

# Portale per la pubblicazione delle Offerte (PO)

7<sup>a</sup> riunione CTC

11 dicembre 2019

Dr.ssa Marta Chicca  
Direttore

Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori di Energia ARERA

# Agenda

- 100 Approvazione del verbale della 6a riunione del CTC per la sua pubblicazione sul sito internet dell'Autorità
- 100 Dove ci eravamo lasciati?
- 100 Qualche numero sul PO
- 100 Novità del PO
- 100 Pianificazione sviluppi futuri del PO
- 100 Domande, chiarimenti



# APPROVAZIONE VERBALE

portale offerte  
luce e gas 



**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# PIANO DI LAVORO CTC

portale offerte  
luce e gas **100**



**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# Piano di lavoro CTC



## Attività CTC

- 1° *incontro* : 5 ottobre 2017
- 2° *incontro*: 15 novembre 2017
- 3° *incontro*: 17 gennaio 2018
- 4° *incontro*: 25 giugno 2018
- 5° *incontro*: 24 ottobre 2018
- 6° *incontro*: 8 maggio 2019
- 7° *incontro* : 11 dicembre 2019
- Proposta 8° incontro*: aprile 2019



# DOVE SI ERAVAMO LASCIATI?

portale offerte  
luce e gas **100**



**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# Dove ci eravamo lasciati 2018

## FASE I – Luglio 2018



Pubblicazione di tutte le Offerte PLACET, di energia elettrica e gas naturale, rivolte ai clienti di piccola dimensione

Offerte PLACET



NO *Dual Fuel*



Trova Offerte (TO) ancora attivo

## FASE II – Settembre 2018



Integrazione progressiva di tutte le offerte del TO + Pubblicazione volontaria di altre offerte

Offerte PLACET



*Dual Fuel* visibili in modalità semplificata

Offerte TO



NO Offerte senza il calcolo della spesa

Chiusura del TO

## FASE III – Dicembre 2018



Presenza di tutte le Offerte di ML generalizzate:

Offerte PLACET

1. NON soggette a negoziazione individuale

2. NON destinate a gruppi chiusi

3. Pubblicate o diffuse sui siti internet, sportelli dei venditori e/o mezzi di informazione a livello almeno regionale

Offerte TO



Tutte le altre



Sviluppo *on-going* di algoritmi per il calcolo della spesa annua



**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# Dove ci eravamo lasciati 2019

## *Delibera 85/2019/R/com Affinamento del Regolamento di funzionamento PO*



Modifica modalità di rappresentazione della Spesa dei Servizi di Tutela per le ricerche effettuate dai clienti domestici



Messa a disposizione degli indici *forward* agli operatori per il Calcolo della Spesa annua delle offerte variabili, anche per poterne verificare il corretto utilizzo per la stima di tale spesa

## *Sviluppo on-going delle funzionalità del PO*



Si è appena conclusa la consultazione per lo sviluppo di una nuova versione del tracciato per agevolare gli operatori nel caricamento delle Offerte e nella verifica di errori, *live* 1 dicembre 2019



Finalizzazione di FAQ/chiarimenti per l'utente del PO (es. contabilizzazione degli sconti nella spesa annua delle offerte)

## *Monitoraggio delle Offerte che vedranno un'evoluzione nel tempo in funzione delle esigenze di controllo*



Monitoraggio continuo delle Offerte da parte di AREA e Acquirente Unico



**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# Continua il monitoraggio delle Offerte



## OFFERTE PLACET

Monitoraggio **siti internet** dei principali **venditori** (con collaborazione **Sportello per il Consumatore**)

## RISPETTO REGOLAZIONE

Monitoraggio su **campione delle prime offerte ML e PLACET** visualizzabili sul PO

## INADEMPIENZE PLACET

Monitoraggio di eventuali **inadempienze e gestione dei relativi solleciti**

## VENDITORI

**Analisi istanze e segnalazioni** sul **comportamento** dei **venditori**



## CAMPIONE OFFERTE

**Controllo giornaliero** su un **campione di offerte ML e PLACET** visualizzabili sul PO

## RISPETTO REGOLAZIONE

Gestione di **periodiche segnalazioni** ai venditori relative ad **errori sul caricamento e/o anomalie di offerte** per giusta **verifica, correzione e ritrasmissione**

## SEGNALAZIONI ad ARERA

Invio di segnalazioni **in caso di mancato riscontro** da parte dei **venditori**

## VENDITORI

Periodiche verifiche degli **algoritmi di Calcolo della stima della Spesa annua delle offerte**

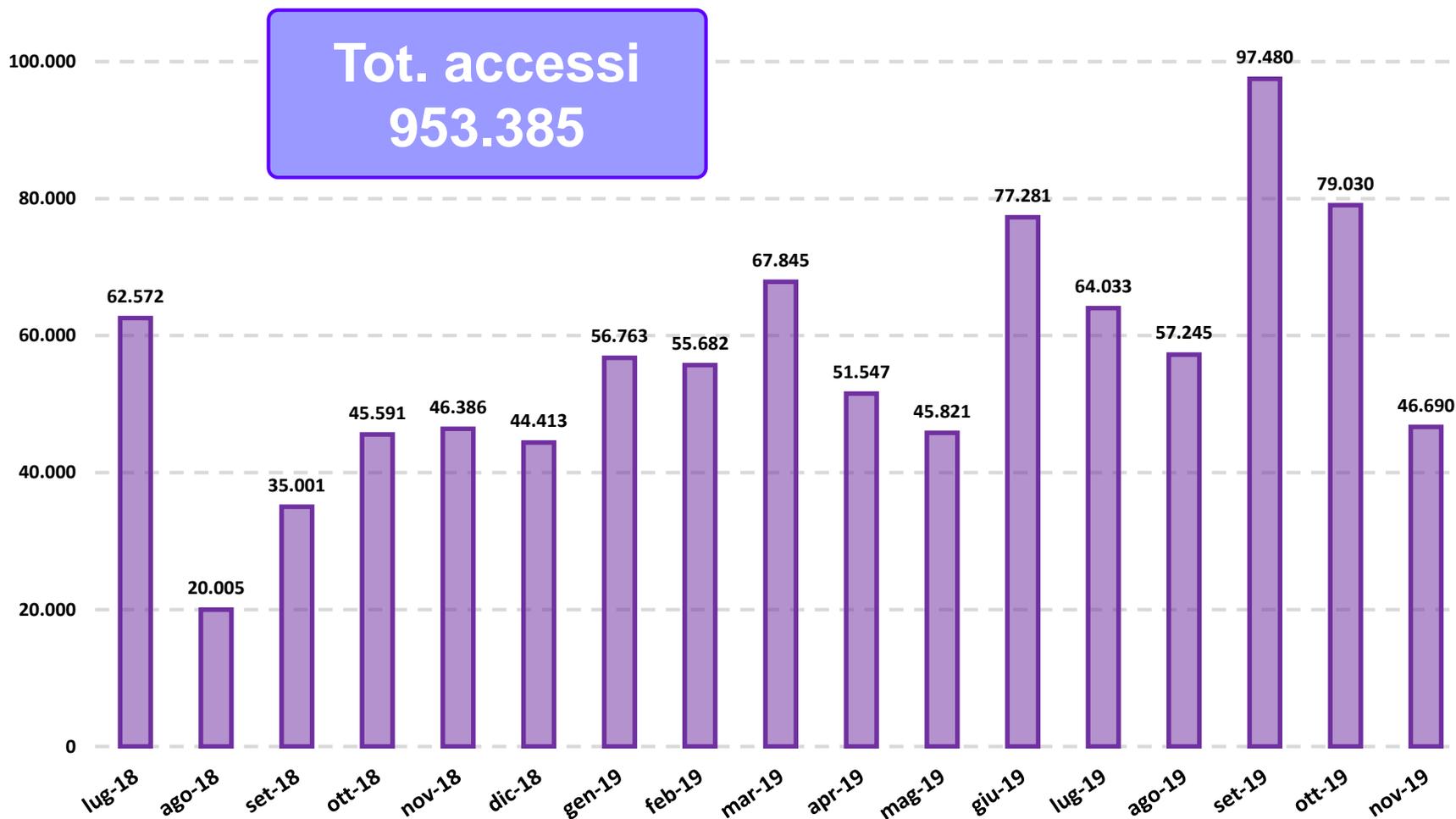
# QUALCHE NUMERO SUL PO



**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

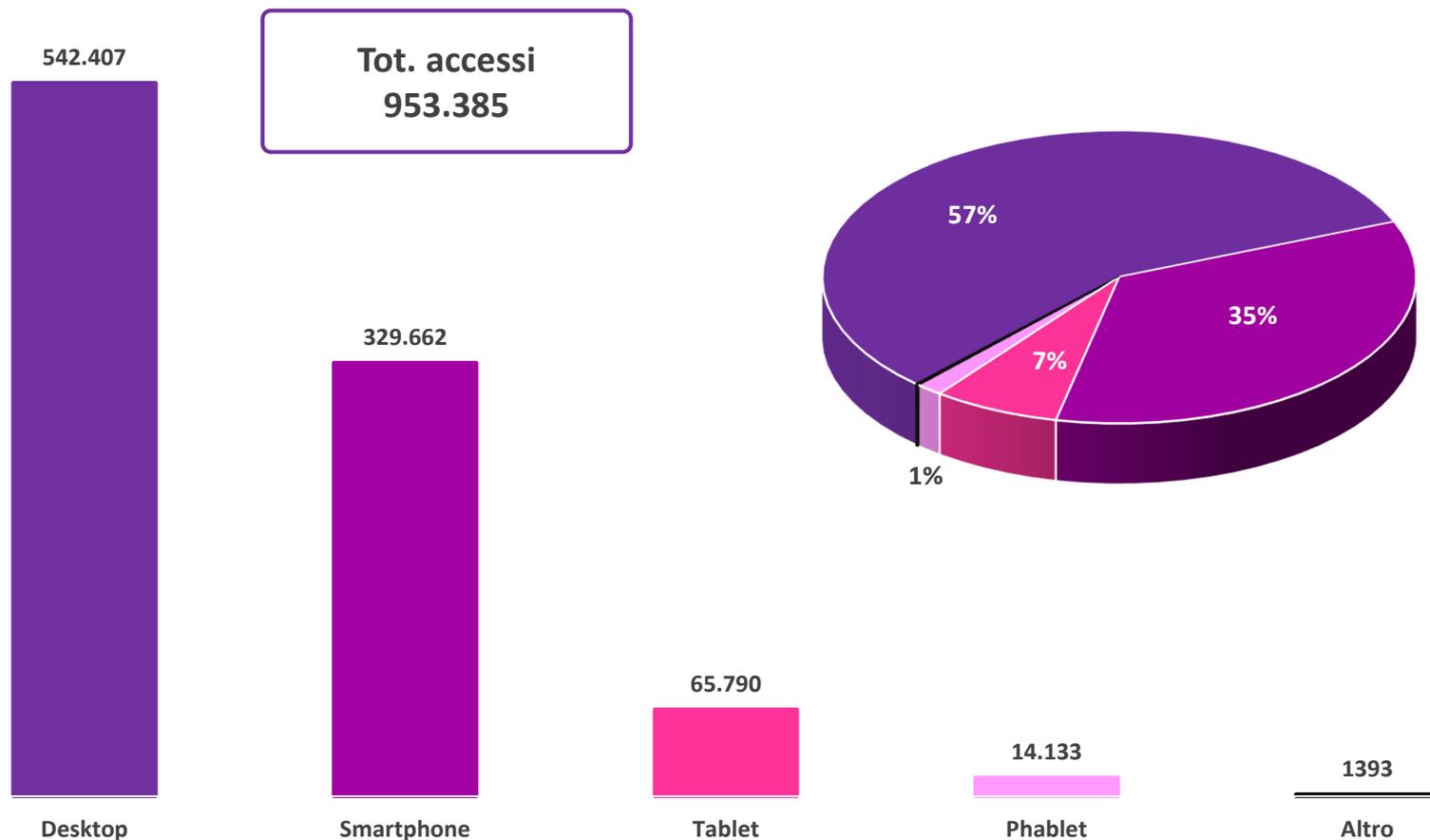
# Totale accessi mensili

*dal 1 luglio 2018 al 13 novembre 2019*



# Totale visite per tipo Dispositivo

dal 1 luglio 2018 al 13 novembre 2019



# Qualche numero sul Portale -1



Offerte con calcolo della spesa		
PLACET + Mercato Libero	Tipologia CLIENTE	Totale
EE	Cliente domestico	983
	Cliente non domestico	891
	<i>Sub-tot</i>	<i>1.874</i>
GAS	Cliente domestico	746
	Cliente non domestico	631
	Condominio	398
	<i>Sub-tot</i>	<i>1.775</i>
DUAL (solo Libero)		67
<b>Totale</b>		<b>3.716</b>
Offerte senza calcolo della spesa		<b>139</b>



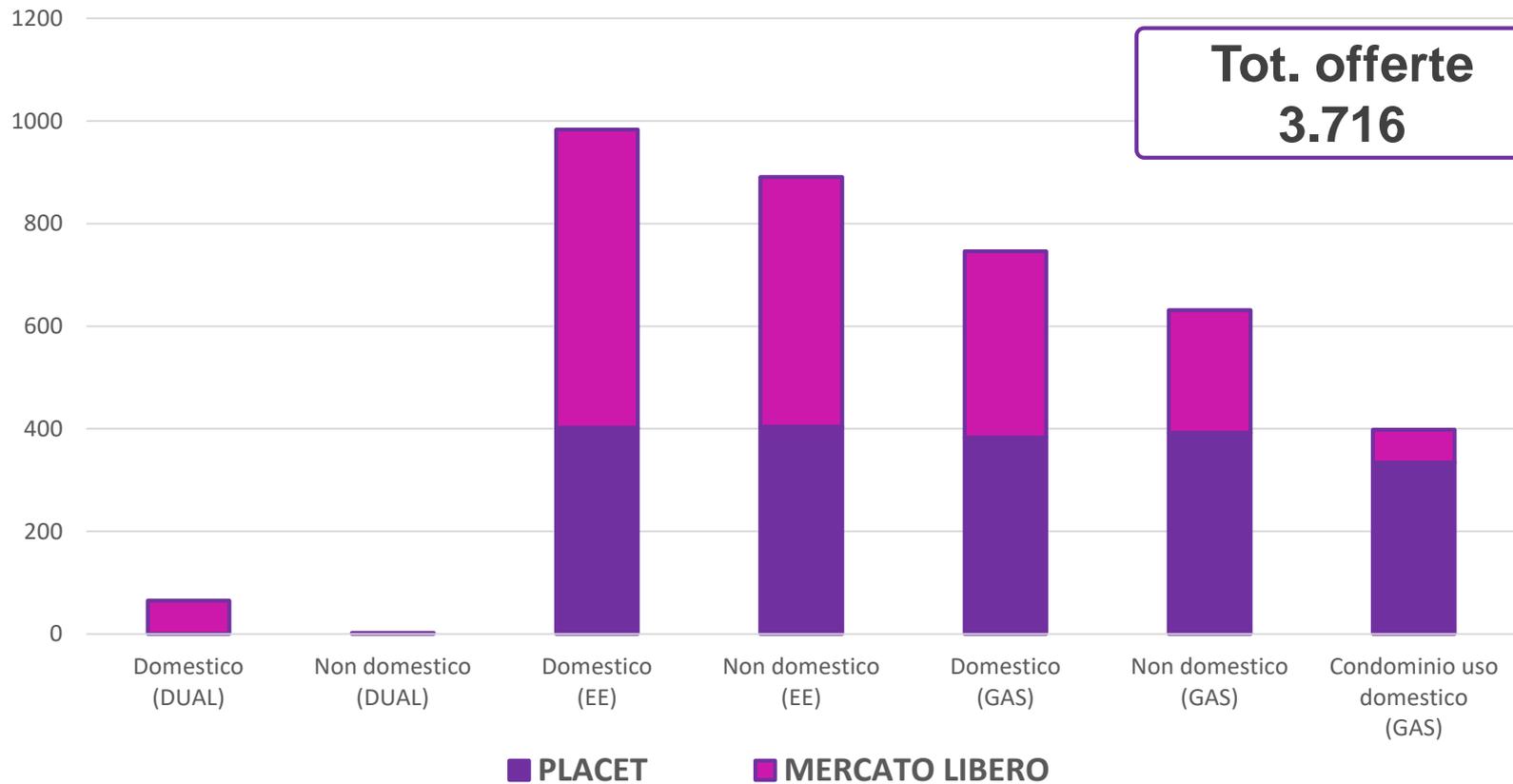
**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Dati aggiornati III Trimestre 2019

# Qualche numero sul Portale -2

## Numero offerte attive per tipologia e settore

III Trimestre 2019



# NOVITÀ PORTALE OFFERTE

portale offerte  
luce e gas **100**



**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# Novità del PO

- 100 Calcolo della spesa annua per offerte con strutture di prezzo più complesse
- 100 Nuovo *Layout* grafico della pagina di dettaglio delle offerte

# Nuovo tracciato: molte nuove offerte più complesse

Offerte ricepibili con il nuovo tracciato e per le quali è possibile determinare la stima della spesa annua

# Nuovo tracciato: molte nuove offerte più complesse

 Offerte con sconto applicato per meno di un anno  
*es. offerte con sconto applicato al prezzo solo per i primi 3 mesi di fornitura*

 Offerte con condizioni economiche che variano nei 12 mesi  
*es. offerte con prezzo  $P_1$  1/01- 30/06 e prezzo  $P_2$  1/07-31/12*

 Offerte con prezzo differenziato per scaglioni di consumo  
*es. prezzo  $P_1$  per il primi 1000 kWh e prezzo  $P_2$  per i successivi consumi*

 Offerte *Flat*  
*es. prezzo all inclusive per tutte le componenti che concorrono alla formazione della spesa totale*



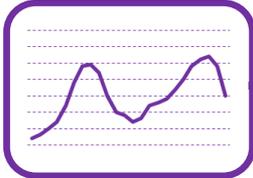
**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

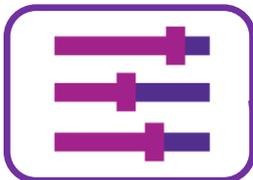
# Aggiornamento layout scheda di dettaglio per le nuove offerte

**COMPONENTI REGOLATE**

Validità condizioni economiche e scaglioni di consumo



Fasce configurabili



## COMPOSIZIONE DELLA SPESA ANNUA STIMATA

Materia prima energia		242,11 €	
<b>Quota fissa (€/anno)</b>			
dispbt_f_c_r	DISPbt fisso	-17,377600	
CI fissa	Descrizione della componente fissa	40,000000	
pcv_c	PCV	65,384600	
<b>Quota energia (€/kWh)</b>			
QE 6 fasce	Descrizione della componente energia a 6 fasce (Fascia F1)	0,010000	Valido da 0 kWh a 600 kWh Durata 6 mesi
QE 6 fasce	Descrizione della componente energia a 6 fasce (Fascia F1)	0,030000	Valido da 601 kWh a 1500 kWh
QE 6 fasce	Descrizione della componente energia a 6 fasce (Fascia F1)	0,040000	Valido da 1501 kWh
QE 6 fasce	Descrizione della componente energia a 6 fasce (Fascia F2)	0,020000	Valido da 0 kWh a 1000 kWh Durata 5 mesi
QE 6 fasce	Descrizione della componente energia a 6 fasce (Fascia F2)	0,050000	
QE 6 fasce	Descrizione della componente energia a 6 fasce (Fascia F3)	0,030000	Valido da 0 kWh a 800 kWh Valido fino al 02/2020
QE 6 fasce	Descrizione della componente energia a 6 fasce (Fascia F3)	0,070000	
QE 6 fasce	Descrizione della componente energia a 6 fasce (Fascia F3)	0,060000	Valido da 801 kWh
QE 6 fasce	Descrizione della componente energia a 6 fasce (Fascia F4)	0,040000	
QE 6 fasce	Descrizione della componente energia a 6 fasce (Fascia F5)	0,050000	
QE 6 fasce	Descrizione della componente energia a 6 fasce (Fascia F6)	0,060000	



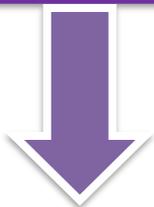
**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# Punti aperti di discussione per il CTC per offerte ricevibili ma non simulabili

Offerte ricepibili con il nuovo tracciato e per le quali si intende valutare – con il supporto del CTC - se e come determinare la stima della spesa annua

# Punti aperti di discussione per il CTC per offerte recepibili ma non simulabili

 Offerte con prezzo differenziato per più fasce di consumo  
*es. Offerte con fasce di consumo*



**PROPOSTE IMPLEMENTATIVE FINO ALLA FUTURA INTERAZIONE DEL PO  
CON IL PORTALE CONSUMI**

1. Ai fini del calcolo della spesa annua  
→ Riproporzionare i valori di consumo attuale delle 3 fasce sul numero delle fasce dell'offerta visualizzata

2. Lasciare tali offerte tra quelle NON simulabili



**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# Portale Offerte

## Pianificazione di Sviluppo per il biennio 2020-2021



# Evoluzioni del Portale Offerte



# Implementazione della pagina informativa di *help online*



Creazione di una nuova pagina informativa dove il cliente finale potrà trovare degli **strumenti di facilitazione in fase di consultazione** del PO.

La pagina sarà costituita da due sezioni:



**Tutorial** – video che guida il consumatore tanto durante la navigazione del PO quanto in fase di ricerca delle offerte, costituito da una serie di immagini delle pagine informative del PO ed una simulazione di ricerca;

**FAQ** – domande poste più frequentemente comprensive delle risposte.

# Individuazione di *tool* per rilevare la *customer satisfaction*



Implementazione e la pubblicazione di un **questionario** volto a verificare il **grado di soddisfazione degli utenti** sui **servizi offerti** e sulla **facilità d'uso** del PO



Si sta valutando anche l'inserimento di **domande a risposta aperta**, tramite le quali il cliente finale potrà esprimersi liberamente. Ciò permetterebbe da un lato di ricevere contributi concreti da parte dei consumatori ma occorre anche valutare la **gestione qualitativa e quantitativa** di una mole ingente di **feedback**.



# Coordinamento con il Portale Consumi

L'integrazione prevista tra i Portali è articolata come segue:



## a) Informativa nel PO

Quando il cliente accede al PO viene informato della possibilità di consultare le proprie forniture ed i relativi dati di consumo all'interno del PoC (tramite SPID).



## b) Importazione dei dati di fornitura dal PoC al PO, con il calcolo della spesa con il consumo, la ripartizione per fasce e profilo mensile effettivi

Dopo l'accesso sul PoC (tramite SPID) ed avere selezionato una delle sue forniture, il cliente è informato della possibilità di effettuare la ricerca sul PO. Se sceglie di procedere, viene reindirizzato automaticamente al PO importando tutte le informazioni previste nei filtri iniziali (ad es. *commodity, tipologia cliente, consumo annuo, ecc.*).



## c) Importazione dei dati di fornitura dal PoC al PO, con il calcolo della spesa con il consumo, la ripartizione per fasce e profilo mensile effettivi, senza transitare tramite PoC

Dopo l'accesso al PO tramite SPID il cliente sceglie l'utenza di interesse tra quelle a lui associate. Su conferma del cliente, i dati di consumo associati alla fornitura sono acquisiti nel PO senza transitare dal PoC ed utilizzati per la simulazione della spesa e la selezione delle offerte.

# Visualizzazione del calcolo del risparmio



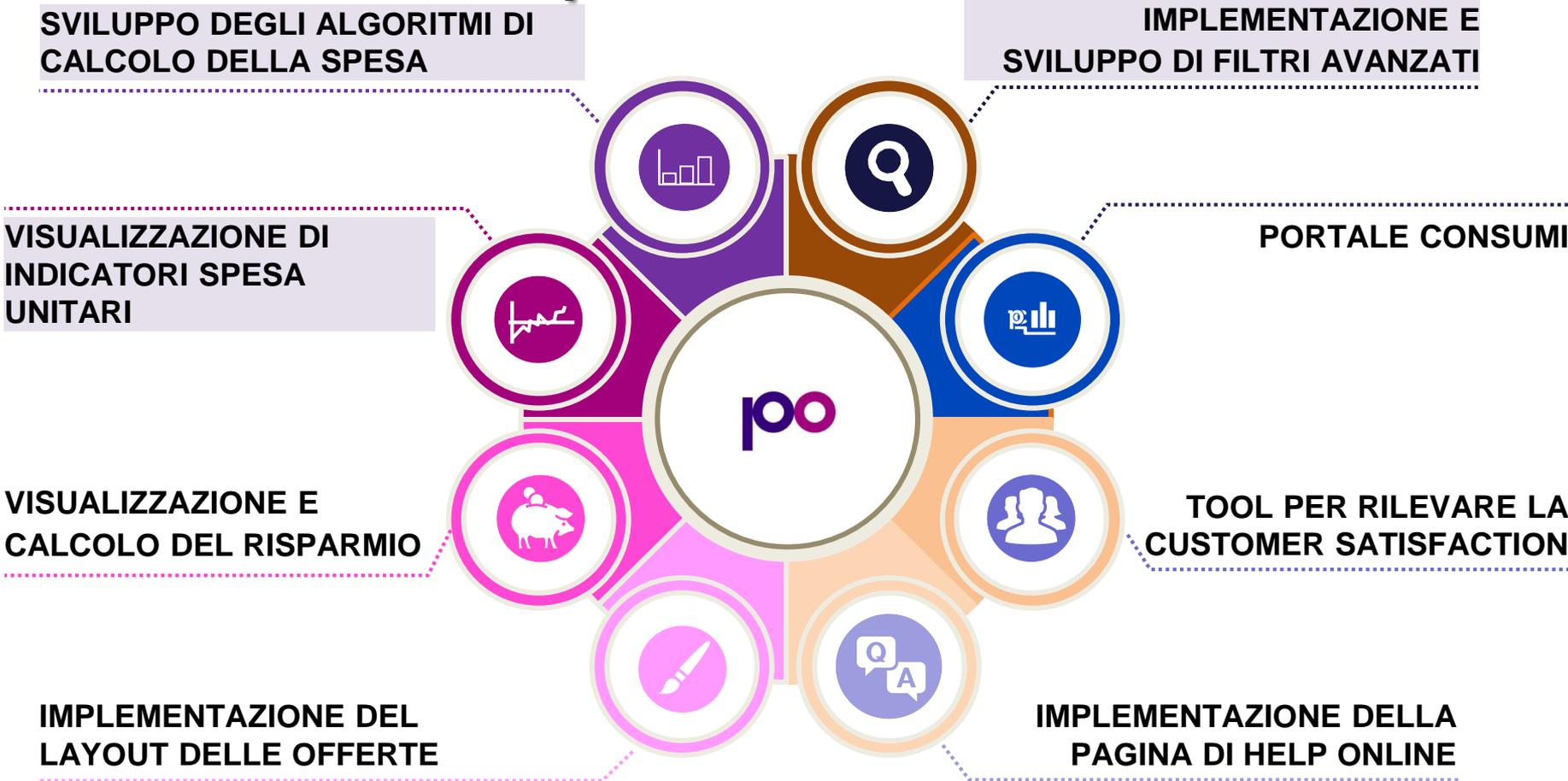
Il cliente finale intenzionato a cambiare contratto di fornitura potrà conoscere il **probabile risparmio rispetto all'attuale contratto** sottoscrivendo un'altra offerta sul PO. Il confronto potrà essere realizzato visualizzando la **spesa derivante dall'offerta già sottoscritta** dal cliente così da raffrontarla a quella delle offerte che il cliente può scegliere.

Ai fini del calcolo del risparmio, occorre:



- integrare nei tracciati dei processi di mercato gestiti dal SII, il codice identificativo delle offerte presente nel PO
- sviluppare gli interventi per il **recupero delle offerte storicizzate** dal SII mediante il codice offerte,
- realizzare gli **algoritmi di calcolo del risparmio**
- effettuare gli **interventi di layout grafico** necessari alla visualizzazione del risparmio.

# Evoluzioni del Portale Offerte : punti di discussione aperti CTC



# Visualizzazione di indicatori di spesa unitari

Sono pervenute alcune richieste da parte delle **Associazioni dei clienti finali e delle PMI** circa la possibilità di introdurre un indicatore unitario di prezzo all'interno del dettaglio dell'offerta (uno o più indicatori, per voce di spesa, identificativi del prezzo unitario delle componenti che caratterizzano la spesa).



L'Autorità sta predisponendo un Documento per la consultazione in merito alla riforma del Codice di condotta commerciale contenente tra l'altro, anche degli orientamenti sulla definizione di indicatori sintetici di prezzo. Si propone, quindi, di inserire tali indicatori anche nella pagina di dettaglio del PO



Ai fini della loro implementazione si renderebbero necessari interventi di **layout grafico PO** e di **implementazione degli algoritmi di calcolo**

# Layout grafico prezzi delle offerte

Sono pervenute alcune **osservazioni** da parte delle **Associazioni delle PMI** relativamente alla realizzazione di un **layout grafico differenziato delle varie componenti di prezzo delle offerte**, all'interno del dettaglio dell'offerta, differenziando le componenti non modificabili dal venditore da quelle definite da quest'ultimo.



In questo modo il consumatore avrebbe visibilità di quali siano le **componenti regolate** applicate a tutte le offerte, quali le **componenti applicate liberamente dal venditore**, quali le **componenti regolate che il venditore può applicare o modificare**.



Si potrebbe intervenire sulla visualizzazione delle componenti di prezzo in modo da differenziarle con un **layout grafico differente** o **colori diversi**.

# Sviluppo di filtri avanzati

Sono pervenute alcune osservazioni da parte delle Associazioni di operatori circa la possibilità di introdurre fin dall'inizio della fase di ricerca filtri di maggior dettaglio rispetto ad esempio ad offerte verdi ed offerte con promozioni.



Per soddisfare le richieste avanzate si potrebbero implementare due soluzioni alternative:

- riorganizzare i filtri già disponibili sul PO portando nella fase di *input* iniziale filtri attualmente previsti nell'affinamento della ricerca
- distinguere tra due tipi di ricerche: ricerca semplice (rapida con pochi filtri essenziali) e ricerca avanzata (comprensiva di tutti i filtri)



Entrambe le soluzioni comporterebbero interventi sul *layout* grafico di alcune parti del PO per poter riorganizzare l'interfaccia dei filtri



L'introduzione di filtri aggiuntivi a quelli già disponibili è invece un'operazione più complessa che esige un nuovo tracciato

# Sviluppo degli algoritmi futuri di calcolo della spesa



Nel **2020**, si prevedono ulteriori interventi di **adeguamento degli algoritmi** e la progettazione di un **nuovo tracciato** per recepire nuovi modelli di offerta, ad esempio le offerte miste (che prevedono l'applicazione di prezzi sia fissi che variabili nel primo anno di fornitura).



## Offerte che cambiano tipologia nei 12 mesi

*es. Offerte Fisse all'attivazione che diventano Offerte Variabili dopo 6 mesi*

1. Visualizzazione nell'elenco di offerte corrispondenti alla tipologia di partenza dell'offerta (es. Offerta Fissa per i primi sei mesi → **VISIBILE** nell'elenco delle Op fisse

### PROPOSTA IMPLEMENTATIVA

2. Mantenimento di tali offerte nella sezione di offerte non simulabili



**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# Conclusione punti di discussione aperti CTC

- ∞ Implementazione nuovo layout grafico prezzi delle offerte
- ∞ Sviluppo filtri avanzati
- ∞ Modalità di rappresentazione della spesa annua per:
  - offerte con prezzo differenziato per più fasce di consumo
  - offerte che cambiano tipologia nei 12 mesi

Contributi da inviare a : [mercati-retail@arera.it](mailto:mercati-retail@arera.it) entro il 31 gennaio 2020



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori di Energia ARERA:  
Tel. 0265565608  
mail: [mercati-retail@arera.it](mailto:mercati-retail@arera.it)