



HERA S.p.A.
Holding Energia Risorse Ambiente
Viale Carlo Berti Pichat 2/4 40127 Bologna
tel. 051.287.111 fax 051.287.525
www.gruppohera.it

OSSERVAZIONI AL DCO ARERA 564/2019/R/com
“RAFFORZAMENTO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL CODICE DI CONDOTTA
COMMERCIALE A VANTAGGIO DEI CLIENTI FINALI DEL MERCATO RETAIL”

1. Osservazioni generali

Il Gruppo Hera condivide pienamente l’obiettivo perseguito da Codesta Autorità dell’*empowerment* dei consumatori, ed annette quindi importanza decisiva alla promozione della partecipazione attiva al mercato da parte dei clienti finali. In coerenza con tale orientamento, si auspica peraltro che ogni misura volta al perseguimento di tale finalità risulti attentamente ponderata, al fine di pervenire ad un assetto che consenta di fornire al cliente finale una informazione che risulti sintetica e, dunque, efficace ma, al contempo, rappresentativa della reale portata delle offerte che vengono proposte e dei contratti. Emerge, dunque, a giudizio della scrivente, la necessità di evitare, tra l’altro, di incorrere in ridondanze, in disallineamenti rispetto ad istituti dell’ordinamento giuridico che pure rilevano nella fattispecie nonché rispetto ad altre previsioni della regolazione, ad esempio in tema di informazioni fornite in sede di fatturazione e, infine, la esigenza di scongiurare esiti in cui vengano veicolate al consumatore informazioni potenzialmente fuorvianti.

Sotto tali profili, pur apprezzando, quindi, alcuni passaggi del DCO (relativamente, ad esempio, al prospettato superamento dell’informazione della facoltà di sottoscrivere un contratto di maggior tutela/tutela gas, nell’ottica dell’evoluzione dell’assetto del mercato), si anticipano nel seguito alcune delle più significative criticità relativamente:

a) per quanto concerne la fase precontrattuale:

- 1) ai prospettati contenuti della Scheda sintetica (che dovrebbero fornire al cliente finale, in forma essenziale e riassuntiva, gli elementi più salienti dell’offerta e del contratto). Con riguardo a tale tema, ed al fine di evitare appunto le richiamate ridondanze ed appesantimenti, si suggerisce quindi un coordinamento con le previsioni in tema di informazioni precontrattuali, che gli operatori sono già tenuti a fornire al consumatore, in forza delle previsioni degli artt. 48-49 del codice del Consumo;
- 2) alla proposta di introduzione di indicatori sintetici soltanto di carattere economico (gli indicatori sintetici di prezzo, appunto), misura che rischia di frustrare gli sforzi degli operatori di mercato di evolvere rispetto ad un assetto basato esclusivamente su una competizione basata unicamente sul livello di prezzo. Si ritiene opportuno evidenziare, al riguardo, che il processo di emancipazione e di coinvolgimento del cliente finale nel mercato libero dell’energia passa anche dalla valorizzazione di attributi delle offerte che non sono meramente riconducibili ai valori di prezzo (es. tipologia di prezzo, durata delle condizioni economiche, servizi a valore aggiunto inclusi o opzionali etc.).

b) per quanto concerne la fase contrattuale:

- 1) alla proposta di integrare la comunicazione di preavviso di variazioni unilaterali con la stima della spesa annua lorda. Tale misura potrebbe, infatti, potenzialmente indurre in errore il cliente finale con riguardo alle dinamiche relative alle voci che non rientrano nella disponibilità dell'esercente la vendita (es. oneri di rete ed altre voci "passanti quali ad es. gli oneri di sistema), con il rischio di offrire al cliente finale una rappresentazione non adeguata degli elementi rilevanti.
- 2) al prospettato obbligo di informativa in occasione di evoluzione automatica delle condizioni economiche già contrattualizzate, con contestuale invio della stima della spesa annua lorda calcolata come nel caso che precede. Oltre alle criticità già esposte nel caso sub 1), relativamente al possibile carattere potenzialmente fuorviante per il cliente della stima della spesa annua, si segnala che la previsione di un tale obbligo finisce per risultare non coerente con il carattere "automatico" delle evoluzioni di prezzo e, dunque, per non promuovere adeguatamente la emancipazione del consumatore finale, che dovrebbe invece essere auspicabilmente sollecitato a divenire parte attiva del mercato sulla base di informazioni efficaci, secondo gli stessi obiettivi di sistema dell'azione che il Regolatore di prefigge di attuare, e che si condividono.

In un quadro in cui le riferite misure, pur appesantendo significativamente l'operatività degli esercenti, rischiano quindi di non risultare pienamente efficaci, emergono alcune proposte nel DCO a commento che non risultano nemmeno attuabili, a giudizio dello scrivente Gruppo, nei tempi che paiono prospettati (6 mesi dalla data di approvazione del provvedimento) e che, comunque, risultano significativamente onerose per gli esercenti. E' il caso dell'opzione del calcolo della spesa annua stimata sulla base del profilo di consumo del singolo cliente finale (c.d. personalizzazione della stima). Al riguardo, si consideri che, a prescindere dal fatto che nel settore del gas naturale tale attività risulta oltremodo complessa per la necessità di tenere conto ad esempio delle variabili delle addizionali sulle accise definite a livello di singola regione, tale opzione richiede, per essere attuata, modalità *online* di connessione ai sistemi informativi per effettuare le necessarie elaborazioni con l'ausilio di simulatore. Se dunque tale opzione è astrattamente configurabile per i canali di vendita quali gli sportelli fisici ed il canale telefonico, non è esigibile, almeno nei tempi prospettati, per il canale *door to door*. Sotto altro profilo, non si ritiene sostenibile indurre gli operatori ad effettuare significative scelte di investimento al riguardo (es. acquisto massivo di strumenti digitali per dotare la propria forza vendita), vista l'alternatività rappresentata dall'opzione sulla base di profili tipo (per i quali si propone in ottica semplificativa un unico profilo-tipo), invitando poi il cliente a rivolgersi al Portale Offerte per simulare una spesa annua puntuale.

In definitiva, si ritiene che molte delle finalità perseguite nella iniziativa che occupa potrebbero essere utilmente perseguite promuovendo adeguatamente e sviluppando ulteriormente le funzionalità del Portale offerte, quale strumento più idoneo ad informare adeguatamente il cliente finale stesso in un'ottica di sostenibilità per l'intero sistema.

2. Osservazioni puntuali.

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

Si richiama il fatto che uno dei contenuti della Scheda sintetica è rappresentato da una sintesi delle principali condizioni contrattuali e di offerta (cfr. paragrafo 4.12 del DCO a commento). Si rappresenta al riguardo che, nel "plico contrattuale" della società di vendita ai clienti finali del Gruppo HERA, Hera Comm, dedicato ai clienti residenziali, è già adottato un modulo, "Info

precontrattuali”, che ha l’obiettivo di “riassumere” (in ossequio al D.Lgs 205/2006 - *Codice del Consumo*) quanto poi declinato nelle condizioni generali di contratto. A fronte delle informazioni oggi inserite in forza di tale previsione normativa, emerge che il modulo appare già sufficientemente articolato, componendosi di una facciata e mezzo. Se a queste dovessero essere aggiunte anche quelle richieste nel presente DCO, è pressoché impossibile che tale scheda sintetica si componga di una sola facciata. Sarebbe pertanto opportuno che, per quanto riguarda le informazioni preliminari alla conclusione del contratto, l’Autorità coordini quanto intende implementare con le previsioni del Codice del Consumo.

Con particolare riferimento al contenuto della Scheda sintetica relativo alla “*descrizione sintetica di prodotti o servizi aggiuntivi*”, si coglie l’occasione per chiedere inoltre conferma che essi si identifichino con quelli abbinati all’offerta (in analogia alla attuale scheda di confrontabilità) oppure siano invece tutti i prodotti/servizi aggiuntivi proposti dalla società di vendita. Infine, poiché la scheda tecnica deve essere inserita, all’interno del plico contrattuale, in “posizione prominente” e in considerazione del fatto che dalla lettura documenti si evince che dovranno essere adottate tante schede tecniche quante sono le offerte (la scheda tecnica deve, infatti, riportare il *codice dell’offerta*), si richiede di conoscere se la scheda tecnica costituisce un modulo “a parte”.

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

Si osserva che il numero e la tipologia di contenuti proposti per la scheda sintetica pare difficilmente compatibile con l’obiettivo anticipato al punto 4.12 di fornire al cliente un documento essenziale e riassuntivo. Inoltre, si sottolinea il rischio, già anticipato in sede di osservazioni introduttive, di ridondanza rispetto alle condizioni tecnico-economiche, che si ricorda costituiscono parte integrante della modulistica contrattuale. Si condivide infine l’orientamento rappresentato al punto 4.14 di ritenere non più necessario riportare nella scheda sintetica la facoltà di sottoscrivere un contratto in tutela, in ragione dell’evoluzione dell’assetto di mercato ormai in atto.

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

Pur essendo condivisibile l’obiettivo di fornire al cliente un quadro chiaro e sintetico per giudicare le offerte sul mercato libera, tuttavia si segnala la criticità, anche con riguardo all’obiettivo di offrire una rappresentazione coerente al cliente finale, costituita dalla proposta di introduzione di ulteriori indicatori, diversi per costruzione sia da quelli presenti sulle condizioni tecnico-economiche sia dai costi medi della fornitura previsti per la bolletta 2.0 come da art.9 dell’allegato A alla delibera 501/2014/r/com.

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

Si suggerisce di uniformare l’indicatore €/kWh e €/Smc utilizzato per le offerte a prezzo fisso anche per quelle a prezzo variabile, in modo che per il cliente finale sia più immediato ed intuitivo un eventuale confronto tra le due tipologie di offerta.

Si suggerisce, quindi, di omettere la rappresentazione grafica dell’indice rimandando alla fonte di pubblicazione dell’indice, quando disponibile (ad esempio, nel caso dell’indice PUN, rimandare al sito del GME), e di rappresentare un indicatore di €/kWh comprensivo di tutte le quote di vendita variabili previste dall’offerta scelta dal cliente.

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?

Si segnala, al riguardo, il rischio di trasmettere al cliente finale un'informazione poco chiara e non perfettamente in linea con quanto rappresentato nei documenti di fatturazione. In particolare, nella scheda sintetica sarebbe presente un indicatore in €/kWh o €/Smc, mentre nei documenti di fatturazione è presente un costo medio unitario della spesa energia, che include anche le quote fisse.

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?

Si osserva che, per le offerte a prezzo variabile, le informazioni da specificare per l'indicatore a consumo, se consentono di dare al cliente una visione completa dell'indice di riferimento, necessitano tuttavia di dettagli tecnici che rischiano di contrastare con gli obiettivi di chiarezza e semplicità della comunicazione che sono assunti alla base dell'intervento.

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 ritiene opportuno. A giudizio della scrivente, infatti, sarebbe ridondante inserire gli indicatori sintetici di spesa nelle condizioni economiche, in quanto la scheda tecnica costituirà un allegato contrattuale, e, di conseguenza, potrebbe trattarsi di una duplicazione di informazioni che il cliente già riceve. Inoltre, poiché gli indicatori sono determinati con criteri diversi rispetto al dettaglio delle condizioni economiche (es. prezzi della componente energia), si rischia di ingenerare scarsa chiarezza nel cliente finale.

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?

In premessa, ed in relazione alla nota 21, si richiede di conoscere le ragioni per le quali la previsione della stima della spesa annua, fornita al lordo delle imposte e tasse, comporterà il superamento della pubblicazione da parte dell'Autorità delle determinate di aggiornamento trimestrali delle schede di confrontabilità relative ai prezzi di fornitura di energia elettrica e di gas naturale

Si osserva altresì che, come anticipato in sede di considerazioni introduttive, la determinazione della stima della spesa annua personalizzata sul singolo cliente finale (c.d. opzione 1), se potrebbe essere realizzata per i canali di vendita quali gli sportelli fisici e il canale telefonico (cosiddetto *teleselling*), risulterebbe nei tempi prospettati infattibile per il canale *door to door*, dove il personale di vendita è dotato del plico contrattuale cartaceo e non di strumenti tecnologici (a titolo di esempio tablet, smartphone, etc...) che gli possano consentire di determinare la spesa annua stimata personalizzata sul cliente.

In aggiunta a tanto, si ritiene che le società di vendita non possano essere indotte ad investire, sostenendone i relativi costi, sull'acquisto di tali strumenti.

Per quello che riguarda la determinazione della spesa annua come rappresentata all'opzione 2, si propone di eliminare comunque la scheda di confrontabilità e di predisporre un unico profilo tipo (in sostituzione degli attuali 4 profili per l'energia elettrica e dei 6 per il gas), rimandando il cliente al Portale Offerte per simulare la spesa annua ivi prevista, permettendogli in tal modo di ricevere un'informazione puntuale sui consumi e abitudini di consumo.

Relativamente ai fac-simile delle schede sintetiche (riportate in appendice al DCO), si suggerisce di rimuovere la stima della spesa annua in maggior tutela/tutela gas nell'ottica 4 dell'evoluzione del mercato libera prevista dalla legge 124/2017, coerentemente con il principio affermato su questo punto nell'articolo 4.14, che si condivide.

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?

Si rimanda alla risposta fornita allo spunto Q9.

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?

Si rinvia alla medesima risposta fornita con riguardo allo spunto Q8

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

Si propone che l'introduzione della Scheda sintetica sia limitata ai soli clienti domestici, in quanto si ritiene che i clienti non domestici siano già sufficientemente capacitati.

Si osserva inoltre che la stima della spesa annua per i clienti non domestici può risultare di difficile determinazione e con forti elementi di variabilità, tenendo conto anche del fatto che la scheda di confrontabilità è prevista per i 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?

Non si condivide. Si segnala in proposito che la stima della spesa annua lorda è determinata anche da voci e componenti esogene rispetto alle prerogative del venditore e, conseguentemente, indipendenti rispetto alla determinazione delle condizioni economiche proposte. In caso di implementazione di tale misura, il cliente percepirebbe invece l'eventuale aumento della spesa annua come unica conseguenza della variazione unilaterale,.

Si rappresenta infine che, come anticipato in premessa, l'obbligo di indicare la stima della spesa annua correlata alle variazioni unilaterali si traduce nella predisposizione di comunicazioni personalizzate sul singolo cliente; a tal fine, si renderebbe quindi necessario, per gli esercenti, disporre di strumenti tecnologici altamente evoluti per effettuare simulazioni e proiezioni di consumo, con conseguente significativo aggravio di costi.

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 lo si ritiene opportuno, in quanto, seguendo tale modalità, si finirebbe per svilire il valore che il cliente dà all'offerta, perché il focus sarebbe solo sul "prezzo", oltre al sopra richiamato effetto potenzialmente fuorviante della comunicazione, indotto dalla sussistenza di componenti non dipendenti dal venditore che possono incidere sulla stima della spesa annua, modificandola.

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?

Si rimanda alla risposta fornita per al quesito Q14

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?

Non si condivide.

Il cliente, quando sottoscrive un contratto di fornitura, opera in seguito alla scelta dell'offerta economica. In tale ottica, non si può quindi che assumere che, prima di procedere a tale scelta, il cliente abbia preso visione, e conseguentemente ha accettato, le condizioni economiche e le sue eventuali evoluzioni automatiche.

In tale quadro di riferimento, se si introduce una nuova comunicazione per informare il cliente delle evoluzioni automatiche, decade il concetto stesso di "automatico".

Se l'obiettivo perseguito, come ci pare di intendere, è quello che il consumatore diventi parte attiva del mercato, apparirebbe coerente che fosse lui stesso a proporsi, prima che l'evoluzione automatica si realizzi (dal momento che conosce l'evoluzione dell'offerta da lui come detto scelta) per richiedere un eventuale cambio offerta.

Come *second best*, si propone di prevedere, tenuto anche conto della richiamata Direttiva UE 2019/944, che l'obbligo informativo sia assolto con un preavviso non inferiore a 1 mese, tenendo conto anche un preavviso troppo ampio rispetto alla scadenza rischierebbe di fare perdere inopinatamente al cliente consapevolezza.

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 condivide. Poiché il criterio della convenienza economica in termini di spesa annua non è in grado di tenere conto degli ulteriori attributi dell'offerta, quali eventuali prodotti e servizi inclusi, si paventa il rischio di svilire il valore di un'offerta, rubricandola semplicemente ad un mero livello di prezzo.

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?

In relazione alla proposta di modifica delineata al paragrafo 4.49 iii "i corrispettivi unitari dovuti in misura fissa sono indicati **esclusivamente** in euro/punto di fornitura/anno o in euro/punto di riconsegna/anno", si propone il mantenimento anche dell'attuale indicazione di euro/punto di riconsegna-fornitura/**mese**, in quanto rappresenta un'informazione significativa per il cliente

In relazione al paragrafo 4.51, in cui si afferma che "qualora il venditore preveda nella propria offerta componenti la cui denominazione coincide con quella definita dall'Autorità per i clienti serviti in regime di tutela, tali componenti debbano essere applicate al cliente finale nel loro valore vigente in linea con gli aggiornamenti trimestrali dell'Autorità; nel caso in cui l'offerta, invece, faccia riferimento a valori non aggiornati, il venditore è tenuto a denominare le componenti in questione diversamente da quanto previsto dall'Autorità", si richiede, a titolo esemplificativo, se la rappresentazione che segue consiste in una denominazione diversa rispetto a quella prevista dall'Autorità:

Componente CCR → CCR <nome della società di vendita>

QVD → Quota vendita dettaglio

GRAD → Componente di gradualità

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?

Per quanto ampiamente motivato in questo documento di osservazioni, si ritiene che le tempistiche implementative siano eccessivamente ristrette e pertanto, specie nel caso di implementazione dell'opzione di calcolo della spesa annua personalizzata, si propone un termine fino a 18 mesi dall'approvazione del deliberato, ferma restando la necessità del coordinamento con l'evoluzione della normativa in tema di superamento della tutela di prezzo.