

Prot. n. 262/2020/AR del 31/1/2020

DCO ARERA 564/2019/R/COM
RAFFORZAMENTO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL CODICE DI
CONDOTTA COMMERCIALE A VANTAGGIO DEI CLIENTI
FINALI DEL MERCATO RETAIL

OSSERVAZIONI GENERALI

La scrivente associazione condivide le finalità della consultazione in oggetto, concernenti l'apprezzabile necessità di accrescere i livelli di consapevolezza del consumatore e di trasparenza del servizio, ai fini di una possibile migliore valutazione delle scelte commerciali.

Si concorda sul fatto che gli aspetti relativi alla necessità di dotare i clienti finali di adeguati strumenti di informazione nella relazione con i venditori, assumano un'importanza cruciale, soprattutto rispetto agli obiettivi di completa apertura del mercato previsti dalla legge concorrenza, i quali presuppongono l'affermazione del mercato libero quale modalità standard di approvvigionamento anche per i clienti retail.

Si evidenzia tuttavia che le proposte in oggetto, le quali comporterebbero interventi significativi sui processi e sui sistemi informativi degli operatori, con conseguenti costi di implementazione comunque rilevanti, andrebbero attentamente valutate in funzione dell'effettivo beneficio che le stesse sarebbero in grado di apportare. Ad avviso della scrivente, la finalità di ottenere una maggiore consapevolezza del cliente finale dovrebbe essere perseguita, allo stato attuale, attraverso interventi regolatori volti da un lato ad un rafforzamento e maggiore conoscenza del Portale Offerte e dall'altro ad una effettiva semplificazione delle informazioni al cliente finale, rivedendo il perimetro di applicazione del Codice di Condotto Commerciale. Il Portale Offerte sarebbe lo strumento informatico idoneo ad agevolare i clienti nella comprensione del mercato e nella comparazione delle offerte, promuovendo la capacità di operare scelte consapevoli grazie a una maggiore comprensione delle diverse offerte commerciali.

Si suggeriscono inoltre adeguati approfondimenti in merito all'effettivo valore aggiunto, in termini di informazione aggiuntiva a favore dei clienti, che gli accorgimenti proposti sarebbero in grado di conferire, tenendo in considerazione anche i possibili rischi di disorientamento che numerose nuove comunicazioni potrebbero determinare.

Nel complesso, quindi, si ritiene che gli interventi proposti, comunque onerosi per gli operatori, possano non necessariamente realizzare gli obiettivi prefissati. Si evidenzia infine che le relative tempistiche di implementazione, le quali potrebbero aggirarsi a circa 24 mesi, potrebbero non risultare pienamente coordinate con l'evoluzione normativa e regolatoria relativa alla rimozione delle tariffe tutelate.

Prot. n. 262/2020/AR del 31/1/2020

Si riportano di seguito le osservazioni specifiche ai singoli spunti

OSSERVAZIONI SPECIFICHE

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 ogniqualevolta ci sia il riferimento a tali indicatori? Se no, per quale motivo?

R1-R2 Si condivide l'impostazione della scheda sintetica, quale sintesi delle informazioni essenziali per il cliente finale. Tuttavia, con riferimento alla stima della spesa annua ed al relativo inserimento della stessa nella nuova scheda sintetica, si ritiene che la stima non sia implementabile nell'ambito di alcuni canali di vendita, come quello *door to door*. Si propone che, anziché inserire la stima della spesa annua, il venditore possa rinviare il cliente oggetto della proposta, direttamente al Portale Offerte, quale strumento più idoneo ad informarlo in merito a tale aspetto.

Prot. n. 262/2020/AR del 31/1/2020

Si condivide, inoltre, l'orientamento esposto al punto 4.14 di ritenere, anche alla luce dell'evoluzione degli assetti di mercato delineati dalla normativa primaria, non più necessario riportare nella scheda sintetica l'informazione ai clienti finali interessati, della facoltà di sottoscrivere, in alternativa al contratto proposto, un contratto di maggior tutela/tutela gas. Sotto tale profilo, si rileva peraltro che l'obbligo di confrontabilità dell'offerta con il regime di tutela previsto nell'ambito della stima della spesa annua (cfr. i fac-simile di scheda sintetica riportati in allegato al DCO) risulta non pienamente coerente rispetto alla prevista rimozione delle tariffe tutelate. Si auspica infine che, per quanto concerne le informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ARERA coordini gli elementi che dovranno essere inseriti nella scheda sintetica (cfr. il punto 4.12 del DCO) con quanto previsto dagli artt. 48-49 del Codice del Consumo.

R3-R4-R5-R6-R7 Si evidenzia il rischio di generare confusione nei confronti dei clienti, in quanto gli indicatori sintetici di prezzo presenterebbero informazioni non perfettamente allineate con quelle disponibili presso i documenti di fatturazione. Si evidenzia che le soluzioni proposte tenderebbero a concentrare la concorrenza tra gli operatori nell'ambito delle sole tipologie di offerta indicate, estromettendo altre offerte più articolate e complesse che si stanno recentemente diffondendo sul mercato e che non troverebbero alcuna modalità di rappresentazione. L'effetto di tale impostazione sarebbe pertanto quella di ridurre e limitare le tipologie di offerte promosse dagli operatori, limitando la concorrenza. Con riferimento ad R4, si suggerisce di uniformare l'indicatore €/kWh 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.

R8 L'introduzione di indicatori sintetici di spesa comporterebbe, soprattutto nella fase precontrattuale, un processo particolarmente complesso, non pienamente realizzabile su tutti i canali di vendita, che richiederebbe di realizzare simulazioni sostanzialmente personalizzate delle spese, i cui effetti sulla percezione del cliente finale potrebbero essere anche negativi. Inoltre, ad avviso della scrivente, riportare gli indicatori sintetici di prezzo anche nelle C.E. potrebbe risultare ridondante.

R9-R10 L'inclusione, nella scheda sintetica, della spesa annua stimata al lordo di imposte e tasse, rappresenta secondo la scrivente un inutile elemento di complessità e di potenziale disorientamento del cliente finale, il quale sarebbe portato a confondere la componente energia con gli oneri fiscali, con conseguenti effetti negativi in relazione alla comprensibilità delle offerte. Inoltre, le spese straordinarie da includere nella stima così come descritto dall'Autorità, esulano da una possibile previsione. Si evidenzia ulteriormente come questa misura aumenterebbe anche la complessità di elaborazione della stima in modo particolare per il settore del gas naturale, in cui le imposte e le tasse sono particolarmente variabili (es. l'addizionale regionale si applica alla quantità di gas consumato ed è stabilita in modo autonomo da ciascuna regione nei limiti fissati dalla legge mentre l'accisa si applica alla quantità di gas consumato). Si propone che la stima della spesa annua venga rappresentata secondo le attuali modalità. Per fornire al cliente una spesa annua personalizzata aderente alle abitudini di consumo potrebbe essere utile l'utilizzo del Portale Offerte.

Prot. n. 262/2020/AR del 31/1/2020

R11 Si ritiene che la soluzione proposta non rappresenti un reale valore aggiunto rispetto all'obiettivo di informare il cliente e costituisca un aggravio della documentazione sia per il cliente che per l'operatore.

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

R12 Si condivide la proposta.

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?

R13-R14 Si ritiene che l'inserimento della stima della spesa annua nell'ambito della comunicazione di preavviso variazioni unilaterali potrebbe risultare non particolarmente utile, in quanto le variazioni contrattuali dipendono da numerose variabili, ad esempio da adeguamenti degli oneri di rete e degli oneri generali, dunque il rischio è di fornire al cliente una informazione che non lo faciliti nella scelta dell'offerta più adatta alle sue esigenze di consumo.

R15 Non si condivide tale proposta, in quanto l'indicazione di offerte più vantaggiose potrebbe indurre a possibili comportamenti strumentali che potrebbero disorientare il cliente. Sarebbe opportuno incentivare il cliente all'utilizzo del Portale Offerte per conoscere le opportunità di risparmio e la varietà di servizi offerti dal mercato.

Prot. n. 262/2020/AR del 31/1/2020

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?

R16-R17 Si ritiene che le informazioni contrattuali siano adeguatamente idonee ad informare il cliente finale in merito alle evoluzioni automatiche delle condizioni economiche. Ulteriori comunicazioni rappresenterebbero un eccessivo onere, specialmente nei casi in cui gli adeguamenti risultano relativamente più ricorrenti. Si ritiene inoltre che il Portale Offerte possa rimanere lo strumento utile a valutare la convenienza dell'offerta.

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?

R18-R19 Si ritiene necessario chiedere dei chiarimenti su quanto riportato da codesta Autorità al punto 4.53 (ii) ossia se all'interno della stima di spesa vadano inserite tutte voci di costo dell'offerta, compresi eventuali oneri amministrativi richiesti, ad esempio, in caso di voltura/subentro. Se così fosse questo sarebbe un ulteriore fattore di complessità che i venditori non sarebbero in grado di gestire nella fase precontrattuale. In termini di maggiore trasparenza a favore del cliente finale, si concorda con l'indicazione dei corrispettivi dovuti dai clienti esposti 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?

R20 Si ritiene che le proposte illustrate dall'Autorità debbano essere coordinate con l'evoluzione della normativa primaria in materia di superamento delle tutele di prezzo. In assenza di una chiara e completa definizione di tale percorso di superamento, quanto proposto dal Regolatore, oltre a comportare elevati costi implementativi da parte dei venditori in termini di sistemi informatici, potrebbe avere anche una durata breve vista l'incertezza del contesto normativo. In ogni caso si ritiene che i tempi necessari all'adeguamento dei sistemi informativi e delle procedure siano pari almeno a 24 mesi a decorrere dalla pubblicazione del provvedimento finale.