

Spett. le

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

DMRT Direzione Mercati Retail e Tutele dei

Consumatori di Energia

Prot. IR000433-2020-P

Genova, 31/01/2020

Oggetto: Risposta Iren al DCO n. 564/2019/R/com “Rafforzamento degli obblighi informativi del codice di condotta commerciale a vantaggio dei clienti finali del mercato retail”

Spett.le Autorità,

si trasmettono in allegato le osservazioni al documento di consultazione in oggetto.

Distinti saluti,

Sede Legale

Via Nubi di Magellano, 30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Uffici di Torino

Corso Svizzera, 95
10143 Torino
Tel. +39 011 5549111
Fax +39 011 0703598

Uffici di Genova

Via SS.Giacomo e Filippo, 7
16122 Genova
Tel. +39 010 558115
Fax +39 010 5586284

Uffici di Parma

Strada S. Margherita, 6/A
43123 Parma
Tel. +39 0521 2481
Fax +39 0521 248262

Uffici di Piacenza

Strada Borgoforte, 22
29122 Piacenza
Tel. +39 0523 5491
Fax +39 0523 615297

Documento per la consultazione 564/2019/R/eel

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

Premesse generali

Il percorso di progressivo superamento dei regimi di tutela di prezzo impone l'adozione da parte del Regolatore di adeguati strumenti di informazione a vantaggio del consumatore nella relazione con i venditori. In particolare, nel contesto normativo delineato dalla Legge Concorrenza 124/17 ed eventuali modifiche ed integrazioni (vedasi DL Milleproroghe 2020 in fase di conversione in legge) e della Direttiva 944/19 di prossimo recepimento, condividiamo l'intento del Regolatore di aggiornare gli obblighi informativi e di trasparenza in capo ai venditori per consentire ai clienti scelte più consapevoli.

È tuttavia imprescindibile la definizione di linee di intervento che, nel rispetto dei dettami normativi, non determinino eccessivi aggravi gestionali ed operativi per gli Operatori che potrebbero negativamente riverberarsi sui prezzi proposti ai clienti finali e/o sulla competitività nel mercato. In tal senso rileviamo che un'eccessiva customizzazione delle proposte commerciali in fase precontrattuale e nel caso di modifiche del contratto comporti un incremento rilevante dei costi di commercializzazione a fronte di un valore della singola fornitura inadeguato alla copertura dei costi, in virtù dei bassi livelli di consumo annuale di questa tipologia di clienti.

In dettaglio, la previsione di una customizzazione della spesa annua basata sui consumi del cliente indicata sia in fase di contrattualizzazione che in occasione di variazioni delle condizioni contrattuali, tende ad assimilare le attività di commercializzazione sul segmento retail a quanto già in essere per il segmento business a fronte di un valore delle forniture largamente inferiore.

La proposta declinata nel documento per la consultazione presenta infatti forti criticità dal punto di vista operativo – necessità di strumenti informatici always connected, affidabilità dei dati di consumo in assenza di base storica o di applicabilità della base storica (i.e. offerta con fasce definite diversamente nel caso di contatori 2G), necessità di tener conto della territorialità di accise ed addizionali per il settore gas, etc – che complicano enormemente la fase di acquisizione del cliente a fronte solo di una più puntuale informativa, comunque affetta da errore, che potenzialmente è in grado di fornire una delta di precisione nella stima della spesa annua prospettica del cliente non giustificabile se confrontato con l'effort, anche economico, in capo ai venditori o loro incaricati.

Nella nuova scheda sintetica potrebbe pertanto venire eventualmente inserita un'informativa circa la spesa annua del cliente calcolata sulla base di informazioni standardizzate in coerenza con quanto riportato nelle attuali schede di confrontabilità.

Inoltre, è opportuno ricordare che le valutazioni alla base della scelta dell'offerta da parte dei clienti finali non sono esclusivamente limitate alla componente prezzo ma possono comprendere anche i cosiddetti servizi aggiuntivi. L'eccessivo focus solo sulla componente prezzo potrebbe quindi indirettamente influenzare la competizione sul mercato retail.

Manifestiamo infine contrarietà rispetto all'ipotesi dell'invio di informativa al cliente anche nel caso di variazioni automatiche già previste contrattualmente. Oltre infatti a considerazioni di opportunità rispetto alle difficoltà operative di tracciatura, definizione ed invio entro i termini previsti delle informative, si rileva

Sede Legale

Via Nubi di Magellano, 30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Uffici di Torino

Corso Svizzera, 95
10143 Torino
Tel. +39 011 5549111
Fax +39 011 0703598

Uffici di Genova

Via SS.Giacomo e Filippo, 7
16122 Genova
Tel. +39 010 558115
Fax +39 010 5586284

Uffici di Parma

Strada S. Margherita, 6/A
43123 Parma
Tel. +39 0521 2481
Fax +39 0521 248262

Uffici di Piacenza

Strada Borgoforte, 22
29122 Piacenza
Tel. +39 0523 5491
Fax +39 0523 615297

che il paragrafo 4 dell'art. 10 della Direttiva, come ricordato dalla stessa ARERA al punto 2.2 del DCO, prevede che *"I clienti finali ricevono adeguata comunicazione dell'intenzione di modificare le condizioni contrattuali e sono informati del loro diritto di risolvere il contratto al momento della comunicazione"* limitando quindi implicitamente la previsione alle cosiddette variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali. In caso di variazioni automatiche, già indicate contrattualmente, verrebbe infatti meno l'intenzionalità del fornitore menzionata nel testo della Direttiva ed anche la necessità di informativa a beneficio del cliente, essendo questa già stata fornita al momento di sottoscrizione del contratto di fornitura.

Ulteriori considerazioni saranno esposte in risposta agli spunti di consultazione nel seguito.

Risposte agli spunti di consultazione

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

Non si manifestano preclusioni rispetto alla sostituzione della nota informativa con la scheda sintetica. Si ritiene che lo strumento possa fattivamente contribuire a facilitare la comprensione del contratto proposto da parte del cliente finale, includendo, in una singola facciata, le principali caratteristiche dell'offerta

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

I contenuti della scheda sintetica così come indicati al punto 4.12 sono condivisibili.

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

Riteniamo condivisibile l'inserimento nella scheda tecnica degli indicatori sintetici di prezzo che, pur in forma standardizzata, potrebbero consentire una migliore informativa per i clienti finali.

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

Il grafico con arco temporale degli ultimi 12 mesi che illustra l'andamento dell'indice variabile dell'offerta presuppone azioni di aggiornamento periodico onerose e, a nostro avviso, a scarso valore aggiunto in quanto fanno riferimento a dati ed andamenti passati che non necessariamente rifletteranno quelli futuri.

Inoltre, le informazioni in veste grafica, non consentendo al cliente finale di valorizzare il prezzo di vendita, per la loro capacità di catturare l'attenzione potrebbero influenzarlo eccessivamente inducendolo a valutazioni erranee o affrettate.

Proponiamo quindi l'eliminazione per il punto ii. lettera c) per le offerte a prezzo variabile.

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?

Si rimanda alla risposta al quesito Q3.

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

L'ipotesi è condivisibile e funzionale a fornire al cliente finale informazioni utili nell'ottica della confrontabilità delle offerte.

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?

Seppure l'intento del Regolatore di fornire strumenti valutativi utili al cliente finale in fase di scelta possa, a livello di principio, ritenersi condivisibile, l'ipotesi che la spesa annua stimata al lordo di imposte e tasse, inserita nella scheda sintetica, debba essere calcolata sulla base dei dati del cliente al momento della presentazione dell'offerta è difficilmente applicabile come meglio spiegato in premessa. Infatti:

- è estremamente onerosa in quanto presuppone che il proponente sia costantemente dotato di idonei strumenti informatici nonché di una connessione alla rete internet e ai sistemi aziendali, come ricordato dalla stessa ARERA nell'ultima frase del paragrafo 4.26 del DCO;
- in caso di assenza di dati storici si manifestano forti perplessità relativamente all'affidabilità dei dati forniti direttamente dal cliente finale.

Inoltre è inevitabile che la maggiore complessità ed onerosità gestionale per i venditori troverà riflesso nel prezzo proposto ai clienti finali con un effetto controproducente rispetto alla volontà di riforma dei mercati e superamento dei regimi tutelati di prezzo.

Anche la soluzione prospettata al punto 4.27 del DCO, ossia che la spesa annua sia stimata al lordo di imposte e tasse e standardizzata seguendo le fasce di consumo riportate nelle schede di confrontabilità, presenta profili di criticità per il settore gas perché presuppone la necessità di tenere conto della territorialità di accise e addizionali regionali e rappresenta quindi un'attività onerosa e complessa. Qualora ARERA volesse perseguire nella definizione di proposte volte ad una maggiore customizzazione del calcolo della spesa annua lorda, si suggerisce piuttosto di accelerare l'integrazione tra Portale Offerte e Portale Consumi consentendo al cliente finale, a tendere, di valutare le differenti offerte sulla base dei propri dati storici di fornitura e/o strumenti di simulazione raffinati. Tale soluzione avrebbe il pregio sia di essere efficiente dal punto di vista dei costi di realizzazione, sia future proof valorizzando le sempre più diffuse competenze digital dei clienti finali.

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?

Riteniamo l'informativa ridondante e non necessaria.

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

Si evince chiaramente la volontà di ARERA di rafforzare gli strumenti di informazione e tutela non di prezzo del consumatore con particolare riferimento ai clienti domestici. Si chiede conferma che la nota informativa continui a trovare applicazione per i clienti rientranti nell'ambito del Codice di Condotta Commerciale e diversi dai 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 manifestano preclusioni, fermo restando la necessità di standardizzazione delle informazioni relative alla spesa annua come precedentemente rappresentato

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?

Riteniamo che l'informazione, oltre che onerosa, possa non riflettere l'effettivo diverso esborso da parte del cliente vista l'impossibilità, sopra esposta, di customizzare il calcolo della spesa annua lorda.

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?

Riteniamo che tale eventualità possa essere lasciata nella discrezione del fornitore.

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?

Fermo restando l'opportunità che ARERA meglio circoscriva l'ambito di applicazione dell'ipotesi di invio della comunicazione informativa per quanto riguarda un'"evoluzione automatica delle condizioni economiche", riteniamo che anche se limitata, ad esempio, a segnalare cambiamenti conseguenti allo scadere di sconti annuali o biennali o applicabile per i contratti che prevedono un periodo a prezzo fisso e un successivo periodo a prezzo variabile, la previsione risulti eccessivamente onerosa per le Imprese e di complessa tracciatura vista, tra l'altro, la potenziale elevata numerosità delle offerte stratificate nel portafoglio dell'Operatore anche considerato l'obbligo di rispetto dei tempi di preavviso. Peraltro alcune offerte sul mercato libero messa a disposizione del cliente da parte di IME prevedono forme di fidelizzazione del cliente, che consentano a fronte di vantaggi economici per il cliente, una stabilizzazione del portafoglio, in palese difformità con le condotte ipotizzate al punto 4.45.

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?

Si rimanda alle risposte agli spunti di consultazione Q15 e Q16.

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?

Nessuna osservazione.

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

Qualora ARERA intendesse accogliere positivamente le indicazioni fornite dalla scrivente, le tempistiche di implementazione potrebbero essere indicativamente valutate pari a circa 6 mesi dalla data di approvazione del provvedimento. Qualsiasi ipotesi alternativa dovrebbe viceversa essere singolarmente analizzata ma, in ogni caso, cautelativamente, suggeriamo tempistiche implementative non inferiori a 12 mesi.

Sede Legale

Via Nubi di Magellano, 30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Uffici di Torino

Corso Svizzera, 95
10143 Torino
Tel. +39 011 5549111
Fax +39 011 0703598

Uffici di Genova

Via SS.Giacomo e Filippo, 7
16122 Genova
Tel. +39 010 558115
Fax +39 010 5586284

Uffici di Parma

Strada S. Margherita, 6/A
43123 Parma
Tel. +39 0521 2481
Fax +39 0521 248262

Uffici di Piacenza

Strada Borgoforte, 22
29122 Piacenza
Tel. +39 0523 5491
Fax +39 0523 615297