

SCHEMA TECNICA

**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.
ORIENTAMENTI PER LA FORMULAZIONE DI DISPOSIZIONI DELL'AUTORITÀ
PER LA REALIZZAZIONE E LA GESTIONE DEL PORTALE
763/2017/R/COM (*)**

Con il documento di consultazione 763/2017/R/com, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico presenta i propri orientamenti per la formulazione di disposizioni circa la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del Sistema Informativo Integrato (SII), di un *Portale web* per la raccolta e la pubblicazione delle offerte vigenti sul mercato *retail*, ai fini di dare attuazione alla legge n. 124/2017, art. 1, c. 61.

Il Portale intende fornire ai clienti di piccola dimensione (nello specifico: clienti finali domestici, imprese connesse in bassa tensione e imprese con consumi annui gas non superiori a 200.000 Smc) uno *strumento informativo utile alla comparazione delle offerte* presenti sul mercato, al fine di promuovere la capacitazione dei consumatori ad operare scelte consapevoli, anche nella prospettiva della fine delle tutele di prezzo che avrà luogo il 1° luglio 2019.

In particolare, il DCO 763/2017/R/com illustra le caratteristiche e le funzionalità generali del Portale, da realizzare in modalità *open data*, con particolare riferimento alle modalità di gestione del medesimo da parte del Gestore e dei venditori (fase di *input*) e alle possibilità di utilizzo e di navigazione da parte dei clienti finali (interfaccia del Portale).

Tra i principali orientamenti, l'Autorità indica:

- ***soggetti interessati***

alla fase di *input*, i soggetti interessati sono il Gestore ed i venditori; con riferimento all'interfaccia, i clienti finali di piccole dimensioni e tutti i potenziali utilizzatori del Portale;

- ***offerte***

il Portale conterrà tutte le offerte rivolte ai clienti di piccola dimensione, identificati secondo il perimetro indicato nella legge n. 124/2017.

L'Autorità valuterà l'opportunità dell'inserimento delle offerte dedicate a clienti (domestici e non) in possesso di particolari caratteristiche (ad esempio: soci di associazioni, clienti di specifici partner commerciali, etc.). Rimarranno invece escluse dal Portale le offerte le cui condizioni economiche sono rivolte a sottoinsiemi chiusi e predefiniti di clienti (ad esempio: dipendenti del venditore) o che sono puntualmente e dettagliatamente concordate con il singolo cliente;

- ***accesso al Portale***

sarà garantita l'accessibilità con la più ampia gamma di dispositivi, anche mobili, attraverso i principali *browser* e senza necessità di alcuna forma di registrazione personale. L'interfaccia del Portale dovrà essere ideata in modo da risultare semplice ed intuitiva.

È intenzione dell'Autorità prevedere che il Portale venga sviluppato in modo tale che, a tendere, il calcolo della stima della spesa possa anche avvenire sulla base dei dati di misura storici effettivi del singolo cliente finale (tramite un'interazione con il SII, a seguito dell'identificazione necessaria al consumatore per accedere ai propri dati di consumo).

Lo Sportello per il consumatore di energia, offrirà, oltre a un servizio gratuito di assistenza telefonica per chiarire ai clienti le modalità di utilizzo del Portale, almeno una modalità di utilizzo alternativa alla consultazione *online*;

- ***contenuti ed utilizzo del Portale***

l'utilizzo del Portale sarà facilitato da apposite spiegazioni *online* (istruzioni sul suo funzionamento e sui risultati ottenibili, sul mercato *retail* nel suo complesso, sulla terzietà del Gestore, etc).

Sulla base delle informazioni richieste all'utente, il Portale permetterà di visualizzare un elenco di offerte, a ciascuna delle quali sarà associato un *set* minimo di informazioni e specifiche sezioni di approfondimento per ciascuna offerta in una pagina di dettaglio.

Al momento dell'accesso, per consultare il Portale il cliente sceglierà il tipo di fornitura (energia elettrica, gas naturale o *dual fuel*) e la tipologia di cliente (cliente domestico, cliente non domestico e, per il solo gas naturale, condomini). A seguire, indicherà: il Comune in cui è localizzata la fornitura e il livello di prelievo annuo. Per l'energia elettrica, indicherà infine la potenza impegnata e, nel caso di clienti domestici, se la fornitura sia o meno per abitazione di residenza; invece per i clienti non domestici del gas naturale, indicherà la destinazione d'uso del gas (civile o industriale).

Al fine di meglio intercettare le preferenze del cliente, è intenzione prevedere che debba fin da subito indicare il tipo di offerta - se a prezzo fisso o variabile - di cui effettuare una ricerca.

Le offerte saranno individuate secondo la denominazione commerciale scelta dal venditore. Accanto a ciascuna offerta saranno indicati il nome del venditore e alcune informazioni di base relative all'offerta stessa (presenza di sconti, singoli o ricorrenti, e/o di servizi e prodotti aggiuntivi).

Le offerte così individuate saranno ordinate per livelli crescenti di spesa annua, inclusiva delle imposte (stimate senza le eventuali esenzioni spettanti a specifiche categorie di clienti).

Nel caso di offerte *dual fuel*, la separata evidenza del livello della spesa per l'energia elettrica e per il gas naturale sarà visualizzabile nella pagina di dettaglio, mentre l'ordinamento crescente nell'elenco dei risultati verrà effettuato in funzione della spesa totale per le due *commodity*.

A tendere, è intenzione dell'Autorità valutare la possibilità e l'opportunità che il Portale possa fornire, al cliente finale che lo desidera, anche il confronto con la spesa relativa al contratto di fornitura in essere sottoscritto dal medesimo. Per ragioni di semplicità, tale orientamento, qualora implementato, sarebbe limitato ai soli clienti domestici.

In prima applicazione, stante anche l'elevato numero di clienti che è ancora servito nei servizi di tutela dell'energia elettrica e del gas naturale, è intenzione dell'Autorità prevedere (come già oggi nel TrovaOfferte) che in una sezione separata dal resto dei risultati compaia anche la spesa corrispondente ai servizi di tutela, laddove il cliente ne abbia diritto.

In un'ottica di promozione della comparabilità delle offerte disponibili, l'Autorità intende altresì valutare le modalità di visualizzazione e di ricerca da parte degli utenti delle offerte PLACET, anche in ragione del fatto che esse, da un lato, sono facilmente comparabili e, dall'altro, possono costituire per il cliente finale il riferimento di prezzo della sola *commodity*.

Anche al fine di costruire l'ordinamento delle offerte, sono indicati gli orientamenti relativi alle modalità di visualizzazione/rappresentazione degli sconti e la loro classificazione in sconti singoli o ricorrenti.

Rispetto all'ordinamento predefinito, dovrà essere prevista anche la facoltà del cliente di optare per un diverso ordinamento (es: per spesa complessiva, crescente o decrescente, calcolata in maniera comprensiva o no degli sconti). Nel documento si prevede, inoltre, che ciascun cliente finale possa essere supportato, anche attraverso modalità interattive, nella eventuale selezione dei filtri.

Oltre al filtro tra offerte fisse e offerte variabili, altri filtri potranno essere:

- per le offerte di energia elettrica, differenziazione o meno per fasce orarie;
- presenza di sconti singoli o ricorrenti;
- presenza di servizi o prodotti aggiuntivi (a pagamento o meno);
- offerte di energia rinnovabile;
- per le offerte a prezzo variabile, tipologia di indice utilizzato e frequenza di aggiornamento;
- durata del contratto;
- possibilità di sottoscrizione solo via web;

- disponibilità della fattura elettronica;
- richiesta o meno di garanzie al cliente (es. deposito cauzionale).

Altri filtri, oltre che oggetto della presente consultazione, potranno essere individuati anche in momenti successivi.

Dovrà essere prevista anche un'apposita sezione in cui il cliente possa prendere visione di tutti i corrispettivi unitari indicati dal contratto (eventualmente distinti tra quota energia, quota fissa e, per il settore elettrico, quota potenza), con indicazione esplicita delle componenti applicate in maniera passante o meno;

- **inserimento delle offerte**

l'inserimento e l'aggiornamento delle offerte avverrà a cura e sotto la responsabilità di ciascun *venditore*, secondo specifiche tecniche definite dal Gestore, contestualmente alla loro messa in commercio. Sarà invece responsabilità del *Gestore* lo sviluppo di un algoritmo di calcolo della spesa sufficientemente flessibile, in grado di permettere il corretto computo per le diverse tipologie di offerta.

Per quanto attiene alle condizioni economiche delle offerte, il Gestore inserirà le componenti relative al trasporto e gestione del contatore, agli oneri di sistema, alle imposte e tasse, nonché transitoriamente le condizioni dei servizi di maggior tutela dell'energia elettrica e di tutela del gas naturale (fino alla data del loro superamento previsto dalla legge n. 124/2017). Invece, ciascun venditore inserirà le altre componenti di prezzo oltre che i contenuti della pagina di dettaglio relativa alla singola offerta, redatti utilizzando un linguaggio trasparente e comprensibile per il cliente finale.

In relazione all'energia elettrica, potranno essere inseriti inizialmente solo i prezzi non differenziati per fasce e i prezzi articolati secondo le fasce orarie previste dal Testo integrato della vendita (TIV). Infatti, eventuali offerte che prevedono prezzi orari o per fasce orarie diverse da quelle previste dal TIV saranno oggetto di sviluppi futuri del Portale.

Per le offerte a prezzo variabile, il venditore sarà anche tenuto ad inserire una descrizione dell'indice di riferimento, e i valori storici dell'indice negli ultimi 12 mesi (che verranno rappresentati agli utenti del Portale in forma grafica).

In nessun caso sarà possibile l'inserimento di messaggi pubblicitari relativi a beni e/o servizi che esulano dalle offerte di energia elettrica e gas naturale.

- **calcolo della spesa:**

Per ragioni di semplicità, il Portale utilizzerà il livello normale di aliquota di imposte e tasse (cioè, non terrà conto delle specificità applicabili al singolo caso) e stimerà la spesa complessiva senza tener conto del *bonus* sociale di cui eventualmente il consumatore ha diritto.

Il calcolo della spesa avverrà partendo dal dato di prelievo annuo indicato dal cliente, chiarendo che il livello della spesa calcolato dal Portale è da intendersi quale *pura stima* (poiché il livello di prelievo inserito può differire dal prelievo effettivo futuro, e poiché vanno considerate le possibili variazioni future di prezzi e tariffe).

Nel caso di offerte variabili, si intende valutare la possibilità di utilizzare una metodologia di calcolo della spesa che, per la parte *commodity*, prenda a riferimento (oltre al profilo mensile di consumo del cliente) i valori *forward* dell'indice di prezzo assunto a riferimento nell'offerta, specificando che:

- per le offerte di tutela, quelle PLACET a prezzo variabile e per le altre del mercato libero con lo stesso indice di prezzo, i prezzi *forward* da utilizzare per la componente energia:
 - del gas naturale, saranno le quotazioni *forward* trimestrali OTC relative all'*hub* TTF, rilevate da ICIS-Heren,
 - dell'energia elettrica, saranno le quotazioni riferite al PUN (ossia al prezzo che si forma in borsa).
- per le offerte di mercato libero in cui l'indice di prezzo utilizzato fosse diverso da quello delle offerte di tutela o delle offerte PLACET a prezzo variabile, potrebbero essere presi a riferimento i valori *forward* dell'indice così come individuati dal singolo venditore.

In mancanza di informazioni sul consumo effettivo storico, si potrebbe:

- con riferimento al mercato elettrico, considerare di utilizzare lo stesso profilo di consumo mensile sia per i clienti domestici sia per i clienti non domestici,
- con riferimento alle offerte del mercato del gas naturale, differenziare il profilo di consumo, indistintamente per i clienti domestici e non domestici, in base all'uso più o meno termico del gas.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il **11 dicembre 2017**.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento.