

Bologna 31/01/2020

Spett.le ARERA  
DMRT Direzione Mercati Retail e  
Tutele dei Consumatori di Energia

**OSSERVAZIONI RELATIVE AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 564/2019.  
Rafforzamento degli obblighi informativi del codice di condotta commerciale a  
vantaggio dei clienti finali del mercato retail.**

Accogliamo con favore la pubblicazione di questo documento di consultazione che rientra nell'obiettivo strategico di aumentare la consapevolezza del consumatore.

Purtuttavia riteniamo che gli orientamenti così presentati in questo documento di consultazione lascino spazio a molti dubbi e, alcuni di essi, siano oggettivamente di difficile implementazione se non con grossi investimenti in termini economici e di risorse. Tutto ciò in una contingenza storica che vede ulteriormente allontanarsi la fine delle tariffe tutelate e quindi la definitiva liberalizzazione del mercato.

Queste ulteriori indicazioni, se dovessero tradursi effettivamente in nuova regolazione, si accoderebbero, peraltro, a numerose recenti modifiche alla documentazione contrattuale necessarie per rispettare le disposizioni relative al Portale Offerte, al Codice di Condotta Commerciale per arrivare, infine, alle condizioni contrattuali minime portate dall'introduzione delle offerte PLACET che hanno comportato per le aziende investimenti sostanziosi.

Nello specifico:

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

Riteniamo utile l'introduzione della nuova scheda sintetica che migliora significativamente l'attuale nota informativa.

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

Condividiamo in generale i contenuti della scheda sintetica. A questo proposito proponiamo di inserire anche le informazioni relative alle condizioni tecnico economiche eliminando le stesse dalla documentazione contrattuale, allo scopo di razionalizzare i contenuti e renderli più fruibili.

*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?*

Non condividiamo l'introduzione di indicatori strutturati in questo modo perché, volendo garantire al cliente la massima trasparenza e comprensione della propria offerta, riterremmo più funzionale indicare nella scheda sintetica il costo medio unitario della materia energia; è questo valore, infatti, che il cliente ha sempre comparato e che di fatto rappresenta per il consumatore il reale comparatore tra quanto concordato in fase di stipula e quanto

**Illumia S.p.A.**

Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

**illumia.it**



Tel. 051.0404005

Fax 051.0404055

Capitale Sociale: euro 2.000.000,00 i.v. - Codice fiscale e P. IVA: 02356770988

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02356770988

Società a socio unico, soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Tremagi S.r.l.

Tremagi S.r.l. a socio unico - Via de' Carracci, 69/2 - 40129 Bologna

Iscritta presso C.C.I.A.A. di Bologna Registro Imprese 02965701200

effettivamente fatturato. Gli indicatori proposti invece, genererebbero confusione nel cliente finale, non potendo confrontare il valore presente in fattura con quanto scritto sull'offerta commerciale, dando luogo a un prevedibile incremento di chiamate al numero verde e a possibili contenziosi.

Nello specifico della proposta, l'aggregazione e l'esposizione dei prezzi nelle 3 componenti non è di per sé difficoltosa, ma si tratterebbe di un ulteriore sforzo per il venditore con tempistiche e processi di implementazione dedicati, senza però riuscire ad impattare positivamente sulla consapevolezza del cliente. A tal proposito riteniamo estremamente onerosa la predisposizione di una scheda informativa per ogni singola offerta che contenga tutte le singole componenti.

*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?*

Riteniamo che il prezzo debba rimanere esposto per fasce così da permettere al cliente di scegliere l'offerta più adatta alle proprie abitudini o necessità. Il progressivo diffondersi dei misuratori 2G e la conseguente possibilità di programmazione fino a 6 fasce permetterà ai venditori di modulare le proprie offerte su diversi profili di prelievo. Infatti, l'esposizione del prezzo con un unico valore parametrato potrebbe impedire al cliente finale di percepirne l'effettiva economicità.

*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?*

Riteniamo sia di scarsa utilità, nel caso delle offerte variabili, fornire al cliente un grafico, con arco temporale degli ultimi 12 mesi, che illustri l'andamento dell'indice variabile in quanto da un anno all'altro la volatilità dei prezzi potrebbe essere molto diversa e, di conseguenza potrebbe non rappresentare un'informazione utile alla valutazione dell'offerta in esame.

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

Non crediamo che questa informazione possa essere utile al cliente.

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

Riportare informazioni di prezzo diverse nei vari documenti contrattuali rischia di generare confusione nel cliente finale, pertanto riterremmo opportuno che la scheda informativa si integri con le condizioni tecniche economiche.

*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?*

Soprattutto per il settore del gas naturale, fornire la stima della spesa annua al lordo delle imposte è molto difficile nonché oneroso in quanto si dovrebbero implementare sistemi, da mettere a disposizione di tutta la rete di vendita, che prevedano, oltre ai calcoli e la modulazione delle imposte sui consumi, anche il calcolo sulle accise presenti in ogni comune.

*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?*

Riteniamo necessario favorire l'uso del Portale Offerte come strumento di confrontabilità finale e lasciare che il cliente valuti l'offerta solo sulle componenti effettivamente oggetto di discrezionalità da parte dei venditori.

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

Crediamo che il riportare le stesse informazioni in più punti diversi della documentazione contrattuale, oltre a non fornire nessuna informazione utile in più al cliente, contribuisca solo a generare confusione.

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

Condividendo l'intento di questo documento di consultazione volto ad aumentare la consapevolezza e la tutela dei clienti finali meno capacitati, riteniamo che la sua trasposizione in delibera debba applicarsi ai soli clienti domestici.

*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?*

*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?*

La personalizzazione della lettera di "variazioni unilaterali" rischia di confondere il cliente perché il mostrare la spesa complessiva futura e la differenza rispetto alla spesa precedente può generare informazioni potenzialmente errate. Nel corso del tempo, infatti, oltre alle variazioni dei costi di approvvigionamento della materia prima, possono intervenire variazioni relative alla spesa per il trasporto e la gestione del contatore, agli oneri di sistema, ad altre

componenti della tariffa nonché mutazioni nei comportamenti di consumo dei clienti stessi. Paradossalmente una spesa complessiva diversa e maggiore, legata a mutati scenari di mercato, potrebbe creare, nel cliente, la convinzione che il fornitore non stia operando in modo corretto.

In merito all'indicazione di un'offerta di mercato libero nell'informativa, riteniamo questo rientri nella discrezionalità del venditore.

*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?*

Come per le domande precedenti, ribadiamo che il livello di personalizzazione richiesto da queste proposte sia eccessivo. Ogni singolo cliente ha una propria profilazione e caratteristiche uniche che rendono impossibile e soprattutto controproducente, ai fini della fidelizzazione del cliente stesso, generalizzare l'invio massivo con nuove tariffe standard.

*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?*

Il dover rappresentare i corrispettivi dovuti dai clienti al lordo delle perdite di rete rappresenta un totale cambiamento rispetto al passato e di conseguenza richiede interventi su tutti i sistemi aziendali. Si tratterebbe quindi di modifiche particolarmente onerose e che richiedono tempistiche significative. Infine, non ravvediamo l'effettivo vantaggio per i clienti, anzi crediamo che genererebbe confusione l'individuazione di prezzi totalmente diversi e più alti rispetto alle precedenti contrattazioni con la conseguente difficoltà nel fornire spiegazioni adeguate e di facile comprensione.

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

Se tutte le modifiche proposte in consultazione dovessero tradursi in disposizioni regolatorie, viste le già citate e onerose implementazioni necessarie, riteniamo che il tempo minimo per la loro attuazione non potrà essere inferiore ai 12 mesi e comunque legate all'effettiva cessazione delle tutele di prezzo.

Distinti saluti

ILLUMIA S.p.A.

Ufficio Regulatory Affairs