

*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 4^a riunione

Roma – Milano, 25 giugno 2018

In data 25 giugno 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 quarta 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 terza riunione del CTC;
3. Illustrazione deliberazione 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com¹ (di seguito: deliberazione 51/2018/R/com);
4. Aggiornamento in merito all'implementazione del primo prototipo del Portale confrontabilità offerte (di seguito: Portale).

Alla riunione del 25 giugno 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.ssa	Valeria	AMENDOLA	Autorità garante della concorrenza e del mercato	Rappresentante AGCM	Roma
Dott.ssa	Laura	ANTINARELLI	Ministero Sviluppo Economico	Sostituto Rappresentante MISE	Roma

¹ Istituzione del portale per la pubblicazione delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale, di cui alla legge 124/ 2017

*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	Valentina	BAGOZZI	Confartigianato	Osservatore PMI	Roma
Ing.	Marta	BUCCI	Assogas	Rappresentante Operatori	Roma
Dott.ssa	Elettra	CAPPADOZZI	Sistema Informativo Integrato	Osservatore Acquirente unico	Roma
Dott.	Riccardo	COMINI	Sistema Informativo Integrato	Osservatore Acquirente unico	Roma
Dott.	Renato	PESA	Confcommercio	Osservatore PMI	Roma
Dott.	Alessandro	PETRUZZI	Federconsumatori	Rappresentante CNCU	Roma
Dott.ssa	Rita	SOFI	CNA	Osservatore PMI	Roma
Dott.	Alessandro	TATAFIORE	Confesercenti	Rappresentante PMI	Roma
Dott.	Umberto	ZAMPINI	Acquirente unico	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 quarta riunione del CTC e presenta l'agenda dell'incontro, finalizzato prevalentemente a esaminare gli sviluppi del Portale ai sensi della delibera 51/2018/R/com.

A tal fine, è prevista, in corso di riunione, una sessione, guidata da Acquirente unico, volta a presentare ai membri del CTC i principali contenuti e le funzioni di navigazione del Portale, in anteprima rispetto all'apertura del sito internet alla generalità degli utenti, prevista a partire dall'1 luglio 2018 e contenente le Offerte PLACET per l'energia elettrica e per il gas naturale.

Con l'ausilio di una presentazione, la dott.ssa Chicca richiama in primo luogo il ruolo del CTC nelle varie fasi di sviluppo del Portale. In particolare, si evidenzia come ad oggi siano stati svolti tre incontri del CTC antecedenti la pubblicazione della delibera di approvazione del Portale, durante i quali sono state rappresentate istanze ed esigenze, anche mediante trasmissione di contributi scritti da parte dei suoi membri. La dott.ssa Chicca richiama l'importanza del CTC anche nella fase successiva alla pubblicazione online del Portale, in considerazione delle attività di monitoraggio, segnalazione ed eventuali azioni a seguire, associate al funzionamento del Portale.

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

Viene inoltre ricordato che la delibera 51/2018/R/com prevede una implementazione per fasi del Portale incaricando il Gestore del SII (di seguito: Gestore) di sviluppare l'interfaccia del Portale Offerte in conformità a secondo le seguenti tempistiche:

- luglio 2018: pubblicazione nel Portale Offerte di tutte le offerte PLACET (fisse e variabili) di energia elettrica e gas naturale;
- settembre 2018: pubblicazione di tutte le offerte rivolte ai clienti domestici presenti nel TrovaOfferte con possibilità per i venditori non presenti nel TrovaOfferte di pubblicare volontariamente le proprie offerte già in questa fase;
- dicembre 2018: pubblicazione di tutte le altre offerte rivolte alla generalità dei clienti (domestici e non domestici).

Per quanto illustrato, alla luce delle diverse fasi di implementazione del Portale, il cui completamento è previsto a dicembre 2018, si ipotizza la convocazione del CTC nei prossimi mesi secondo il seguente calendario di massima:

- Settembre 2018: 5^a riunione del CTC, dedicata principalmente all'esame delle evidenze in merito alla Fase 1 del Portale con eventuale invio di contributi;
- Ottobre/Novembre 2018: 6^a riunione del CTC, dedicata principalmente all'esame delle evidenze in merito alla Fase 2 del Portale con eventuale invio di contributi;
- Gennaio 2019: 7^a riunione del CTC, dedicata principalmente all'esame delle evidenze in merito alla Fase 3 del Portale con eventuale invio di contributi.

I membri del CTC esprimono sostanziale condivisione rispetto alle tempistiche e ai contenuti prospettati con riferimento al calendario delle attività da svolgere durante le fasi previste per la completa implementazione del Portale.

A seguire, la dott.ssa Chicca procede all'illustrazione dei principali contenuti della deliberazione 51/2018/R/com di istituzione del Portale. A tale riguardo viene ricordato che, con la deliberazione 51/2018/R/com, l'Autorità ha approvato il Regolamento di funzionamento del Portale (allegato A) definendo tra l'altro:

- gli obblighi a carico dei venditori relativamente alla trasmissione delle offerte;
- il modello tecnologico e gestionale a cui il Gestore è chiamato a uniformarsi;
- le modalità di consultazione del Portale;
- gli esiti della ricerca nel Portale, incluse le altre sezioni e servizi da fornire agli utenti.

La dott.ssa Chicca ricorda, prima di illustrare più nel dettaglio il contenuto della richiamata deliberazione, che le funzionalità del Portale saranno sviluppate gradualmente, per fasi successive, pertanto, nel primo rilascio dello strumento, non saranno presenti tutti i contenuti previsti dal Regolamento di funzionamento.

Con riferimento agli obblighi dei venditori, si sottolinea come ciascun venditore sia tenuto a trasmettere, prima della commercializzazione, tutte le offerte che sono rivolte alla generalità dei

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

clienti e non prevedono condizioni di fornitura soggette a negoziazione individuale. Sono invece escluse le offerte rivolte a particolari tipologie di clienti, come ad esempio i dipendenti di un venditore. Con riferimento alle suddette offerte, il venditore è responsabile della completezza, veridicità e correttezza delle informazioni inserite e deve correggere tempestivamente eventuali errori materiali. Inoltre, il venditore è tenuto a stipulare contratti per offerte con le medesime caratteristiche e alle medesime condizioni di quelle pubblicate nel Portale.

Per quanto concerne il modello tecnologico e gestionale, si ricordano i principali requisiti prestazionali e funzionali del Portale, che il Gestore è chiamato ad assicurare, anche nel tempo, in condizioni di sicurezza e in logica evolutiva rispetto allo sviluppo tecnologico e alle nuove esigenze che potrebbero emergere.

A tale riguardo, si evidenzia come, fin dalla prima fase di implementazione, gli utenti potranno accedervi senza alcuna registrazione. Successivamente è prevista la possibilità di autenticazione con l'inserimento di credenziali che permettono il riconoscimento del POD/PDR di cui il cliente è titolare e dei relativi consumi contenuti nel SII. Ai fini della ricerca, è previsto l'inserimento da parte dell'utente di alcune informazioni, quali la tipologia di fornitura per cui si effettua la ricerca, la tipologia di cliente (domestico - condominio per gli usi gas – impresa), tipologia di offerta, con distinzione tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile. Inoltre, si richiede all'utente di inserire le informazioni necessarie per il calcolo della spesa annua stimata di ciascuna offerta, quali consumo annuo, ubicazione della fornitura, residenza, potenza (solo elettrico). Il Portale mette inoltre a disposizione, con riferimento agli utenti domestici, uno strumento di stima dei consumi.

Al termine dell'inserimento delle informazioni l'utente è in grado di visualizzare un elenco delle offerte disponibili che soddisfano i requisiti inseriti, ordinato di *default* per valori di stima della spesa annua crescenti. È prevista, a regime, la possibilità di affinare la ricerca con l'uso di filtri a scelta del cliente (e.g., PLACET; selezione di uno o più venditori; offerte con prodotti aggiuntivi; particolari modalità di pagamento o sottoscrizione; presenza di sconti ulteriori rispetto a quelli già calcolati nella stima della spesa). Dall'elenco è possibile visionare anche un dettaglio per ciascuna offerta contenente informazioni sui corrispettivi unitari ed altri dettagli informativi sull'offerta.

Con riferimento al valore della spesa annua stimata associata alle condizioni di tutela (elettrico e gas) viene evidenziato come la medesima sarà visibile esclusivamente all'interno dell'elenco delle offerte variabili. L'elenco delle offerte, di *default*, saranno visualizzabili dall'utente con un ordine di spesa crescente; mediante appositi filtri sarà anche possibile visualizzare le offerte per ordine alfabetico, per nome del venditore etc....

Una serie di sezioni informative sono infine previste per migliorare l'esperienza di fruizione del Portale da parte dell'utente. Tali sezioni riguardano, in particolare: le modalità di utilizzo del Portale; la comprensione dei risultati; il mercato libero; le offerte PLACET, i servizi di tutela; la terzietà del Gestore. È previsto poi che lo Sportello per il consumatore energia e ambiente fornisca un servizio gratuito di assistenza telefonica alla consultazione del Portale Offerte.

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

Al fine di mostrare al CTC il prototipo del Portale prima del *go live* del medesimo, si procede successivamente con l'ausilio dell'Acquirente unico a una breve illustrazione delle modalità di consultazione del Portale, e della visualizzazione delle offerte ivi contenute. La discussione all'interno del CTC prosegue con una serie di interventi da parte dei rappresentanti rispetto ai punti illustrati dalla dott.ssa Chicca.

Il **dott. Petruzzi, rappresentante CNCU**, nel manifestare l'impressione positiva sulle caratteristiche del Portale e nei confronti dell'andamento dei lavori, evidenzia, da un lato, l'esigenza di potenziare le attività di supporto da parte dello Sportello del consumatore, dall'altro, l'importanza di svolgere un'adeguata campagna informativa sul Portale in grado di raggiungere la più ampia platea di potenziali utenti. Con riferimento alle informazioni disponibili circa le singole offerte, si evidenzia l'importanza di prevedere la possibilità di stampare la pagina di dettaglio dell'offerta, chiedendo se, al riguardo, la medesima offerta sia esigibile nei confronti del venditore. Inoltre, per quanto concerne il comportamento dei venditori, evidenzia l'importanza di assicurare un adeguato monitoraggio del Portale e le azioni necessarie di contrasto nei confronti di eventuali pratiche scorrette.

Rispetto ai punti sopra segnalati, la dott.ssa Chicca evidenzia, in primo luogo, il ruolo del CTC come organismo deputato, fra l'altro, a fare emergere e segnalare situazioni o comportamenti meritevoli di considerazione da parte dei soggetti istituzionali (in primis ARERA, AGCM e MISE), anche per le azioni a seguire. Con riferimento alle attività dello Sportello del consumatore, si evidenzia il ruolo e l'attività di assistenza e formazione prevista dall'Autorità nei confronti del personale dello Sportello, anche con riferimento ai nuovi compiti di supporto agli utenti del Portale; gli Uffici dell'Autorità valuteranno eventuali esigenze di potenziamento dello Sportello alla luce del carico di attività. Per quanto concerne i profili di comunicazione, si esprime condivisione circa l'importanza di supportare l'implementazione del Portale tramite un'adeguata campagna informativa; al contempo, si evidenzia la situazione di relativa incertezza associata al percorso complessivo di attuazione della legge 124/2017, in particolare su aspetti che non ricadono direttamente all'interno delle competenze dell'Autorità. Infine, la dott.ssa Chicca, in risposta alla manifestata esigenza dei rappresentanti dei consumatori di permettere agli utenti di stampare il dettaglio dell'offerta consultata, conferma che simile opzione sarà disponibile nelle successive fasi implementative del Portale. Resta inoltre confermata l'esigibilità di tale offerta nei confronti del venditore che ne ha validato la pubblicazione.

La **dott.ssa Amendola, rappresentante dell'AGCM**, esprime apprezzamento per il lavoro svolto dall'Autorità ed evidenzia, proprio per conseguire il fine della norma, che è quello di garantire una concorrenza effettiva a favore dei clienti finali, l'importanza che la clientela elettrica sia pienamente consapevole del futuro cambio di regime regolamentare e delle proprie opzioni di scelta per ottenerne tutti i possibili benefici. In tal senso, sottolinea l'assoluta necessità di una adeguata pubblicizzazione del Portale presso la platea dei potenziali utenti, anche mediante campagne stampa e televisive di portata nazionale. Nello stesso senso, la dott.ssa Amendola ritiene contraddittoria la scelta di inserire nel Portale le offerte dei servizi di tutela, in quanto tali servizi, di natura regolata, non costituiscono offerte di mercato libero per le quali è stato

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

istituito lo strumento in parola. L'equiparazione nell'ambito del Portale fra offerte libere e offerte in regime di tutela rischia quindi di essere confusoria senza aggiungere alcun beneficio conoscitivo per l'utenza; ed infatti l'informazione relativa alla propria specifica spesa annua per il servizio regolato è già nota al cliente tutelato che, volendo individuare eventuali offerte a mercato libero più convenienti, ne confronterà la spesa annuale prevista con quella effettiva e attuale che risulta dalla propria bolletta.

; .

La dott.ssa Chicca, con riferimento all'inserimento delle offerte di maggior tutela nel Portale, evidenzia come tale scelta sia stata effettuata in esito ad un ampio processo di consultazione e che sono state contemperate le istanze manifestate dai diversi *stakeholders*.

L'**ing. Marta Bucci**, in qualità di **rappresentante degli operatori di mercato**, conferma l'impressione positiva sulle caratteristiche del Portale e nei confronti dell'andamento dei lavori. Apprezzabile anche il mancato obbligo di registrazione degli utenti per l'utilizzo del Portale. Si condivide l'esigenza di accompagnare l'implementazione del Portale con un'adeguata campagna informativa.

La **dott.ssa Antinarelli**, **sostituto rappresentante del MISE**, nell'esprimere generale condivisione rispetto all'andamento dei lavori del CTC e degli spunti emersi in fase di discussione, concorda circa l'esigenza di monitoraggio del Portale e, in particolare, della condotta dei venditori. A tal proposito, è stato comunicato che è in fase di prossima adozione l'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali, in ossequio a quanto disposto dalla legge 124/2017. Rispetto alla campagna informativa, si condivide l'opportunità di promuovere la conoscenza del Portale, dichiarando la disponibilità del MISE a svolgere, a tal fine, le azioni di propria competenza.

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

Per la segreteria tecnica

Il coordinatore