

Osservazioni e proposte di Sorgenia S.p.A.

al documento di consultazione ARERA 564/2019/R/eel

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



Milano, 31 gennaio 2020

Il presente documento contiene le osservazioni di **Sorgenia** al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) 564/2019/R/eel - *Rafforzamento degli obblighi informativi del codice di condotta commerciale a vantaggio dei clienti finali del mercato retail* con termine invio osservazioni 31 gennaio 2020 (**DCO**)

Premessa

Sorgenia condivide gli obiettivi che l'Autorità si propone di conseguire con le misure prospettate nel documento di consultazione. Tali misure, infatti, si inquadrano nell'ambito del percorso volto all'affermazione del mercato libero come modalità ordinaria di approvvigionamento.

È fondamentale incoraggiare la maggiore consapevolezza del Cliente e indubbiamente l'introduzione di più specifici obblighi informativi in capo ai venditori di EE e Gas può migliorare la sua capacità di valutare le offerte e i venditori che meglio soddisfano le proprie esigenze.

Con il presente DCO l'ARERA si propone di facilitare la confrontabilità delle offerte e la trasparenza delle informazioni commerciali, allineando le informazioni contenute nella scheda sintetica e gli indicatori di prezzo con quelli già riportati nel portale offerte. Tuttavia, la semplificazione da attuare deve essere perseguita cercando un equilibrio tra i costi che derivano dall'attuazione degli obblighi informativi in capo ai venditori e i benefici che i clienti finali trarrebbero da questi.

Si ritiene, infatti, che alcune delle soluzioni prospettate richiedono interventi particolarmente onerosi per uniformarsi ai nuovi obblighi informativi che inevitabilmente si riverserebbero sui clienti finali in termini di costi.

Sebbene, infatti, da un lato, gli interventi proposti (quali ad esempio, l'introduzione di indicatori sintetici di prezzo, calcolo di stime di spesa personalizzate, stime spesa annua) potrebbero migliorare la consapevolezza del cliente, dall'altro, potrebbero comportare una maggiore confusione, creando aspettative nei clienti finali che rischierebbero di dare adito a contenziosi e reclami in caso di mancata corrispondenza tra le informazioni comunicate.

Il fine informativo, di capacitazione del cliente, come previsto dalla normativa europea e recepito a livello nazionale, può essere indubbiamente perseguito prevedendo l'utilizzo più efficiente di strumenti già a disposizione del mercato (quali ad esempio il Portale Offerte) che possono senza dubbio rafforzare la consapevolezza del cliente senza comportare lo sviluppo di nuovi processi e strumenti digitali per l'elaborazione di tali informazioni in capo ai venditori.

Sempre nell'ottica di una maggiore trasparenza rispetto alla fase pre-contrattuale, si coglie infine l'occasione per sensibilizzare il Regolatore circa l'opportunità di implementare strumenti di semplificazione del processo stesso di acquisizione. In tal senso, lo *switching* infra-mese e lo *switching* con voltura riguarderebbero l'obiettivo di aumentare la fiducia del consumatore nel mercato, consentendo allo stesso di trarre un immediato beneficio dalle offerte a cui decide di aderire.

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?*
- 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?*
- 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?*
- 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?*

Q1-Q2. Nell'ottica di uniformare le informazioni presentate dai venditori ai clienti finali, Sorgenia condivide la previsione di un documento di sintesi contenente tutte le informazioni essenziali dell'offerta da consegnare al cliente, in sostituzione della nota informativa e della scheda di confrontabilità. Per quanto riguarda i contenuti non pienamente condivisi, si rimanda agli appositi spunti di consultazione.

Q3 - Q8. Sorgenia condivide l'idea di fornire al cliente finale maggiori elementi utili a valutare l'andamento economico della propria offerta. Tuttavia, si ritiene che l'inserimento di indicatori sintetici di prezzo nella scheda sintetica non persegua pienamente l'obiettivo di chiarezza prefissato. L'indicazione di tali indici, infatti, più che migliorare la consapevolezza del cliente, potrebbe generare confusione poiché gli stessi non sarebbero coincidenti con quelli riportati in bolletta (ad esempio, costo medio unitario).

Un cliente, infatti, che volesse verificare la corrispondenza tra quanto pattuito a contratto e quanto effettivamente fatturato andrebbe incontro ad evidenti difficoltà specialmente nel caso di offerte a struttura complessa.

Inoltre, si ritiene che gli indicatori di prezzo non possono essere considerati gli unici elementi su cui il cliente deve fare valutazioni in merito alla convenienza dell'offerta e/o fornitore da scegliere.

Guardando il panorama degli operati presenti sul libero mercato, si può facilmente notare che il mercato attuale propone sempre più spesso offerte complesse, corredate di servizi aggiuntivi il cui valore deve essere considerato rilevante ai fini della scelta del fornitore da parte del cliente finale. Le soluzioni prospettate, invece, rischiano di irrigidire ulteriormente i termini di confronto e limitare le categorie di offerta, a prezzo fisso e variabile, ponendo un freno alla dinamicità del mercato e all'evoluzione del rapporto commerciale tra venditore e cliente.

Inoltre, non si condivide la proposta di indicare, per l'offerta variabile, il grafico in euro/kWh o in euro/Smc che riporta l'andamento dell'indice dell'offerta durante gli ultimi 12 mesi perché non sarebbe divulgabile in

quanto prodotto nell'ambito di un servizio, ad uso interno, che gli operatori sottoscrivono ma di cui non sono autorizzati a dare evidenza ai clienti.

Q9. Sorgenia non condivide la previsione di inserire nella scheda sintetica anche la stima di spesa annua personalizzata sui consumi del singolo cliente.

Tale strumento risulta infatti molto critico sotto diversi profili. Innanzitutto, occorre evidenziare che per calcolare la stima di tale elemento i singoli operatori dovrebbero adottare appositi motori di simulazione, attualmente non previsti, con conseguente trasferimento del costo sul cliente finale.

In secondo luogo, si ritiene che il valore del consumo storico da utilizzare ai fini della stima della spesa annua personalizzata, seppure si possa considerare reperibile per i clienti che decidono di utilizzare il portale *online*, appaia invece estremamente complesso nei casi di stipula da parte degli agenti fisici o di *teleselling*, che verrebbero di conseguenza notevolmente penalizzati.

Inoltre, la previsione di una stima personalizzata della spesa annua potrebbe comportare, in caso di non perfetta corrispondenza tra importi stimati e quelli effettivi, un aumento dello scontento dei clienti finali con conseguente aumento della reclusività.

Infine, appare utile interrogarsi sulle modalità di calcolo che ciascun operatore dovrebbe utilizzare per stimare la spesa annua lorda. Queste, se non puntualmente previste, potrebbero comportare disallineamenti di stime e di conseguenza, una non corretta e inefficiente confrontabilità delle offerte sul mercato libero.

Per quanto attiene poi alla proposta di indicare la spesa annua al lordo di imposte e tasse, si ritiene che questa misura aumenterebbe il grado di complessità (lato venditore) di elaborazione della stima, senza considerare che la "territorialità" delle imposte, soprattutto sul gas, sarebbe di difficile applicazione operativa.

L'ipotesi di una simulazione della spesa annua al lordo delle imposte potrebbe essere praticabile solo nel caso in cui il valore delle imposte e delle tasse venisse fornito dall'Autorità attraverso le determinazioni di aggiornamento trimestrale, in modo da essere identico per tutti gli operatori. Pertanto, si ritiene che potrebbe essere utile l'indicazione di una spesa annua al netto delle imposte sulla base di cluster di clienti come indicati ora nella scheda di confrontabilità.

Q10. Sorgenia ritiene che debba essere valorizzata la funzione del Portale Offerte. Questo, rappresenta infatti un utile strumento per confrontare le offerte presenti sul mercato e permettere al cliente di calcolare autonomamente la propria stima della spesa annua. Il calcolo tramite il Portale Offerte avrebbe inoltre la capacità di garantire assoluta omogeneità tra tutti i fornitori senza che le stime siano soggette a discrezionalità, con i rischi che quest'ultima comporta.

Q11. Sorgenia non condivide l'orientamento di riportare il *box* indicatori sintetici di prezzo in ogni comunicazione precontrattuale e contrattuale in quanto ridondante rispetto alla documentazione disponibile per cliente.

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

Q12. Riteniamo che il perimetro differenziato in funzione del destinatario 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?

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? soglia di tolleranza delineata? Indicare eventuale valore.

Q13-Q14. Sorgenia non condivide la previsione di indicare la variazione economica rispetto alle condizioni precedenti alla modifica in quanto le variazioni contrattuali possono dipendere da numerose variabili indipendenti dalle società di vendita. Ne discende il rischio di fornire al cliente un'informazione errata che non lo aiuterebbe nella scelta dell'offerta più adatta alle sue esigenze di consumo. Con riferimento all'indicazione della spesa annua lorda, Sorgenia non condivide con tale previsione per le motivazioni di cui al punto Q9.

Q15. Non si condivide l'idea di inserire nella comunicazione di preavviso di variazioni unilaterali anche una offerta di mercato libero alternativa più conveniente. Si ritiene infatti che questa misura sia poco utile per il cliente, oltre che molto complessa tecnicamente poiché per ogni cliente (nel caso di successiva variazione delle sue abitudini di consumo) dovrebbe essere proposta una offerta personalizzata in base alla sua abitudine di consumo. Si potrebbe piuttosto ricordare al cliente di utilizzare il Portale Offerte.

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?

Q16. Non si condivide la previsione di ulteriori obblighi informativi in occasione di ogni evoluzione automatica delle condizioni economiche già prevista nel contratto. Il cliente è infatti già informato sulle condizioni pattuite.

Inoltre, si teme che prevedere la comunicazione di preavviso possa determinare l'invio costante di comunicazioni al cliente, nei casi di variazioni frequenti previste dal contratto, con stime di spesa imprecise e difficilmente calcolabili con 3 mesi di preavviso.

Q17. Anche con riferimento alla comunicazione di preavviso in caso di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche, riteniamo che il Portale Offerte debba rimanere lo strumento adibito al confronto e alla classificazione della convenienza delle offerte, lasciando agli operatori libertà nell'esercizio della politica di marketing.

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?

Q18. Non si condividono gli orientamenti in materia di efficientamento del codice di condotta, con particolare riferimento alla previsione di indicare i corrispettivi dovuti dai clienti nel loro valore unitario al lordo delle perdite di rete.

Sebbene, infatti, tale misura rafforzerebbe la trasparenza verso il consumatore oltre che la confrontabilità delle offerte, si deve evidenziare che l'adeguamento dei sistemi attualmente previsti richiederebbe tempistiche superiori ai 24 mesi.

Gli attuali sistemi di gestione delle relazioni con il cliente (CRM) e il sistema di fatturazione sono sviluppati attraverso la visualizzazione al "netto delle imposte". Pertanto, si dovrebbe procedere a modificare i sistemi con conseguente trasferimento dei costi sul cliente.

Q.19. Si ritiene che ci siano ulteriori elementi meritevoli di efficientamento? Se sì, quali?

Q19. Non si rileva la presenza di ulteriori elementi meritevoli di efficientamento se non il prospettica eliminazione di qualsiasi riferimento di comparazione con il mercato di maggior tutela.

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

Q20. Sorgenia ritiene che le implementazioni richieste nel presente DCO non possano essere attuate nel termine di 6 mesi e pertanto si dovrebbe prevedere l'attuazione degli interventi entro un termine non inferiore a 12 mesi, fatto salvo quanto riportato allo spunto Q18.