronti dell'andamento dei lavori del CTC e degli orientamenti espressi dall'Autorità, evidenzia l'importanza di accompagnare l'istituzione e l'operatività del Portale con un'attività di assistenza da parte dello Sportello del Consumatore. Inoltre evidenzia l'opportunità di approfondire i profili connessi all'uso delle informazioni potenzialmente sensibili relative alla fornitura di energia al singolo cliente finale.

La **dott.ssa Laura Vecchi, rappresentante del MISE**, nell'esprimere generale condivisione rispetto all'andamento dei lavori del CTC e degli spunti emersi in fase di consultazione, conferma l'interesse e la disponibilità del MiSE a collaborare con l'Autorità, chiamata a definire il quadro regolatorio per la realizzazione e l'operatività del Portale.

La **dott.ssa Amendola, rappresentante dell'AGCM**, esprime apprezzamento per l'importante lavoro svolto dall'Autorità in tempi relativamente contenuti. Con riserva di approfondimento da parte degli uffici AGCM, segnala fra l'altro come necessario escludere i servizi di tutela dal novero delle offerte da inserire nel Portale, in quanto si riferiscono esclusivamente a forniture di specifici operatori con condizioni economiche e contrattuali regolate dall'Autorità, non costituendo quindi offerte a mercato libero comparabili alle altre. Inoltre, considera importante promuovere la massima copertura del mercato nazionale, valutando a tal riguardo positivamente l'orientamento dell'Autorità di procedere per fasi, anche al fine di svolgere i necessari approfondimenti volti a valutare l'inclusione nel Portale delle offerte aventi profili di maggiore complessità. Infine condivide, specie con riferimento ai clienti domestici, il criterio di confronto basato sulla stima della spesa annua.

Terminati gli interventi, la dott.ssa Chicca ringrazia i soggetti intervenuti e dichiara terminata la riunione.

Per la segreteria tecnica

Il coordinatore