



Roma, 31 gennaio 2020

Spett.le

ARERA

*Direzione mercati retail e Tutele dei
consumatori di energia*

Oggetto: **Rafforzamento degli obblighi informativi del Codice di condotta commerciale
a vantaggio dei clienti finali del mercato retail**

Si trasmettono le osservazioni di Green Network al documento in oggetto.

Con i migliori saluti,

Green Network S.p.A.



GREEN NETWORK S.p.A.

Società a Socio Unico

Cap. Soc. € 15.636.000,00 i.v. - Sede legale e operativa: 00144 Roma – Viale della Civiltà Romana, 7

Cod. Fiscale - Partita IVA - Iscrizione Registro Imprese Roma N. 07451521004 – REA N. RM 1033355

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di SC Holding S.r.l.

Tel. +39 06 83365101 • Fax +39 06 83365301

www.greennetwork.it



Risposta di GREEN NETWORK S.p.A

Documento di Consultazione 19 dicembre 2019 - 564/2019/R/com

RAFFORZAMENTO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE A VANTAGGIO DEI CLIENTI FINALI DEL MERCATO RETAIL

OSSERVAZIONI GENERALI

In generale, si condivide l'obiettivo dell'Autorità di razionalizzare e semplificare l'insieme delle informazioni da fornire ai clienti finali in fase pre-contrattuale. Si ritiene, infatti, che informazioni facilmente fruibili possano favorire una migliore consapevolezza della domanda, consentendo al cliente di cogliere le opportunità più confacenti alle sue specifiche esigenze e, ai venditori, di ottimizzare la customizzazione delle offerte in base ai trend di mercato.

Ciò detto, invitiamo l'Autorità a considerare accuratamente, per ogni singolo intervento proposto, i reali benefici attesi per i consumatori e gli oneri implementativi, in capo ai venditori, che ne conseguirebbero.

Più nello specifico, le informazioni precontrattuali dovrebbero aiutare il cliente a valutare e comprendere la convenienza - non solo in termini economici - dell'offerta del proprio, o di un potenziale nuovo venditore. In tal senso, la rappresentazione della stima di spesa annua al lordo delle imposte non costituirebbe un valore aggiunto per nessuna delle parti. Infatti, a fronte di considerevoli oneri per il venditore (di cui si dirà maggiormente in seguito), il cliente potrebbe finire per focalizzarsi unicamente sull'ammontare di spesa totale - senza cioè considerare il peso risibile della componente energia (di fatto unica vera variabile che contraddistingue e differenzia un venditore da un altro) rispetto al resto delle componenti passanti - con l'effetto che la valutazione finale dell'offerta proposta ne verrebbe compromessa. Peraltro, nell'ipotesi in cui sia unicamente il venditore a effettuare il calcolo, la stima di spesa annua lorda potrebbe facilmente essere disattesa.



GREEN NETWORK S.p.A.

Società a Socio Unico

Cap. Soc. € 15.636.000,00 i.v. - Sede legale e operativa: 00144 Roma - Viale della Civiltà Romana, 7

Cod. Fiscale - Partita IVA - Iscrizione Registro Imprese Roma N. 07451521004 - REA N. RM 1033355

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di SC Holding S.r.l.

Tel. +39 06 83365101 • Fax +39 06 83365301

www.greennetwork.it

Ad ulteriore esempio, anche gli indicatori sintetici, così come proposti, non troverebbero alcuna corrispondenza in bolletta e rappresenterebbero un'indicazione difficilmente comprensibile dal cliente.

In tal senso, si ritiene che l'unica via percorribile sia quella di offrire al cliente la possibilità di valutare, con maggiore facilità e trasparenza, ciò che è di competenza diretta del venditore. AL fine di una maggiore comprensibilità delle offerte, sarebbe pertanto auspicabile agire in maniera contrapposta, per esempio prevedendo che nelle stime precontrattuali, i corrispettivi e le spese passanti (costi di rete, oneri, trasporto, misura imposte e tasse) abbiano una separata evidenza rispetto alle componenti fissate dal venditore. Il medesimo approccio dovrebbe essere adottato anche in relazione alla rappresentazione dei costi in bolletta (es: non sono rari i casi di clienti che, a fronte della diminuzione della spesa materia energia, reclamino o richiedano informazioni circa il presunto aumento delle componenti passanti, rilevate in aumento percentuale rispetto al totale della bolletta).

In relazione al confronto con le tariffe di tutela, sul punto evidenziamo che le proposte del presente DCO debbano essere coordinate e dunque attendere la definizione, a livello normativo, delle modalità e delle tempistiche di superamento di tale regime di mercato. Altrimenti potrebbero essere varate misure con importanti costi di implementazione e con efficacia limitata nel tempo.

In relazione alle tempistiche di entrata in vigore, si richiede l'entrata in vigore a 18 mesi dalla pubblicazione della delibera finale, in modo da concedere termini congrui per la realizzazione delle implementazioni necessarie, fermo restando quanto riportato al paragrafo precedente.

RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

Q1. Si condivide l'introduzione della nuova scheda sintetica? Se no per quale motivo?

Q2. Si condividono i contenuti della scheda sintetica? Se no, per quale motivo?

In linea generale, siamo favorevoli all'ipotesi di sostituire la nota informativa con una nuova scheda sintetica che riassume gli elementi fondamentali dell'offerta. Oltre al vantaggio di ridurre nel complesso il volume del plico contrattuale, riteniamo che, se coerentemente strutturata, la

scheda potrebbe offrire una presentazione di tutte le informazioni rilevanti per il cliente finale (il cliente avrebbe comunque a disposizione il dettaglio delle condizioni economiche dell'offerta).

Qualora la scheda sintetica debba riportare anche la stima di spesa annua (comportando quindi l'eliminazione della scheda di confrontabilità), richiediamo che questa non debba essere rappresentata al lordo di imposte e tasse (sul punto si rinvia Q9).

Q3. Si condivide l'introduzione degli indicatori sintetici di prezzo? Se no, per quale motivo?

Q4. Si condividono le modalità di determinazione degli indicatori sintetici di prezzo? Se no, quale criterio alternativo si suggerisce?

Q5. Si condivide la modalità di determinazione dell'indicatore consumo relativamente alle offerte di energia elettrica profilate per fasce orarie? Se no, quale modalità alternativa si suggerisce?

Q6. Si condividono le differenti modalità di determinazione degli indicatori sintetici di prezzo per le offerte a prezzo fisso e a prezzo variabile? Se no, quale criterio alternativo si suggerisce?

Q7. Si ritiene utile l'indicatore potenza per le offerte di energia elettrica? Se no, per quale motivo?

Q8. Si ritiene opportuno introdurre gli indicatori sintetici di spesa nelle condizioni economiche di fornitura? Se no, per quale motivo?

Non si condividono i principi alla base dell'introduzione di tali indicatori sintetici, così come il modo in cui sono rappresentati.

Anzitutto, non trovando alcuna corrispondenza con le bollette, gli indicatori sintetici di prezzo non potranno evidentemente costituire fattori di scelta per il cliente, rappresentando un'indicazione difficilmente comprensibile al fine di valutare la profittabilità di un'offerta. Si rilevi, inoltre, che le attuali offerte presenti sul mercato prevedono sempre più spesso customizzazioni e servizi aggiuntivi che andrebbero inclusi nel calcolo di tali indicatori, rendendo un eventuale confronto con altre offerte estremamente fuorviante e penalizzante.

Incomprensioni del genere, oltre a non rispondere all'obiettivo di maggiore capacitazione del cliente, potrebbero incrementare peraltro il rischio di reclami e ingenerare sfiducia presso i clienti finali. In tal senso, un'alternativa più efficace sarebbe quella di riportare nella scheda sintetica il costo medio unitario della spesa per la materia energia, in relazione al profilo tipo e per fasce di consumo prefissate.

In subordine, evidenziamo che il Codice di condotta commerciale ad oggi prevede la rappresentazione del peso dei corrispettivi applicati, per esempio in relazione alla spesa per la materia energia, sia nel loro valore effettivo unitario nonché in misura percentuale rispetto ad un cliente finale tipo (cfr. art. 10.3 Codice). Tale indicazione, qualora rispettata da tutti gli operatori, potrebbe fornire al cliente delle chiare indicazioni di spesa.

Q9. Si condivide l'orientamento che prevede l'inclusione della spesa annua stimata al lordo di imposte e tasse nella scheda sintetica? Se no, per quale motivo?

Non si concorda con la previsione di tarare la stima della spesa annua al lordo: ciò significherebbe, in termini pratici, affidare al venditore l'onere di rappresentare una simulazione personalizzata per cliente in base al trattamento fiscale di quest'ultimo (es. accise gas diverse per regione), priva di alcun valore ai fini della confrontabilità delle offerte. Inoltre, i venditori sarebbero costretti a dotarsi di motori di simulazione nel caso di adesioni online, nonché della necessità di dotare gli agenti della rete fisica/teleselling di tablet e degli strumenti necessari a effettuare una simulazione in tempo reale (nel caso del teleselling, peraltro, ciò allungherebbe i tempi della telefonata con effetti su costi, a fronte della dubbia riuscita di concludere il contratto anche per quanto precedentemente espresso). Ciò detto, il venditore potrebbe trovarsi a dover recuperare i suddetti costi inglobandoli nel prezzo della componente energia, penalizzando, in definitiva, gli stessi clienti finali.

Ad ogni modo, non convince nemmeno quanto proposto al paragrafo 4.27 DCO (ndr effettuare il calcolo della spesa al lordo di tasse e imposte seguendo i criteri di calcolo del Portale Offerte) sempre in relazione al fatto che, in ogni caso, una rappresentazione della spesa "lorda" renderebbe meno comprensibile il valore effettivo dell'offerta. Inoltre, si rilevi che stime personalizzate potrebbero creare aspettative circa la perfetta corrispondenza tra importi stimati

ed importi effettivamente fatturati, con potenziali motivi di scontento e reclami nel momento in cui tali valori non corrispondano (il venditore non avrebbe nemmeno certezza circa la debenza o meno, da parte del cliente, del canone RAI, il quale andrebbe incluso in caso di stima al lordo di tasse e imposte).

Qualora venisse confermato il mantenimento del confronto con la spesa in tutela, si ritiene che l'Autorità debba assicurare la pubblicazione di una determina di aggiornamento delle schede di confrontabilità, a maggior ragione nell'ipotesi di una stima di spesa al lordo di imposte e tasse (es: con foglio di calcolo Excel), che permetta l'utilizzo, da parte degli operatori, di dati uniformi e oggettivi.

Q10. In alternativa, che modalità si propone per veicolare al cliente finale una informazione completa e trasparente inerente alla spesa annua stimata che possa essere anche confrontata con le informazioni presenti sul Portale Offerte?

Una rappresentazione della stima “netta”, per fasce di consumo all'interno della scheda sintetica, potrebbe essere sufficiente a fornire al cliente una proiezione sull'anno del “peso specifico” della fornitura in relazione alla nuova offerta. Il cliente potrà sempre consultare il Portale Offerte per avere un'idea della stessa al lordo delle imposte.

Q11. Si condivide l'orientamento di riportare il box Indicatori sintetici di prezzo in ogni parte della documentazione precontrattuale e contrattuale ogniqualvolta ci sia il riferimento a tali indicatori? Se no, per quale motivo?

Come indicato in premessa, non si condivide l'introduzione di tali indicatori. Qualora si optasse, come suggerito, per l'inserimento nella scheda sintetica del valore del costo medio unitario della spesa per la materia energia/gas, si ritiene che sia sufficiente riportarlo un'unica volta.

Q12. Si condivide l'orientamento dell'Autorità relativo al perimetro di applicazione? Se no per quale motivo?

Riteniamo che il perimetro di applicazione come proposto possa essere applicabile.

Q13. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di integrare la comunicazione di preavviso di variazioni unilaterali con la stima della spesa annua lorda? Se no, per quale motivo?

Q14. Si ritiene opportuno che venga fornita nella comunicazione anche l'indicazione della variazione economica rispetto alle condizioni precedenti alla modifica? Se no, per quale motivo?

Non si concorda con le previsioni del DCO, soprattutto in relazione all'obbligo di rappresentare la differenza di spesa rispetto alle condizioni precedenti. Si rilevi, in tal senso, che un aumento dei costi potrebbe essere legato al costo della materia prima solo in piccola parte e dipendere, in via preponderante, dall'aumento della spesa per il trasporto e la gestione del contatore, dagli oneri di sistema.

Peraltro, si rilevi che Portale Offerte e Portale Consumi non potranno offrire al cliente un confronto sempre attendibile tra offerta in essere ed altre offerte. Infatti, a seguito di eventuale rinegoziazione, non verrebbe colta dai Portali l'applicazione di un'offerta non generalizzata con conseguente stima erronea in relazione all'offerta applicata al cliente.

Pertanto, si condivide l'obbligo di fornire una stima di spesa annua in caso di variazioni unilaterali, posto che questa sia calcolata al netto di imposte e tasse; inoltre, visto quanto sopra argomentato, non dovrà essere previsto di calcolare la differenza di spesa rispetto alle condizioni precedenti alla modifica.

Q15. Si ritiene che nella comunicazione di preavviso di variazioni unilaterali possa essere indicata anche almeno una offerta di mercato libero del venditore alternativa più conveniente in termini di spesa annua lorda rispetto all'offerta a condizioni aggiornate, ove presente? Se sì, quali potrebbero essere i criteri per individuare le offerte da inserire? Se no, per quale motivo?

Non si hanno particolari osservazioni a riguardo. Tale indicazione (offerta più economica) potrebbe essere prevista qualora l'offerta proposta comprendesse servizi e prestazioni ulteriori rispetto al mero servizio di fornitura (simil offerta Placet).

Q16. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di integrare le disposizioni del Codice di condotta, prevedendo un obbligo informativo in occasione di ogni evoluzione automatica delle condizioni economiche già prevista nel contratto? Se no per quale motivo?

Si ritiene che con la sottoscrizione del contratto il cliente possa considerarsi sufficientemente edotto circa le condizioni pattuite e sulle eventuali evoluzioni automatiche previste. Inviare comunicazioni puntuali sarebbe oneroso per il venditore e anche inefficace per il cliente, dal momento che talvolta l'evoluzione automatica potrebbe essere interpretata quale variazione unilaterale, soprattutto se con effetti negativi in termini di spesa. D'altra parte, l'evoluzione contrattuale potrebbe intercorrere con frequenza pari anche a pochi mesi, o dipendere da eventi legati al comportamento del cliente, il che comporterebbe l'accavallarsi di comunicazioni ridondanti e talvolta non prevedibili. In subordine, si propone che eventuali comunicazioni siano previste solo nel caso di evoluzioni che avvengono oltre il dodicesimo mese di fornitura: infatti, quelle previste prima dell'anno sarebbero comunque comprese all'interno della stima di spesa annua. In tal senso, anche la possibilità di consultare il PO è un'ipotesi altamente fuorviante. Si fa presente che esistono contratti dinamici, per esempio con variazioni economiche automatiche migliorative per il cliente, per esempio legate alla permanenza in fornitura. In tali circostanze, queste comunicazioni risulterebbero ulteriormente ridondanti.

Q17. Si ritiene che nella comunicazione di preavviso di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche già prevista nel contratto, possa essere indicato anche il riferimento ad almeno una offerta di mercato libero del venditore alternativa più conveniente in termini di spesa annua lorda rispetto all'offerta a condizione aggiornate, ove presente? Se sì, quali criteri si suggeriscono per l'inserimento dell'offerta più conveniente? Se no, per quale motivo?

Non si concorda, per le ragioni di cui al punto precedente e al Q.8.

Q18. Si condividono gli orientamenti per l'efficientamento dei criteri di comunicazione delle condizioni economiche e degli indicatori sintetici di prezzo? Se no, per quale motivo?

Q19. Si ritiene che ci siano ulteriori elementi meritevoli di efficientamento? Se sì, quali?

Q20. Si condivide l'orientamento relativo alle tempistiche di attuazione? Se no, per quale motivo e quale tempistica si ritiene più adeguata?

Riteniamo che il lasso di tempo utile all'attuazione di eventuali modifiche non possa essere inferiore ai 18, data la complessità degli interventi.