

## **Risposta ENEL**

### **Documento per la consultazione n. 564/2019/R/com**

#### **Rafforzamento degli obblighi informativi del codice di condotta commerciale a vantaggio dei clienti finali del mercato retail**

##### **Considerazioni generali**

- Enel condivide l'obiettivo dell'Autorità di rafforzare l'attuale disciplina regolatoria al fine di aumentare la consapevolezza dei clienti, elemento fondamentale per la continua evoluzione del mercato retail in Italia.
- Per realizzare concretamente tale scopo, riteniamo che eventuali interventi di modifica del Codice di condotta commerciale debbano rappresentare una effettiva semplificazione per il cliente, sfruttando per quanto possibile le potenzialità degli strumenti tecnologici e digitali già oggi largamente utilizzati.
- In particolare, Enel ritiene che l'attuale documentazione contrattuale da rendere disponibile al cliente, peraltro in molti casi in formato cartaceo, sia eccessivamente ponderosa e dettagliata e ciò vada a discapito della chiarezza e della fruibilità delle informazioni stesse.
- Nel seguito, avanziamo pertanto una proposta specifica di razionalizzazione del plico contrattuale, con il fine di rappresentare in forma sintetica tutte le informazioni necessarie all'attivazione di una fornitura, rimandando poi le clausole di dettaglio a documenti disponibili online e comunque inviati al cliente su sua richiesta (anche in formato cartaceo).
- Evidenziamo, inoltre, che alcune proposte di cui alla presente consultazione non sono facilmente implementabili da parte dei venditori (es. la proposta di utilizzare il profilo di consumo dei nuovi clienti già in fase di contrattualizzazione) ed, eventualmente, andrebbero considerate facoltative; altre proposte, quali quella degli indicatori sintetici di prezzo, rischiano invece di essere di scarsa utilità per il cliente, oltre a rappresentare un appesantimento dei documenti contrattuali.
- Con riferimento alle condizioni economiche, Enel ritiene condivisibile la proposta dell'Autorità di fornire al cliente un parametro sintetico dell'offerta che possa essere confrontabile con tutte le alternative presenti sul mercato. In tal senso, la rappresentazione, all'interno della lettera di rinnovo, della spesa annua prospettica ha il pregio di rendere semplici e immediati i confronti con le alternative, pubblicate ad esempio sul Portale Offerte.
- Ulteriori proposte specifiche vanno valutate in termini di effettivo miglioramento della comprensione da parte dei clienti. Analogamente a quanto detto in tema di plico contrattuale, un eccessivo numero di informazioni rischia infatti di fornire al cliente informazioni poco chiare o addirittura fuorvianti.
- In tal senso, ad esempio, ci sembra poco utile il confronto tra le nuove condizioni contrattuali e quelle precedenti, dal momento che eventuali variazioni derivano spesso da variabili "tecniche" di mercato non dipendenti dai venditori (es. i costi di approvvigionamento della materia prima), la cui esposizione rischia di generare confusione nei clienti.

- Più in generale, riteniamo comunque che l'Autorità debba supportare una rappresentazione delle offerte che, oltre al prezzo, tenga in considerazione anche altri parametri, quali i servizi aggiuntivi delle offerte o la stessa qualità dei fornitori. Per tale ragione crediamo che lo strumento di elezione per i confronti non possa che essere il Portale Offerte, che consente l'accesso del cliente in modo rapido e interattivo a tutte le principali informazioni dei prodotti alternativi disponibili sul mercato (es. oltre al prezzo, anche servizi aggiuntivi, requisiti di accesso, modalità di pagamento etc).
- Con riferimento alle tempistiche di attuazione della disciplina, Enel ritiene che interventi di modifica dell'attuale disciplina, come quelli prospettati nella risposta qui riportata, abbiano bisogno di tempi di implementazione non inferiori a 12 mesi dalla pubblicazione della Delibera. Questo orizzonte temporale peraltro ci sembra assolutamente coerente sia con i tempi al momento previsti per il superamento delle tutele di prezzo, stante il recente ulteriore rinvio, sia con un contesto di mercato peraltro già positivo in termini di dinamicità e soddisfazione dei clienti, come evidenziato in più occasioni dalla stessa Autorità.

## **Risposta 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?*

Riteniamo condivisibile l'introduzione di documenti sintetici che possano rendere il cliente maggiormente informato e consapevole nella scelta dell'offerta più idonea alle sue esigenze tra quelle presenti sul mercato.

In particolare, riteniamo che vada colta l'opportunità della presente consultazione per semplificare significativamente la documentazione contrattuale fornita al cliente, in modo da renderla più snella, chiara e fruibile.

Entrando nello specifico, si propone di prevedere un unico documento contrattuale, una "scheda commerciale", che integri la scheda sintetica (proposta da ARERA), le informazioni precontrattuali (come definite dal Codice del Consumo e richiamate ed integrate dallo stesso Codice di Condotta Commerciale) e le condizioni economiche del contratto (come definite dal Codice di Condotta Commerciale).

Ciò eviterebbe la reiterazione delle stesse informazioni che si riscontra oggi, e che rimarrebbe con la proposta di ARERA (molte delle informazioni che vengono proposte nella scheda sintetica sono già presenti negli altri documenti contrattuali, ad es. diritto di ripensamento, garanzie, informazioni sulla fatturazione e sulle modalità di pagamento, etc.) e ridurrebbe anche il numero di firme che il cliente deve apporre (causa talvolta di ritardi nelle attivazioni, laddove i plichi contrattuali vengono restituiti incompleti).

In allegato riportiamo la nostra proposta specifica della suddetta scheda commerciale (Allegato 1).

Con riferimento alle condizioni generali di fornitura, inoltre, in un'ottica di chiarezza e semplificazione, proponiamo di superare l'attuale obbligo di consegna al cliente di un documento molto dettagliato e, nei fatti, poco utile. A nostro avviso, dovrebbe poter essere sufficiente fornire al cliente - in fase di adesione contrattuale - dei documenti di sintesi con le informazioni necessarie a renderlo consapevole dell'offerta scelta e mettere a disposizione dello stesso le condizioni generali di fornitura (nella loro interezza) sul sito web o presso i negozi commerciali. Ovviamente, rimane ferma la facoltà del cliente di ricever una copia delle

condizioni generali di fornitura nella versione integrale (via posta o email) contattando il numero verde delle società di vendita.

In questo modo al cliente verrebbe rimessa la possibilità di scegliere la modalità e la forma per acquisire informazioni ulteriori e di dettaglio, rispetto a quelle essenziali e necessarie fornite prima della conclusione del contratto, approfondendo i temi di maggior interesse secondo le proprie necessità.

Spesso, infatti, il cliente riceve una mole di documenti non indifferente e non ha modo di attribuire la giusta importanza a quanto indicato al loro interno; per questo motivo spesso può succedere che i documenti non vengano visionati nella loro completezza nonostante il supporto del personale commerciale in fase di contrattazione.

In sintesi, nella nostra proposta il plico contrattuale si comporrebbe dei seguenti documenti:

- Modulo di adesione
- Scheda Commerciale (Allegato 1) che integra la scheda sintetica, le informazioni precontrattuali e le condizioni economiche del contratto
- Scheda di Confrontabilità
- Modulo per l'esercizio del ripensamento
- Informativa privacy
- Dichiarazione dati catastali

*Nei casi di prima attivazione, subentro e voltura, si aggiungono:*

- Modulo di regolare possesso/detenzione dell'immobile,
- Solo in caso di prima attivazione e allaccio si aggiunge anche il Modulo attestante la regolarità urbanistica dell'immobile

All'interno dei suddetti documenti il cliente troverà riferimenti specifici e ben visibili (in termini di *font* del carattere utilizzato e di posizionamento nel corpo del testo) alle Condizioni Generali di Fornitura che potrà consultare in ogni momento su sito web o ricevere presso i negozi commerciali, fermo restando la sua facoltà di richiederne una copia chiamando il call center delle imprese.

*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?*

Enel non condivide questa specifica proposta ARERA perché non ritiene possa essere efficace in termini di comunicazione verso il cliente; si tratta inoltre di una misura onerosa per gli operatori (in termini di sviluppi dei sistemi informativi, in particolare).

A quanto comprendiamo, tali indicatori sarebbero rappresentativi solo di una parte della spesa annua (cioè quella determinata dal venditore) e quindi fornirebbero un'informazione dell'offerta parziale, a nostro avviso, poco utile al cliente (cui interessa soprattutto la spesa annua totale). Per quanto sopra, inoltre, gli indicatori, non sarebbero utili per la comparazione tra offerte con diversa struttura (es. prodotti "All Inclusive" vs. offerte "a consumo").

Inoltre, la proposta dell'Autorità per le offerte multiorarie (i.e. con gli indicatori calcolati sulla base di una media pesata dei prezzi nelle varie fasce) potrebbe indurre il cliente ad un errore di valutazione – e di scelta – tra offerta mono e multioraria.

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

*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?*

*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?*

Concordiamo con l'impostazione per cui la spesa annua sia una misura idonea ad informare il cliente finale, e riteniamo che a tal fine si possano mantenere le attuali schede di confrontabilità - con spesa annua al lordo delle imposte (e calcolata seguendo i criteri del Portale Offerte) - che il cliente domestico riceverà insieme ai documenti contrattuali. Relativamente al mercato gas, essendo le imposte molto differenziate per regione/provincia/comune, si ritiene opportuno assumere dei valori di riferimento per ogni ambito tariffario e lasciare al "Portale Offerte" la possibilità di un calcolo puntuale relativo all'esatta ubicazione della fornitura.

Riteniamo non attuabile, invece, la personalizzazione della spesa annua in fase pre-contrattuale in quanto sostanzialmente non praticabile dal punto di vista tecnico (es. per vendite fuori dai locali commerciali, occorrerebbe produrre in tempo "reale" la scheda, stante il fatto che i consumi di un nuovo cliente non sono conosciuti ex-ante), e comunque ad elevato rischio di errori (il calcolo basato su esatti valori di consumo e dati del punto di fornitura, andrebbe effettuato al momento della stipula del contratto, verosimilmente in pochi secondi).

*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?*

Enel non condivide tale orientamento in virtù delle osservazioni fornite con riferimento ai quesiti da Q3 a Q7 e della proposta di semplificazione del plico contrattuale (vedi Q1-Q2).

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

Non abbiamo osservazioni sul perimetro di applicazione.

*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?*

In ottica di trasparenza nel rapporto contrattuale tra fornitore e cliente, condividiamo la proposta di prevedere che l'attuale comunicazione sia integrata con la stima della spesa annua ed eventualmente anche della spesa mensile lorda per i 12 mesi successivi alla variazione (la valorizzazione può essere effettuata sulla base del consumo di 12 mesi del cliente che l'operatore ha disponibili al momento della valorizzazione; si sottolinea che la valorizzazione necessariamente viene effettuata molto prima della comunicazione).

La spesa annua rappresenta, infatti, l'informazione più utile e fruibile per il cliente che voglia prendere consapevolezza dell'impatto in termini di spesa delle proprie esigenze/abitudini di consumo. A partire da questa informazione, il cliente può attivarsi ed orientarsi sul mercato per

individuare possibili soluzioni che offrano opportunità di risparmio, utilizzando i vari strumenti oggi a disposizione, tra cui il Portale Offerte.

Proprio per sensibilizzare maggiormente i consumatori all'utilizzo di questo strumento, condividiamo la proposta in consultazione per cui l'informazione sulla spesa dovrebbe essere corredata da un messaggio di promozione del Portale Offerte.

*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?*

Enel ritiene che la variazione economica rispetto alle condizioni precedenti rischia di creare confusione nel cliente e quindi non vada fornita.

Le variazioni contrattuali da un anno all'altro, infatti, sono dovute generalmente a numerose variabili che non dipendono dalle società di vendita, quali in particolare le variazioni dei costi dell'energia sottostante o le variazioni di componenti tariffarie, per le offerte ad esse indicizzate (es. variazioni della PCV/QVD o delle componenti del dispacciamento).

La proposta dell'Autorità, pertanto, rischia di fornire al cliente messaggi distorti (es. le variazioni positive o negative dovute al costo dell'energia sarebbero difficilmente interpretate correttamente, cioè come conseguenza dell'andamento del mercato) e quindi poco utili ai fini di una eventuale scelta dell'offerta più adatta alle proprie esigenze.

Come detto in precedenza, il parametro ideale, a tal fine, è la spesa annua che il cliente dovrebbe andare a confrontare con le offerte presenti sul mercato (es. attraverso il Portale Offerte).

*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?*

Riportare nella lettera di rinnovo il confronto con una o più offerte alternative appare complesso tecnicamente e poco informativo per il cliente.

La complessità, oltre alle questioni legate ai sistemi informativi, nasce ad esempio dal fatto che non tutte le offerte di un venditore sono accessibili per ogni cliente (es. i requisiti di accesso possono essere anagrafici o relativi alla tecnologia del misuratore; per molte offerte è obbligatorio il RID e/o la bolletta web).

Quanto detto è tanto più vero in un mondo che grazie alla tecnologia si sta orientando sempre più verso offerte personalizzate non valorizzabili ex-ante in quanto il prezzo dipende dal comportamento stesso del cliente (si pensi in questo senso al contatore elettronico, che già permette di fare offerte nelle quali il cliente ha la possibilità di scegliere alcune ore in cui il prezzo della componente energia è pari a zero) o che comunque includono servizi aggiuntivi differenziati.

Più in generale limitare il confronto a mere differenze di spesa rappresenta un'eccessiva semplificazione della realtà, e rischia di fornire un messaggio poco corretto in un mercato maturo come quello italiano, dove i clienti domestici da più di 10 anni hanno la possibilità di scegliere il proprio fornitore e hanno a disposizione un'ampia gamma di offerte e fornitori.

Riteniamo quindi non condivisibile la proposta ARERA e crediamo piuttosto che il cliente sia in grado e debba essere spronato ad utilizzare il Portale Offerte, che rappresenta lo strumento di comparazione più adatto ad individuare le opportunità esistenti e valutarle nel loro complesso.

All'estero (es. UK, Irlanda) l'utilizzo dei comparatori di prezzo è molto diffuso. In particolare, in UK la contrattazione online interessa almeno il 60% dei casi di switching (circa 3,3 mln di clienti). Il 49% dei clienti che cambiano fornitore trovano la nuova offerta sul sito di comparazione, da cui effettuano direttamente lo switching, selezionando l'offerta. Anche in Italia il fenomeno dei comparatori di prezzo online è in forte crescita. Circa il 35% dei clienti che cambia fornitore online lo fa attraverso un sito di comparazione, da cui effettua direttamente lo switching.

*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?*

*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?*

Enel non condivide la proposta ARERA.

L'evoluzione automatica delle condizioni economiche, come nel citato caso di cessazione di sconti promozionali, rappresenta una variabile di cui il cliente viene informato già in fase precontrattuale, e che è soggetta poi ad approvazione in fase di adesione contrattuale. Inoltre l'obbligo di comunicazione di variazioni economiche già definite in fase precontrattuale potrebbe generare un numero eccessivamente elevato di comunicazioni, con il rischio di generare più confusione che chiarezza verso il cliente oltre a limitare notevolmente lo sviluppo di offerte innovative.

*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?*

Enel non ha osservazioni sulle proposte di efficientamento del Codice, stante la necessità di congrue tempistiche e costi di implementazione con riferimento ad alcune specifiche previsioni (in particolare la comunicazione al cliente di corrispettivi al lordo delle perdite di rete)

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

Enel non condivide la proposta ARERA.

Anche in ottica di coordinamento con il previsto superamento delle tutele di prezzo, ad oggi prorogato al 2022, riteniamo che le tempistiche di attuazione di questo provvedimento, in ipotesi di attuazione delle proposte sopra riportate, debbano essere non inferiori ai 12 mesi dalla data di pubblicazione della Delibera.

Peraltro, si sottolinea che il mercato già oggi mostra chiari segnali di buon funzionamento, a testimonianza di un quadro regolatorio già molto efficace.

Come riporta la stessa ARERA, nell'ultimo anno il mercato elettrico ha registrato una rilevante dinamicità dei clienti, sia non domestici in bassa tensione (tasso di switching intorno al 20%;

24% per i clienti già sul mercato libero) che domestici (tasso di switching medio 14%; 23% per le famiglie sul mercato libero); inoltre, i clienti che non hanno fatto switching hanno espresso elevati livelli di soddisfazione nei confronti del proprio fornitore (come testimoniato dall'indagine Research Hub commissionata dalla stessa ARERA e dal Report della CE 2016)<sup>1</sup>

Un migliore funzionamento anche in Italia dei comparatori di prezzo (tra cui il Portale) rafforzerebbe ulteriormente queste dinamiche già ampiamente positive nel mercato (il Report della CE 2018<sup>2</sup> citato nel DCO evidenzia che in Italia, rispetto all'estero, c'è ancora scarsa fiducia del cliente nei confronti di tale strumento).

---

<sup>1</sup> Report della Commissione Europea "Second consumer market study on the functioning of the retail electricity markets for consumers in the EU, 2016

<sup>2</sup> Report della Commissione Europea "Consumer study on precontractual information and billing in the energy market-improved clarity and comparability", 2018