

Roma, 31 gennaio 2020

Spett.^{le}
Autorità per l'Energia Reti ed Ambiente
Direzione Mercati Retail
e tutele dei consumatori di energia
Piazza Cavour 5
20121 Milano

mercati-retail @autorita.energia.it

OGGETTO **Osservazioni di Confartigianato Imprese al Documento per la consultazione *"Rafforzamento degli obblighi informativi del codice di condotta commerciale a vantaggio dei clienti finali del mercato retail"* DCO 564/2019/r/Com**

Confartigianato Imprese esprime una generale condivisione ed apprezzamento delle proposte contenute nel Documento di Consultazione in oggetto, che si pongono in linea relativamente agli indicatori di prezzo con quanto sostenuto dalla Confederazione in numerose occasioni e con il contributo inviato in sede di Comitato Tecnico Consultivo sul Portale della Confrontabilità, ad ogni buon conto allegato al presente documento.

Osservazioni Specifiche

Relativamente alla nuova scheda sintetica, si suggerisce di indicare l'indirizzo e-mail a cui indirizzare eventuali reclami. Si tratta di un'informazione a nostro avviso importante da evidenziare al consumatore/cliente finale, non sempre di immediata percezione nel sito del venditore.

Relativamente all'introduzione degli indicatori sintetici di prezzo se ne condivide sia l'introduzione che le modalità di determinazione sia per le offerte a prezzo fisso che per quelle a prezzo variabile. In particolare si ritiene che la pubblicazione dell'andamento degli indici nelle offerte variabili svolgeranno un'importante azione educativa. Sotto questo profilo, si suggerisce di pubblicare l'andamento degli indici principali, sul Portale ARERA o sul Portale della Confrontabilità, per consentire ai clienti finali una rapida e sicura consultazione.

Relativamente agli indicatori di prezzo, si propone di cambiarne il wording, superando le diciture *Indicatore anno*, *Indicatore Consumo* ed *Indicatore potenza* in: *Costi fissi*, *Costi al Consumo*, *Costi sulla Potenza* e di integrare la dicitura *Offerta Energia Elettrica/Gas Naturale* con l'indicazione: *costi rimessi alla libertà del venditore* per superare l'ambiguità tra costi liberi e rimessi al mercato e costi derivanti dai servizi a tariffa.

Relativamente alla spesa annua, in linea con il posizionamento di Confartigianato sulle criticità di tale strumento, riteniamo preferibili le opzioni che avvicinano quanto più possibile la stima della spesa annua al consumo effettivo del cliente poiché la maggiore aderenza al profilo di prelievo consente comparazioni più rispondenti alla spesa reale e quindi più idonee a creare affidamento nel mercato.

Relativamente agli interventi proposti in fase contrattuale riteniamo utile inserire la menzione chiara della possibilità di recedere senza l'applicazione di penali. Sebbene possa sembrare ridondante, osserviamo frequentemente nella prassi l'inserimento di clausole poco ortodosse in cui si subordinano, a titolo di esempio, degli sconti, alla permanenza in fornitura per un dato periodo, salvo la restituzione in caso di recesso prima del termine temporale stabilito. L'inserimento di tale rimando sarebbe a nostro avviso funzionale a ricordare ai clienti finali i loro diritti inducendoli a segnalare in caso di mancata ottemperanza.

Relativamente al periodo, eccezion fatta per l'osservazione che precede, si suggerisce di estenderne l'applicazione alle medie tensioni, quanto meno le classi di potenza meno elevata per l'assimilabilità di tale fascia di clientela alla clientela in bassa tensione altri usi.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.