



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



# Portale per la pubblicazione delle Offerte (PO)

## 8<sup>a</sup> riunione CTC

*19 maggio 2021*

Dr.ssa Marta Chicca  
Direttore

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

# Agenda



- 100 Dove ci eravamo lasciati?
- 100 Qualche numero sul PO
- 100 Interventi e attività pianificate
- 100 Interventi e attività in corso di valutazione
- 100 Domande, chiarimenti

# DOVE CI ERAVAMO LASCIATI?

portale offerte  
luce e gas **100**



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



# Interventi effettuati 2019-2020

## Modifica algoritmo per il calcolo della spesa delle offerte



Implementazione di un nuovo tracciato che permette la simulazione della spesa delle offerte prima non simulabili, tra cui:

- Offerte con prezzo differenziato per scaglioni di consumo (dal 1 dicembre 2019)
- Offerte con prezzo che varia nell'arco dei 12 mesi (dal 1 dicembre 2019)
- Offerte con sconti limitati nel tempo (inferiore ai 12 mesi) o applicabili a specifiche voci di spesa (dal 1 dicembre 2019)

## Migliorie al layout grafico



- inserimento del codice offerta nella schermata di sintesi dei risultati di ricerca delle offerte;
- diversa modalità di visualizzazione delle componenti di prezzo c.d. passanti rispetto a quelle stabilite dal venditore (nella pagina di dettaglio);
- visualizzazione del risparmio delle singole offerte rispetto al servizio di tutela.



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



# Interventi effettuati 2019-2020

## *Sviluppo di nuove funzioni di ricerca delle offerte*



- nuovi e più dettagliati filtri (es. categoria offerta, offerte verdi, promozioni, sconti, prodotti e servizi aggiuntivi, ecc.)
- ricerca semplice e ricerca avanzata

## *Inserimento di ausili informativi per l'utente*



- video tutorial: video che guida l'utente sia durante la navigazione del PO in fase di ricerca delle offerte
- sezione di domande frequenti



# 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

portale offerte  
luce e gas **100**

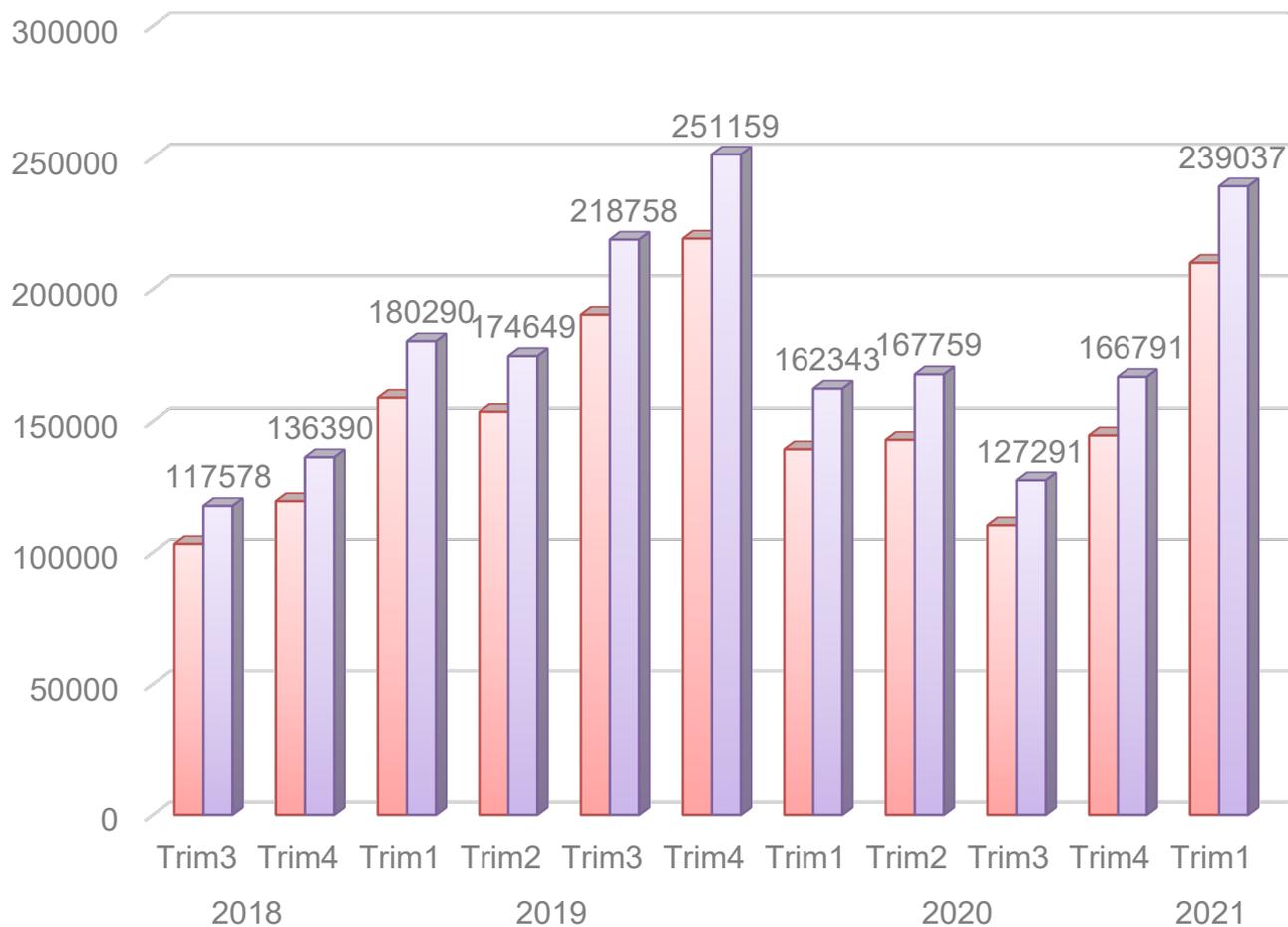


**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



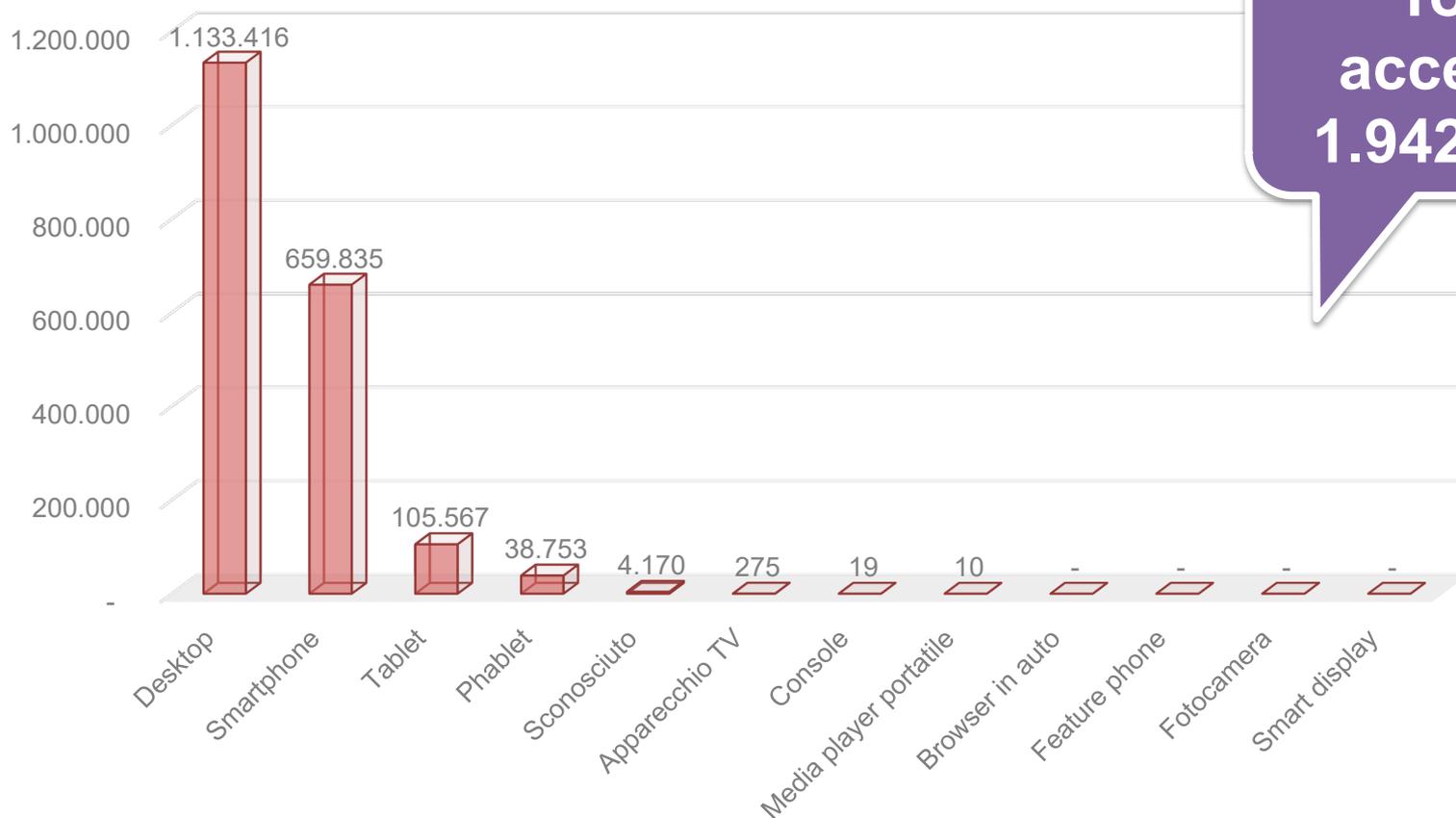
# Totali accessi e visitatori unici 1 luglio 2018-31 marzo 2021



**Tot.  
accessi  
1.942.045**

■ Somma di Visitatori unici  
■ Somma di Visite

## Totale visite per tipologia di dispositivo dal 1 luglio 2018 al 31 marzo 2021



**Tot.  
accessi  
1.942.045**

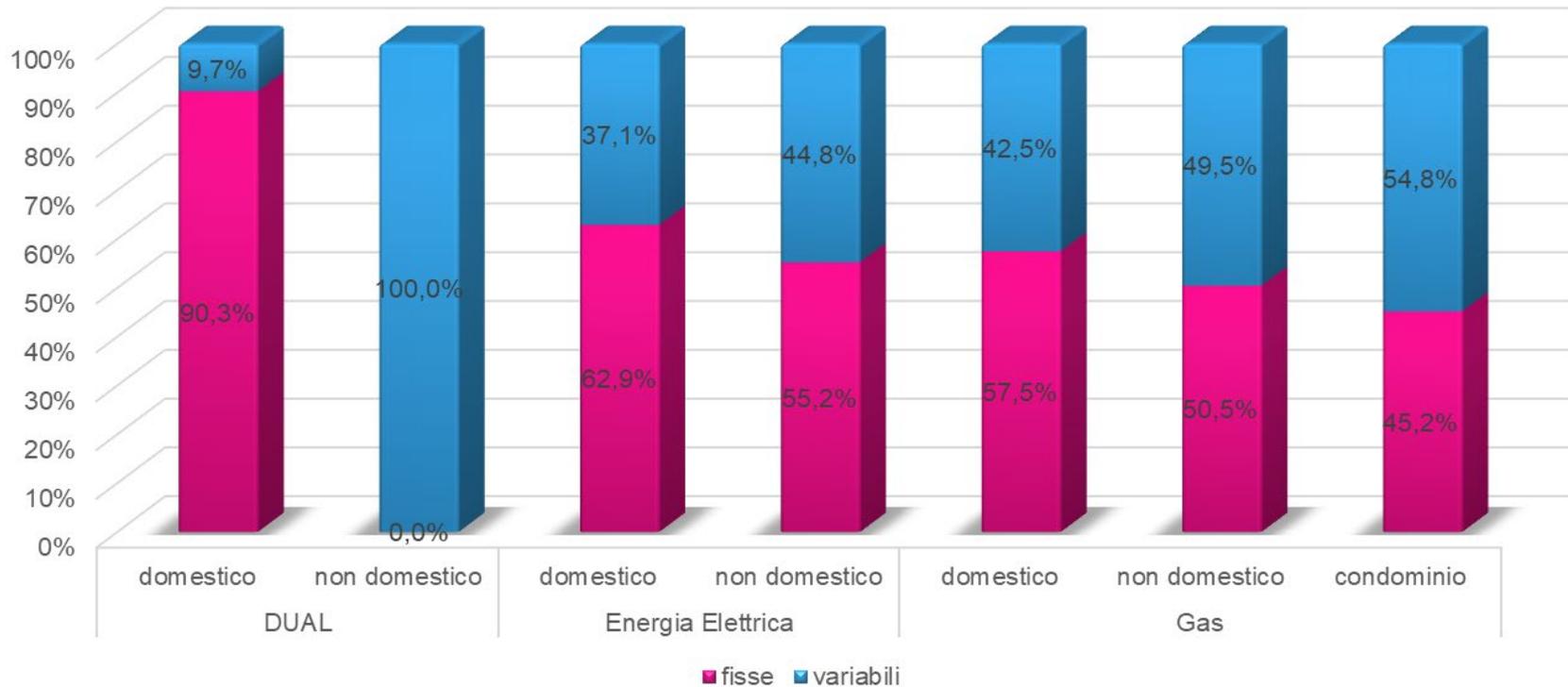
# Qualche numero sul Portale

anno 2020

Tot. Offerte  
Mercato libero  
5.015

Tot. Offerte  
PLACET  
2.077

Offerte totali presenti nel Portale Offerte al 31 dicembre 2020  
distinte per tipologia di cliente finale, commodity e tipologia di prezzo



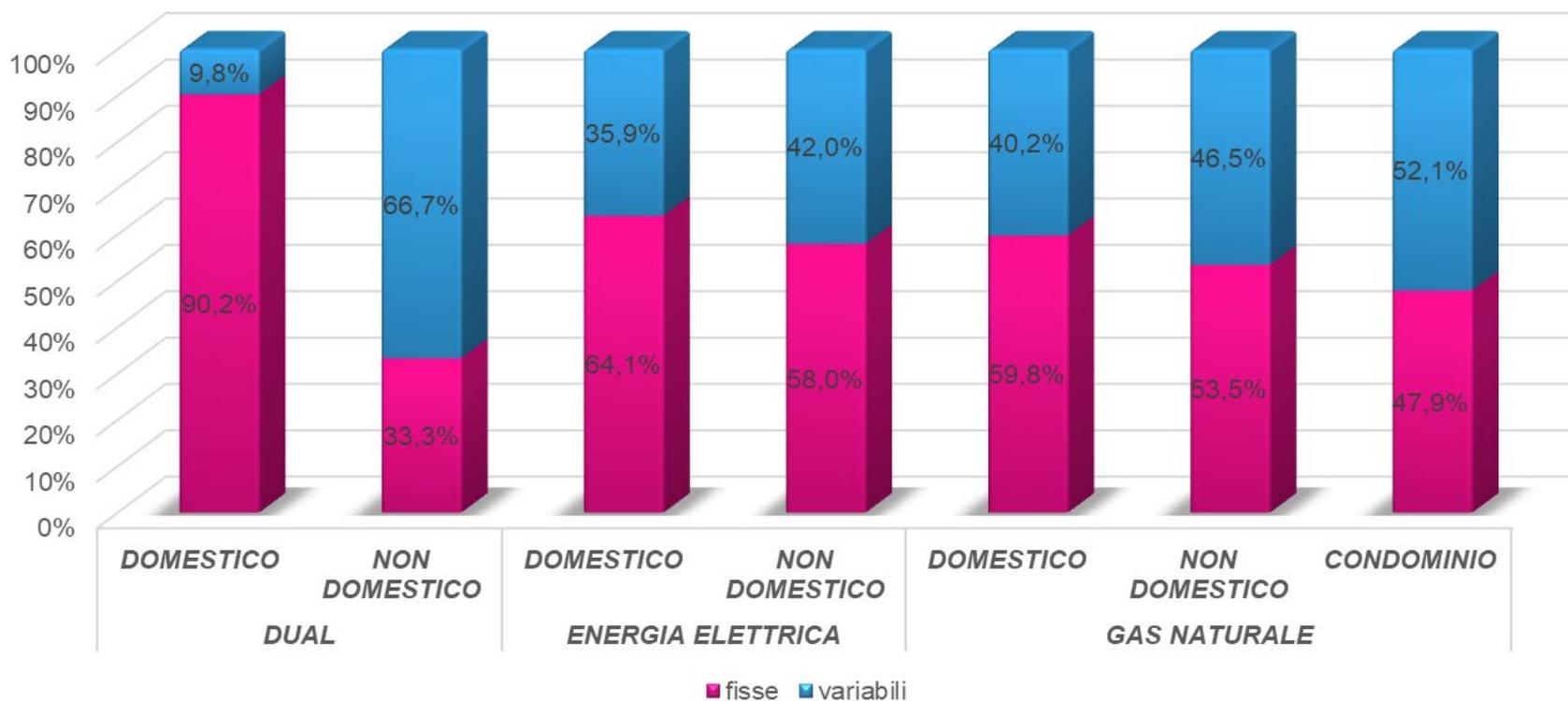
# Qualche numero sul Portale

## anno 2021

Tot. Offerte  
Mercato libero  
4.347

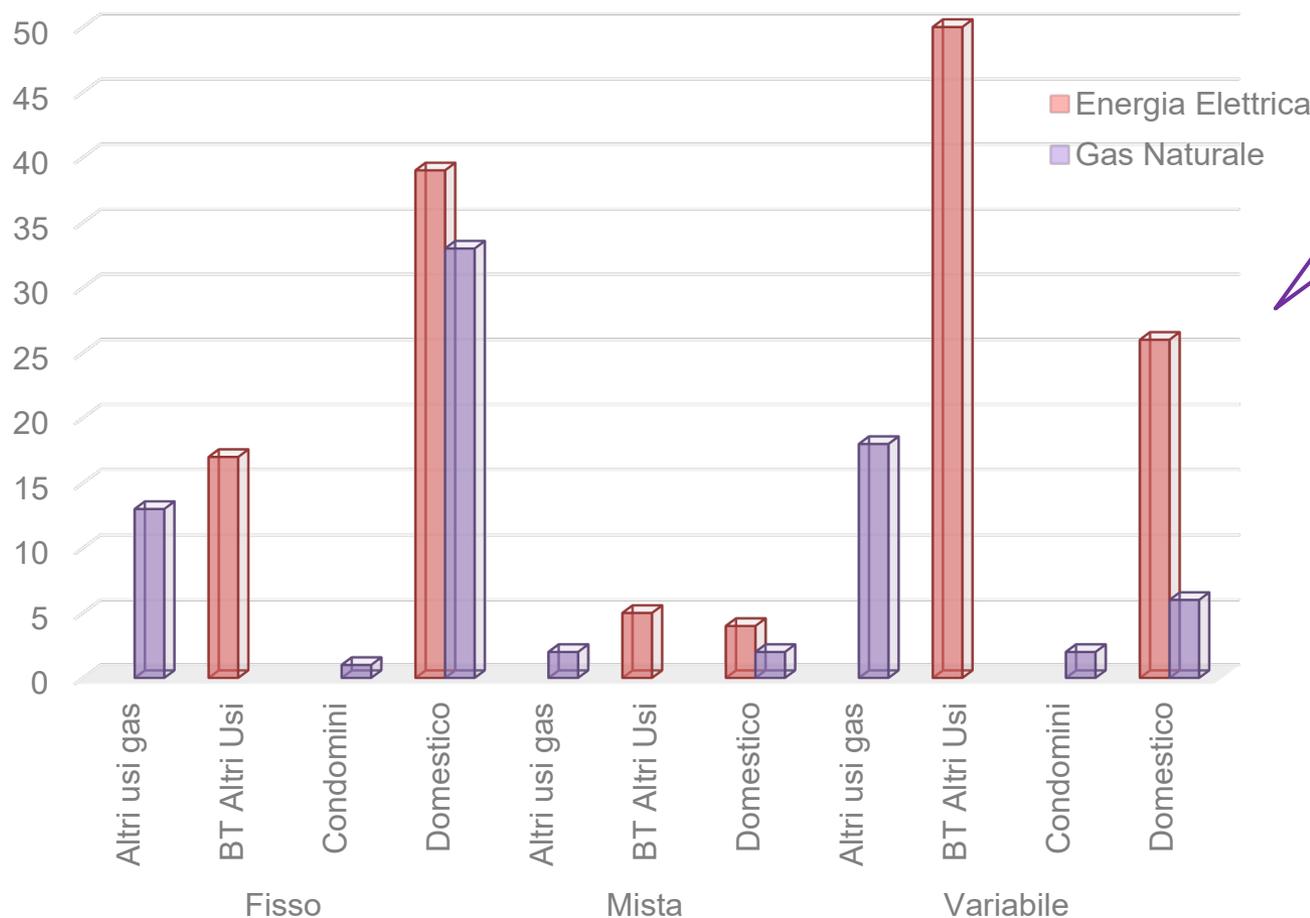
Tot. Offerte PLACET  
1.793

OFFERTE TOTALI PRESENTI NEL PORTALE OFFERTE I TRIMESTRE 2021  
DISTINTE PER TIPOLOGIA DI CLIENTE FINALE, COMMODITY E TIPOLOGIA DI PREZZO



# Focus offerte NON simulabili

## ANALISI OFFERTE NON SIMULABILI DISPONIBILI SUL PO



Tot. Offerte NON  
SIMULABILI  
218

# Focus offerte NON simulabili

Offerte FLAT

ESEMPIO

Offerta con prezzo mensile omnicomprensivo e un prezzo di conguaglio almeno una volta all'anno effettuato sulla base del consumo effettivo del cliente

Offerte con prezzi indicizzati con strutture complesse di indicizzazione oppure indicizzate a indici non gestiti dal PO

ESEMPIO

Offerte con prezzo indicizzato al valore della media mensile del PUN per le tre fasce di consumo moltiplicato per un fattore  $k$  definito dal venditore per ciascuna fascia

Offerte MISTE

ESEMPIO

Offerte con prezzo che cambia tipologia da fisso a variabile e viceversa nell'arco dei 12 mesi



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



# INTERVENTI E ATTIVITÀ PIANIFICATE PER IL BIENNIO 2021-2022

portale offerte  
luce e gas **100**



**ARERA**

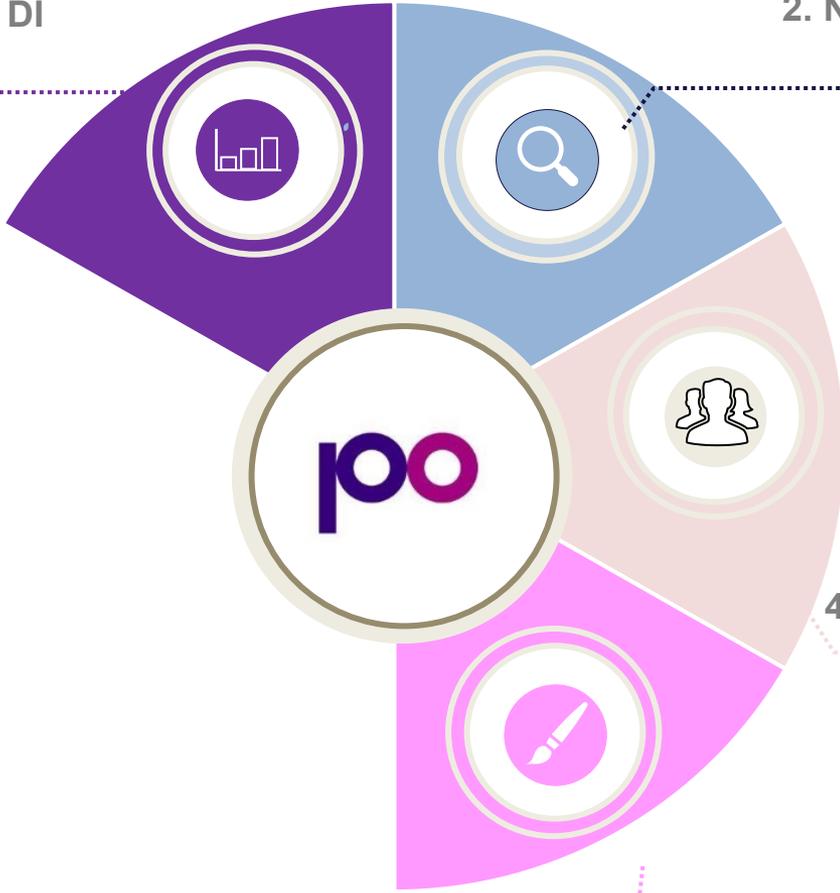
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



# Portale Offerte

1. MODIFICA ALGORITMO DI CALCOLO DELLA SPESA

2. NUOVI PARAMETRI DI RICERCA



4. CUSTOMER SATISFACTION

3. ARMONIZZAZIONE CON IL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE



# Modifica algoritmo di calcolo: nuovo tracciato



Monitoraggio offerte per valutare modifiche al tracciato



Acquisizione di maggiori informazioni sulle offerte da includere nella relativa pagina di dettaglio

*es. periodicità di fatturazione, frequenza di aggiornamento dell'indice delle offerte variabili*

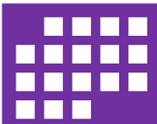
Simulazione di offerte sempre più complesse

*es. FLAT/ALL INCLUSIVE*

*Attività di monitoraggio da concludere II-III trimestre 2021*

*Consultazione nuovo tracciato entro fine III trimestre 2021*

*Nuovo tracciato operativo fine I trimestre 2022*



# Inserimento nuovi parametri di ricerca



Due ulteriori filtri di ricerca:

 nome dell'offerta

 codice offerta



Valutazione su esigenza di ulteriori filtri e opzioni di ricerca (*es. dettaglio offerte verdi*)



*A partire dall'1 luglio 2021*



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



# Armonizzazione pagina di dettaglio offerte con codice di condotta commerciale



## DESCRIZIONE OFFERTA

L'offerta a 12 mesi più conveniente di ENIGIE solo per i clienti web

## COMPOSIZIONE DELLA SPESA ANNUA STIMATA

**Materia prima energia 215,57 €**

### Quota fissa (€/anno)

Energia Verde - Energia Verde commercializzazione al dettaglio Fissa - corrispettivo fisso a copertura dei costi di commercializzazione e vendita	0,000000	
DISPbt	65,400000	
	-13,738000	

### Quota energia (€/kWh)

corrispettivo energia - corrispettivo per l'approvvigionamento dell'energia elettrica	0,047606	Fascia 1
corrispettivo energia - corrispettivo per l'approvvigionamento dell'energia elettrica	0,045402	Fascia 2
corrispettivo energia - corrispettivo per l'approvvigionamento dell'energia elettrica	0,033280	Fascia 3
disaccoppiamento forfettario - corrispettivo per lo sbilanciamento dell'energia elettrica	0,002000	Fascia 1
disaccoppiamento forfettario - corrispettivo per lo sbilanciamento dell'energia elettrica	0,002000	Fascia 2
disaccoppiamento forfettario - corrispettivo per lo sbilanciamento dell'energia elettrica	0,002000	Fascia 3
PD Maggior Tutela F1	0,016940	
PD Maggior Tutela F23	0,016940	

## Trasporto e gestione contatore 108,24 €

Quota fissa (€/anno)

Quota potenza (€/kW)

Quota energia (€/kWh)

## Oneri di sistema 112,80 €

Quota fissa (€/anno)

Quota potenza (€/kW)

Quota energia (€/kWh)

## Spesa netto imposte stimata 436,61 €

## Imposte 21,79 €

Corrispettivi unitari

## IVA 45,84 €

## Spesa annua stimata 504,24 €

La spesa annua riportata rappresenta una stima e si basa su dati di consumo dichiarati dall'utente, o stimati, che si possono discostare dai consumi futuri e su prezzi che nel tempo possono variare.

ENIGIE ITALIA S.p.A.	
Energia 3 o Light	
Codice offerta:	E3L120000g_ELE_TRIOR
Configurazione fasce di consumo:	Regolate da ARERA
Offerta valida dal:	23/04/2021
Offerta valida fino al:	20/05/2021
Finalità ricerca offerta:	Cambio Fornitore
Metodi di pagamento:	Domiciliazione bancaria
Modalità di attivazione:	Offerta attivabile solo da web
Sito web dell'offerta:	Energia 3 o Light
Telefono:	800901199
504,24 € annui	

Garanzie	▼
Condizioni contrattuali	▼

Armonizzazione delle informazioni tra pagina dettaglio e scheda sintetica del Codice di Condotta Commerciale del. 426/2020



grafico annuale sull'andamento degli indici di pubblica diffusione (PUN, PSV, ecc.) per offerte variabili



indicatori sintetici di prezzo della materia energia/gas naturale:

- ICF
- IC
- IP



Possibilità di scaricare un documento di sintesi delle principali caratteristiche delle offerte



A partire dall'1 luglio 2021



# Indicatori sintetici di prezzo

po Gli indicatori sintetici di prezzo relativi alla materia prima energia/gas naturale contengono tutte quelle componenti, non già ricomprese nelle voci di spesa di trasporto e gestione del contatore e di oneri di sistema, il cui valore è liberamente determinato dal venditore.

po Il 1 aprile 2021 è stato pubblicato il documento «Regole per il calcolo degli indicatori sintetici di prezzo delibera 27 ottobre 2020 426/2020/r/com»

<https://www.arera.it/it/docs/20/426-20.htm>



ARERA  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

AU  
Acquirente Unico

portale offerte  
luce e gas

SCOPRI ▾ CONFRONTA TRASPARENZA ▾

## Calcolo della spesa

HOME > TRASPARENZA > CALCOLO DELLA SPESA

In conformità agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni per le pubbliche amministrazioni e le società partecipate (Legge n. 190/2012 e successivo D.lgs. n. 33/2013) si pubblicano di seguito:

- il documento che definisce le regole per il calcolo della spesa annua stimata per le offerte a prezzo fisso e variabile;
- il documento che definisce le regole per il calcolo degli indicatori sintetici per le offerte a prezzo fisso e variabile.

Il documento "regole per il calcolo della spesa annua stimata", in particolare, analizza:

1. L'algoritmo di calcolo della spesa annua stimata dell'offerta PLACET di energia elettrica, le cui componenti sono la (i) Spesa Energia (ii) Spesa Commercializzazione (iii) Spesa Dispacciamento (iv) Spesa Trasporto e gestione contatore (v) Spesa oneri di sistema (vi) Spesa Imposte.
2. L'algoritmo di calcolo della spesa annua stimata dell'offerta PLACET di gas naturale, le cui componenti sono la (i) Spesa Gas (ii) Spesa Tariffe di rete (iii) Spesa Oneri di sistema (iv) Spesa Imposte.
3. L'algoritmo di calcolo della spesa annua stimata delle offerte del mercato libero a prezzo fisso e variabile, per la commodity energia elettrica e gas naturale.
4. Le regole di utilizzo dei forward per il calcolo della spesa annua stimata per la commodity energia elettrica.
5. Le regole di utilizzo dei forward per il calcolo della spesa annua stimata per la commodity gas naturale.

Il documento "regole per il calcolo degli indicatori sintetici di prezzo", in particolare, analizza gli algoritmi di calcolo degli indicatori (i) Costo fisso anno (ii) Costo per consumi (iii) Costo per potenza impegnata delle offerte PLACET e del mercato libero, per le commodity energia elettrica e gas naturale, a prezzo fisso e variabile.

L'obiettivo è quello di favorire una maggiore comprensione delle regole che vengono utilizzate per il calcolo della spesa di energia elettrica e di gas naturale (spesa annua stimata per le offerte a prezzo fisso e variabile), analizzandone le singole componenti. L'auspicio è che tale documento possa incrementare la consapevolezza dei consumatori finali nonché di tutti gli altri stakeholder, acuendone la sensibilità rispetto a tali temi di attualità.

### Confronta le offerte

Che tipo di offerta stai cercando

Scegli l'offerta ▾

Inserisci il tuo CAP

INIZIA ORA →

Vedi anche

- ↳ Regole per il calcolo della spesa
- ↳ Regole per il calcolo degli Indicatori sintetici di prezzo

# Indicatori sintetici di prezzo

Gli art. 23 e 24 dell'allegato A della deliberazione 426/2020/R/COM definiscono gli Indicatori sintetici rispettivamente per le offerte a prezzo fisso e variabile.



## Indicatori sintetici per offerte a prezzo fisso

Costo fisso anno (ICF) €/anno

Costo per consumi (IC) €/kWh o €/Smc

Costo per potenza impegnata (IP) €/kW (ele)

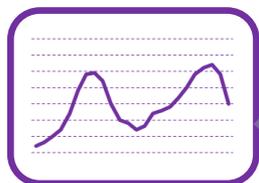
## Indicatori sintetici per offerte a prezzo variabile

Costo fisso anno (di seguito ICF) €/anno

Costo per consumi (di seguito IC Totale) composto da:

- nome dell'indice e/o del mercato all'ingrosso di riferimento
- frequenza di aggiornamento dell'indice
- grafico dell'andamento dell'indice
- somma di tutti gli ulteriori corrispettivi unitari (IC) €/kWh o €/Smc

Costo per potenza impegnata (IP) €/kW (ele)



A partire dall'1 luglio 2021



ARERA

# Customer satisfaction



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



*Fine III-IV trimestre 2021*



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



# INTERVENTI E ATTIVITÀ IN CORSO DI VALUTAZIONE

portale offerte  
luce e gas **100**

# Portale Offerte

1. MODIFICA ALGORITMO DI CALCOLO DELLA SPESA

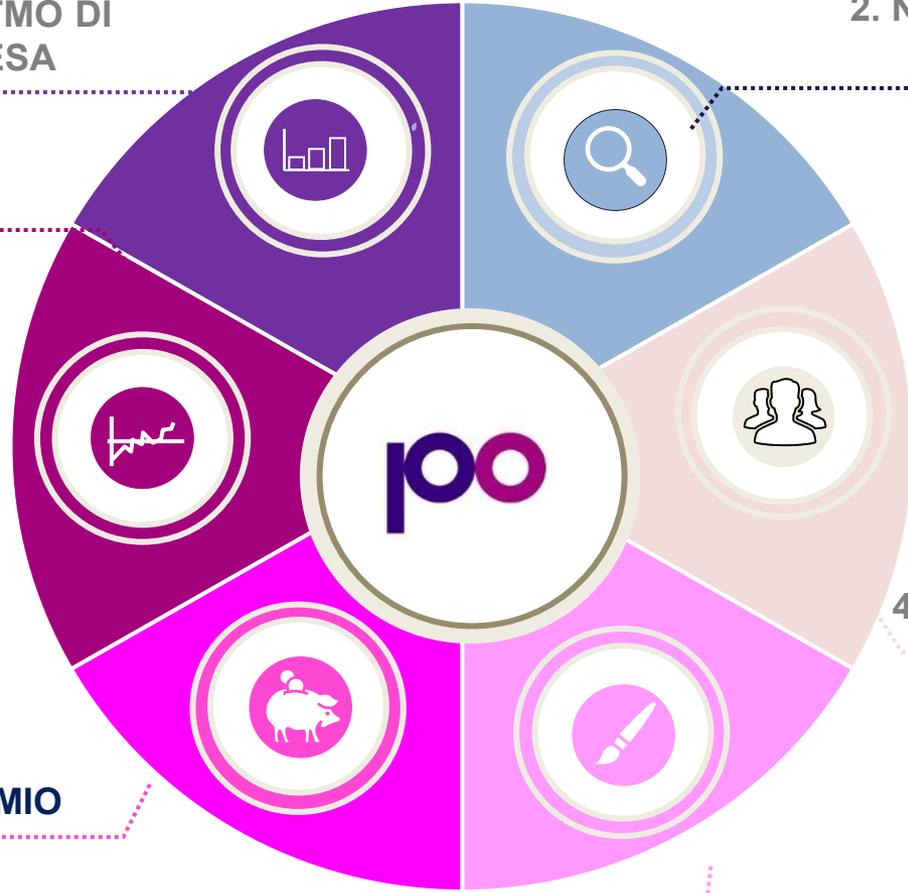
2. NUOVI PARAMETRI DI RICERCA

5. SIMULAZIONE SPESA SU CONSUMO EFFETTIVO

4. CUSTOMER SATISFACTION

6. VISUALIZZAZIONE E CALCOLO DEL RISPARMIO

3. ARMONIZZAZIONE CON IL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE



# Simulazione spesa su consumo effettivo



- Possibilità di utilizzare i dati di consumo dell'utente degli ultimi dodici mesi gestiti dal SII per simulare la spesa delle offerte

## STEP DEL CLIENTE

accesso a una sezione dedicata del PO mediante l'autenticazione con SPID

visualizzazione dell'elenco di tutte le forniture di cui il cliente è titolare per selezione fornitura di interesse

reindirizzamento alla pagina di ricerca personalizzata delle offerte dove sono automaticamente riportati i dati della fornitura necessari ed i consumi degli ultimi 12 mesi

simulazione della spesa e individuazione delle offerte presenti in base al consumo effettivo del cliente



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



# Simulazione spesa su consumo effettivo



## INTERVENTI SUL PO

Predisposizione delle misure per garantire la tutela dei dati personali in conformità alla normativa sulla *privacy*

Modifiche all'interfaccia del PO per permettere all'utente di visualizzare la spesa personalizzata



*Inizio attività: orientativamente IV trimestre 2021/I trimestre 2022 previo approfondimento su aspetti di conformità al Codice privacy.*

*Tempo minimo di implementazione di almeno 7 mesi.*

*A completamento degli interventi sarebbero possibili simulazioni di spesa anche per le offerte con fasce diverse da quelle amministrative*

# Visualizzazione e Calcolo del Risparmio



- ∞ Possibilità per il cliente finale di confrontare la spesa annua associata al contratto sottoscritto con la spesa delle altre offerte visualizzate sul PO

## STEP DEL CLIENTE

Fase a)  
Inserimento nel PO del codice offerta in una sezione dedicata

Visualizzazione del confronto di spesa tra offerta sottoscritta e nuove offerte

Fase b)  
Identificazione automatica delle informazioni sull'offerta sottoscritta mediante autenticazione dell'utente al PO

## ATTENZIONE

Il calcolo del possibile risparmio sarà effettuabile solo tra offerte simulabili presenti nel PO. In alternativa, apparirà un messaggio informativo contenente l'inammissibilità della richiesta e la relativa motivazione



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



# Visualizzazione e Calcolo del risparmio



- Prima di implementare la funzione di calcolo del risparmio è necessario definire:
  - le modalità di calcolo del possibile risparmio conseguibile
  - il contenuto dell'informazione da veicolare all'utente del PO sul presunto risparmio



## CRITICITÀ

L'informazione sul presunto risparmio conseguibile potrebbe essere fuorviante per l'utente, se non ben informato.

*Es. Qualora la spesa annua prospettica dell'offerta sottoscritta fosse determinata sulla base di condizioni economiche in scadenza che quindi non sarebbero più riproponibili dal venditore (e non trovano eguali in altre offerte pubblicate sul Portale Offerte) perché non in linea con l'andamento (o le previsioni di andamento) dei prezzi di energia del mercato all'ingrosso.*



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente





## PROPOSTA

### Tavolo di lavoro con i rappresentanti scelti dal Comitato

#### ∞ Possibile Composizione Tavolo:

3-4 membri rappresentanti rispettivamente di operatori, associazioni PMI, associazioni rappresentative dei clienti domestici, AU

#### ∞ Alcuni spunti aperti di riflessione:

Quale spesa utilizzare per il confronto tra offerte? (spesa sostenuta annua riportata in bolletta o spesa annua prospettica?)

Come spiegare correttamente all'utente il contenuto dell'informazione ricevuta?



# Visualizzazione e Calcolo del Risparmio



## INTERVENTI SUL PO

Interventi su interfaccia PO per la creazione di una sezione ad-hoc che sarà utilizzata dall'utente per l'inserimento del codice offerta

Valutazione modalità di calcolo del risparmio da parte del tavolo di lavoro

Valutazione di ulteriori modifiche all'algorithmo di calcolo

*Interventi di interfaccia IV Trimestre 2021/I trimestre 2022*

*Tavolo di lavoro III/IV trimestre 2021*

*Eventuali modifiche all'algorithmo I-II trimestre 2022*

*A completamento degli interventi calcolo del risparmio*



# Domande e chiarimenti



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



# Grazie

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



Telefono: 02-65565608



e-mail: [mercati-retail@arera.it](mailto:mercati-retail@arera.it)



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

