

*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 5<sup>a</sup> riunione

**Roma – Milano, 24 ottobre 2018**

In data 24 ottobre 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 quinta 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. Approvazione verbale della 4<sup>a</sup> riunione del CTC;
2. Piano di lavoro;
3. Illustrazione Fase I e II del Portale Offerte;
4. Discussione in merito a eventuali segnalazioni sul contenuto e/o l'utilizzo del Portale Offerte.

Alla riunione del 24 ottobre sono presenti:

- per l'Autorità: il dott. Edoardo Battisti, Segretario generale in rappresentanza del Collegio dell'Autorità e 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	<b>AMENDOLA</b>	Autorità garante della concorrenza e del mercato	Rappresentante AGCM	Roma
Dott.ssa	Laura	<b>ANTINARELLI</b>	Ministero Sviluppo Economico	Osservatore MISE	Roma
Dott.	Alessandro	<b>BIANCO</b>	Energia Libera	Osservatore Operatori	Roma
Dott.	Alessio	<b>BORRIELLO</b>	Acquirente unico	Osservatore Acquirente unico	

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

Ing.	Marta	<b>BUCCI</b>	Anigas	Rappresentante Operatori	Milano
Dott.ssa	Elettra	<b>CAPPADOZZI</b>	Sistema Informativo Integrato	Osservatore Acquirente unico	Roma
Dott.	Riccardo	<b>COMINI</b>	Sistema Informativo Integrato	Osservatore Acquirente unico	Roma
Dott.ssa	Rita	<b>SOFI</b>	CNA	Rappresentante PMI	Roma
Dott.ssa	Laura	<b>VECCHI</b>	Ministero Sviluppo Economico	Rappresentante MISE	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, il **Segretario generale Edoardo Battisti**, in rappresentanza del Collegio dell'Autorità, accoglie i partecipanti e ringrazia i presenti per la partecipazione alla quinta riunione del CTC. Il Segretario generale rappresenta quanto la tutela dei clienti finali sia un tema prioritario per il Collegio in particolare in questo momento di grandi cambiamenti del mercato energetico. Tra i vari progetti e iniziative che il Collegio sta realizzando, si annovera certamente il Portale Offerte che rappresenta un innovativo strumento per accrescere le conoscenze dei clienti finali e confrontare un numero ampio di offerte del mercato libero. Il Portale, come noto, è un progetto ampio e che dovrà continuamente evolversi in concomitanza con l'evoluzione delle offerte di mercato. In particolare, si evidenzia come i lavori del CTC, attraverso il contributo dei rappresentanti delle istituzioni e dei principali portatori di interesse coinvolti, siano propedeutici alla buona riuscita del progetto in parola, a tal fine il Segretario generale ringrazia tutti i rappresentanti del Comitato per il lavoro svolto fino ad ora.

Con l'ausilio di una presentazione, la **dott.ssa Marta Chicca** presenta l'agenda dell'incontro, finalizzato prevalentemente ad illustrare le prime due fasi evolutive del Portale previste ai sensi della delibera 51/2018/R/com.

La dott.ssa Chicca in primo luogo procede alla approvazione formale del verbale della precedente riunione tenutasi il 25 giugno 2018, per poi richiamare l'attenzione sulla funzione del CTC di segnalazione in merito ad aspetti inerenti il funzionamento del Portale di particolare importanza in vista del terzo rilascio del Portale che sarà arricchito sia di nuove offerte (rispetto a quelle attuali) sia di nuove funzionalità. A livello generale si ricorda che oltre agli incontri periodici del CTC, l'Autorità ha svolto nel corso degli ultimi mesi anche incontri con associazioni dei clienti domestici e piccole e medie imprese, prima del rilascio di ogni nuova versione del Portale per illustrare loro le funzionalità implementate e raccogliere osservazioni a riguardo.

Viene inoltre ricordato che la delibera 51/2018/R/com prevede una implementazione del Portale da parte del Gestore del SII (di seguito: Gestore) per fasi successive secondo le seguenti tempistiche:

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

- luglio 2018: pubblicazione nel Portale Offerte di tutte le offerte PLACET (fisse e variabili) di energia elettrica e gas naturale;
- settembre 2018: pubblicazione progressiva delle 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).

La dott.ssa Chicca prosegue quindi illustrando il lavoro svolto negli ultimi mesi dal Gestore del Portale con il supporto degli uffici dell’Autorità:

- nella *FASE 1*: sono state caricate sul Portale Offerte: le Offerte PLACET Fisse (offerte la cui componente prezzo della materia energia è invariata per 12 mesi) e le Offerte PLACET Variabili (offerte la cui componente prezzo della materia energia legata al consumo subisce una variazione automatica risultante dall’applicazione dell’indice PUN/TTF);
- nella *FASE 2*<sup>1</sup>:
  - la maggioranza delle offerte sono state caricate e pubblicate nel Portale Offerte fin da subito;
  - le Offerte DUAL FUEL sono state rese visibili in modalità semplificata nelle more della modifica dell’algoritmo di calcolo della spesa;
  - un numero limitato di offerte non è stato pubblicato immediatamente nel Portale Offerte, in quanto oggetto di approfondimento per la corretta valorizzazione del calcolo della spesa annua e/o per la necessità di sviluppare uno specifico algoritmo di calcolo della spesa;
  - si è resa disponibile la visualizzazione della spesa di tutela nell’elenco delle offerte variabili in ossequio alla deliberazione 51/2018/R/com.

Nell’ambito della descrizione del secondo rilascio del Portale Offerte, la dott.ssa Chicca illustra anche la tipologia di offerte<sup>2</sup> presenti nel TrovaOfferte prima della loro migrazione e fornisce delle indicazioni numeriche in merito alle offerte presenti in tale strumento nonché a rispettivi venditori accreditati al TrovaOfferte<sup>3</sup>.

La dott.ssa Chicca, inoltre, effettua una panoramica relativamente al numero di offerte PLACET caricate alla data del 30 settembre: ovvero 910 offerte di energia elettrica e 1346 di gas naturale.

Infine, sono illustrate le azioni di monitoraggio, sia quelle avviate prima del *go live* del Portale, sia quelle in corso:

- prima del *go live* di luglio invio di comunicazioni ai venditori con prezzi «anomali» rispetto a quelli di mercato osservati;
- monitoraggio dei siti *internet* dei principali operatori con la collaborazione dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente;

---

<sup>1</sup> La FASE II è stata avviata il 17 settembre u.s..

<sup>2</sup> Tra le offerte presenti nel TO annoverano, tra le altre, Offerte a prezzo Fisso, Offerte a prezzo variabile indicizzate al PUN, Offerte a sconto sul prezzo di tutela, Offerte a prezzo fisso/variabile con sconto una tantum.

<sup>3</sup> In particolare, a settembre il TrovaOfferte conteneva offerte di energia elettrica e gas naturale (incluse le offerte dual fuel) dedicate ai clienti domestici pubblicate da 24 venditori, per un totale di 153 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*

- analisi istanze e segnalazioni da parte delle Associazioni su comportamenti venditori.

La presentazione prosegue con la disanima delle segnalazioni inviate dagli operatori e dai clienti finali, sia mediante il CTC che tramite gli incontri periodici che si sono svolti con le Associazioni dei clienti finali domestici e piccole e medie imprese, prima di ciascun rilascio del Portale Offerte. In dettaglio, sono pervenute richieste di chiarimento e/o integrazione delle funzionalità del Portale Offerte relativamente a

- modalità di visualizzazione della spesa per i servizi di tutela;
- ampliamento delle funzioni per l'affinamento della ricerca
- proposta di inserimento nel Portale Offerte di indicatori di qualità dei venditori
- inserimento dei riferimenti del venditore (sito *internet*, recapiti telefonici, ecc.);
- chiarimenti su tipologie offerte da caricare;
- tempistiche e flessibilità per operatori su modalità di caricamento offerte per fase III del Portale Offerte;
- altri aspetti di implementazione del Portale Offerte (*downloading* del *ranking* delle offerte presenti sul Portale Offerte; funzionalità *preview*; funzione supporto e risoluzione problematiche relative al caricamento offerte);
- modalità per conciliare l'esigenza di comparazione delle offerte nel Portale Offerte con la flessibilità dello strumento per garantire la presenza di offerte innovative.

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

La **dott.ssa Rita Sofi, rappresentante delle PMI**, nel manifestare apprezzamento sulle caratteristiche del Portale ricorda l'importanza dello strumento non solo per consentire ai clienti finali di trovare una offerta vantaggiosa economicamente ma anche per analizzare l'andamento del mercato. Rispetto alle tempistiche di caricamento delle offerte da parte dei venditori in vista della terza fase di sviluppo del Portale Offerte, chiede attenzione affinché queste vengano rispettate, pur tenendo conto delle esigenze eventualmente manifestate dai venditori. La dott.ssa Sofi, evidenzia come, soprattutto nella FASE 3, tutte le offerte dei venditori devono essere caricate sul Portale, e l'importanza del monitoraggio di eventuali inadempienze degli stessi. Si ricorda l'importanza della qualità dei venditori che dovrebbero aver accesso alla "vetrina" del Portale Offerte, e a tal proposito si sollecita l'adozione del Regolamento ministeriale recante l'elenco degli operatori abilitati alla vendita di energia elettrica di cui alla legge concorrenza con l'auspicio che riporti requisiti stringenti per l'ammissione allo stesso. La dott.ssa Sofi evidenzia inoltre quanto siano importanti indicatori di *rating* sugli operatori per la cui definizione potrebbero essere prese ad esempio esperienze di altri Paesi.

L'**ing. Marta Bucci**, in qualità di **rappresentante degli operatori di mercato**, ringrazia per gli incontri tecnici in corso di svolgimento con gli operatori, nel cui ambito sono state segnalate difficoltà tecniche rispetto al caricamento delle offerte nel mese di dicembre. Espone inoltre una riflessione di carattere generale in merito al ruolo del Portale Offerte che deve essere di aiuto ai clienti finali, rimanendo però uno strumento di facile consultazione. Anche se non sempre di facile realizzazione,

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

è importante coniugare la complessità dello strumento caratterizzato da numerose offerte diverse tra loro, e la flessibilità che deve comunque permanere nello strumento. In tal senso è rilevante ancor più il lavoro, in corso e da fare, per i prossimi sviluppi degli algoritmi di calcolo per la determinazione della spesa annua. Si rileva, tuttavia, che le implementazioni da realizzare devono anche essere gestite in accordo con gli operatori. Lo strumento, inoltre, proprio per sua natura, deve rimanere imparziale, quindi, in merito alle richieste di indicatori di qualità dei venditori, segnala che, se eventualmente costruiti, dovranno essere oggettivi e scevri da discrezionalità, proprio per la richiamata natura del Portale. Come espresso in altre occasioni, l'ing. Bucci ricorda l'importanza di una campagna informativa e divulgativa per accrescere gli accessi al Portale. Conclude con la richiesta di divulgare eventuali dati sul monitoraggio degli accessi al Portale Offerte già disponibili.

La **dott.ssa Laura Vecchi, rappresentante del MISE**, ribadisce l'importanza di conciliare l'esigenza di confrontabilità e flessibilità del Portale Offerte. In proposito, sottolinea che gli operatori dovrebbero conoscere le esigenze dei consumatori e quindi proporre offerte innovative che possano meglio soddisfare la domanda. In merito alla richiesta di indicatori di qualità dei venditori si evidenziano, oltre le complessità di simile attività, anche le potenziali criticità, atteso che la presenza di indicazioni qualitative sugli operatori rischia di influenzare la ricerca degli utenti e quindi incidere sulla neutralità del Portale Offerte che deve permettere, invece, una comparazione tra offerte sulla base di criteri oggettivi (quale appunto è la spesa). E' invece rimarcata l'opportunità che la qualità e selezione dei venditori passi attraverso lo strumento dell'elenco dei venditori di cui alla legge concorrenza. Sul punto in commento si informa che il decreto ministeriale ha già passato il vaglio del Consiglio di Stato ed è attualmente all'attenzione dell'autorità politica.

La **dott.ssa Valeria Amendola, rappresentante dell'AGCM**, esprime soddisfazione per lo strumento fino ad oggi realizzato. Per quanto concerne la pubblicizzazione del medesimo sottolinea l'opportunità di una campagna istituzionale al fine di farlo conoscere alla generalità dei clienti finali prima della rimozione delle tutele prevista all' 1 luglio 2020. La dott.ssa Amendola concorda altresì sulla necessità di coniugare flessibilità e confrontabilità delle offerte pur riconoscendone le complessità. Quanto alla richiesta, ampiamente caldeggiata dalle associazioni rappresentative dei clienti finali di inserire nel Portale Offerte anche delle informazioni qualitative sui venditori (ad es. il numero dei clienti serviti, la disponibilità di procedure di conciliazione, ecc.), la rappresentante di AGCM conviene sul fatto che la presenza di tali informazioni rischia di condizionare le scelte degli utenti e quindi minare la neutralità del Portale Offerte e auspica che l'elenco dei venditori possa fungere da presidio della qualità dei venditori nei confronti dei clienti finali. Infine, ricorda che esistono le istituzioni, tra cui l'AGCM, che tra i suoi compiti istituzionali ha proprio quello di tutelare il consumatore da comportamenti scorretti da parte dei venditori. Si associa all'ing. Bucci nel chiedere informazioni sul monitoraggio del Portale Offerte.

La **dott.ssa Chicca** prima di rispondere alle singole argomentazioni, informa il CTC dell'intenzione di convocare in tempi brevi una apposita riunione tecnica con gli operatori per affrontare i temi e le segnalazioni sollevate dagli operatori.

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.

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

Con riferimento alla richiesta di indicatori di qualità dei venditori viene evidenziato come sono pervenute molteplici richieste da diversi soggetti e quindi questa rappresenta una esigenza particolarmente sentita e che, conseguentemente, dovranno essere effettuati specifici approfondimenti su tale tematica. In merito alla manifestata esigenza di coniugare semplificazione e standardizzazione delle offerte per renderle maggiormente comprensibili ai clienti finali, con quella, altrettanto importante, di non comprimere la capacità innovativa delle offerte, la *dott.ssa Chicca* rileva che a tal fine occorrerà valutare modalità specifiche di pubblicazione di talune offerte (ossia quelle con strutture non standardizzabili) nel Portale Offerte.

Con riferimento alle richieste di campagne promozionali del Portale Offerte, il ***Segretario generale Battisti*** informa che tale tema è all'attenzione del Collegio e si stanno effettuando delle valutazioni complessive al fine garantire visibilità adeguata allo strumento anche con il coinvolgimento di altri soggetti istituzionali.

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

Per la segreteria tecnica

Il coordinatore