

COMMENTI E OSSERVAZIONI AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 564/2019/R/com “RAFFORZAMENTO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE A VANTAGGIO DEI CLIENTI FINALI DEL MERCATO RETAIL”

Con il presente documento il Gruppo A2A esprime le proprie osservazioni in merito agli orientamenti volti a rafforzare la trasparenza degli obblighi informativi nelle fasi precontrattuale e contrattuale illustrati dall’Autorità.

Premessa

Il provvedimento si incunea nell’ambito del procedimento avviato con Delibera 197/2019/R/com volto alla definizione di strumenti regolatori per l’*empowerment* dei clienti finali, nonché della Direttiva UE 2019/944, in fase di recepimento nel nostro Paese, la quale definisce una serie di norme volte a proteggere e a rendere partecipi i clienti finali mediante un rafforzamento degli obblighi informativi e interventi volti a facilitare la consultazione e la comparazione delle offerte del mercato libero.

A2A accoglie con favore le proposte di ARERA volte a razionalizzare e semplificare le informazioni ad oggi presenti nel plico contrattuale da rendere disponibile al cliente nella fase antecedente alla stipula del contratto.

Tuttavia evidenziamo alcune criticità in relazione alle proposte avanzate.

- La prima di natura operativa: **pur ritenendo corretto il percorso prospettico verso la personalizzazione di questo tipo di informazioni, pare ad oggi prematuro, e talvolta inapplicabile, prevedere che questa personalizzazione ex-ante sia implementata con riferimento a tutti i canali commerciali di vendita.** Laddove infatti non si riscontrano particolari difficoltà implementative con riferimento ai canali commerciali caratterizzati da modalità di interazione con il cliente che consentano di gestire in tempo reale i dati personalizzati e quantificare in tempo reale la spesa annua da trasferire al cliente (tipicamente il canale *web* e altri canali dotati di apposito applicativo informatico), tale calcolo personalizzato non potrebbe essere presente con riferimento ai canali commerciali sprovvisti di tale simulatore di calcolo, che utilizzano materiali cartacei predisposti in una fase antecedente, in assenza di informazioni personalizzate sui singoli clienti.
- La seconda inerente le finalità e l’opportunità degli interventi proposti: riteniamo, infatti, che il calcolo della spesa annua consista in un importante criterio di confronto ma non nell’unico, come peraltro opportunamente evidenziato dalla medesima Autorità in occasione dell’ultimo Monitoraggio Retail (cfr. Rapporto 527/2019/I/com), laddove si afferma che, sebbene nel mercato libero vi siano possibilità di risparmio rispetto ai regimi di tutela, date dalla presenza di offerte “a sconto” sui corrispettivi di tutela e/o sottoscrivibili tramite canali online, nel 2018 *“i clienti domestici che hanno scelto un contratto nel mercato libero hanno optato per offerte che includessero servizi aggiuntivi, elementi di differenziazione commerciale e differenti strutture di prezzo”*.

Il fatto di fornire al cliente quest’unica informazione con insistenza e ridondanza nei tempi (più volte, durante la durata del rapporto contrattuale e nelle fasi antecedenti) **e nei modi** (approfittando sostanzialmente di tutte le occasioni e gli strumenti di comunicazione a disposizione dei venditori) **comporta una forzatura delle dinamiche commerciali, se non un depauperamento e svilimento delle potenzialità offerte dal mercato libero, imponendo quest’unico criterio.**

In ragione di quanto sopra osservato, **riteniamo più semplice, utile e proficuo ai fini dell'empowerment dei clienti indirizzarli ad un maggiore utilizzo del Portale Offerte**, fornendo tutti gli elementi utili al riguardo, il quale è stato ideato proprio a questo scopo e relativamente al quale tutti gli operatori hanno già operato ingenti investimenti in termini di risorse economiche ed operative. Ciò a maggior ragione nella prospettiva evolutiva di integrazione tra il Portale Offerte e il Portale Consumi, circostanza che renderebbe immediatamente obsoleta e superflua ogni diversa informazione fornita.

Con riferimento ai singoli spunti di consultazione, osserviamo quanto segue.

Fase pre-contrattuale

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

Con riferimento alla proposta di introduzione della nuova **Scheda sintetica**, apprezziamo l'intervento di semplificazione e razionalizzazione operato nell'ipotesi in cui la stessa vada a sostituirsi (e non a sommarsi) alla Nota informativa e alla Scheda di confrontabilità ad oggi presenti.

Relativamente agli **Indicatori sintetici di prezzo**, non si ravvisano particolari criticità implementative rispetto alle modalità di determinazione proposte, evidenziamo però che si tratterebbe di informazioni nuove per il cliente, non presenti nei documenti contrattuali visionati e non riscontrabili nelle bollette che il cliente riceverà, pertanto c'è il rischio che, anziché facilitare, introducano al contrario maggiore complessità. Inoltre, presupponendo una necessaria semplificazione, non sarebbero in grado di intercettare

le offerte non catalogabili univocamente come “a prezzo fisso” o “a prezzo variabile”, a detrimento delle stesse (allo stesso modo di quanto oggi accade con riferimento al Portale Offerte con le offerte c.d. complesse, la cui ricchezza e complessità ad oggi, di fatto, non solo non emerge ma viene, anzi, svilita).

Non concordiamo, invece, con la proposta di introdurre gli indicatori sintetici di spesa nelle condizioni economiche di fornitura. Riteniamo infatti che i documenti contrattuali debbano essere lasciati all’iniziativa imprenditoriale e negoziale delle parti, anche ai fini di una coerenza con gli importi che il cliente ha negoziato e che vedrà effettivamente fatturati in bolletta.

Con riferimento alle modalità di calcolo della **Stima spesa annua**, osserviamo quanto segue.

L’adozione dei medesimi criteri di calcolo del Portale Offerte, inclusivi di imposte e tasse, si rivela estremamente complessa da implementare e da mantenere.

In aggiunta a ciò, come già anticipato nella Premessa del presente documento, l’inserimento di queste informazioni nella Scheda sintetica da rendere disponibile al cliente in fase pre-contrattuale non sarebbe fattibile se non per i soli canali di commercializzazione *online* dotati del supporto di un simulatore di calcolo.

L’unica ipotesi percorribile sarebbe pertanto il mantenimento di due criteri di calcolo diversi che generano informazioni non coincidenti (quali il calcolo della spesa annua ad oggi presente nelle Schede di confrontabilità di cui al Codice di Condotta Commerciale e quello quantificato dal Portale Offerte), ipotesi che, come accade oggi, non solo non provvede a facilitare le scelte del cliente finale, al contrario amplifica la confusione.

A nostro avviso, e come già anticipato nella Premessa del presente documento, anziché implementare ulteriori soluzioni estremamente onerose e complesse e replicare la medesima informazione reiteratamente (laddove tale implementazione sia poi effettivamente fattibile), sarebbe preferibile pubblicizzare e incentivare maggiormente l’utilizzo del Portale Offerte che ad oggi già fornisce l’informazione relativa alla Spesa annua abbinata all’introduzione della sola Scheda sintetica con gli indicatori sintetici di prezzo.

Infine, non riteniamo opportuno perpetrare ulteriormente il confronto con l’applicazione delle condizioni economiche dei regimi di tutela, ormai anacronistico e contrario agli obiettivi di residualità che tale regime si auspica rivestirà nell’ottica di rimozione disposta dai diversi disposti legislativi.

Fase contrattuale

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?

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 condizioni aggiornate, ove presente? Se sì, quali criteri si suggeriscono per l'inserimento dell'offerta più conveniente? Se no, per quale motivo?

Con riferimento alle **proposte di variazioni unilaterali delle condizioni economiche** applicate, avanziamo dei dubbi in merito all'opportunità e all'utilità di operare il confronto tra la spesa annua calcolata in base ai nuovi prezzi applicati e le condizioni economiche in via di scadenza. Riteniamo invece più vantaggioso, nonché più proficuo ai fini dell'*empowerment* dei clienti, fornire l'indicazione della spesa annua e indirizzare il cliente al Portale Offerte affinché questi, anziché operare confronti su condizioni irripetibili del passato, utilizzi le informazioni per vagliare differenti nuove proposte commerciali di diversi operatori.

Per le medesime ragioni non riteniamo opportuno indicare un'offerta alternativa eventualmente più conveniente in termini di spesa annua, la quale sarebbe comunque visibile dal Portale Offerte, e potrebbe essere incoerente con le esigenze manifestate dal cliente in fase di sottoscrizione (a titolo esemplificativo, si pensi ad un cliente che ha sottoscritto un'offerta in funzione dei connessi servizi a valore aggiunto legati all'efficienza energetica).

Non condividiamo invece la proposta di inviare al cliente una comunicazione di preavviso di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche per le pesanti ricadute che tali azioni avrebbero in termini di percezione dei clienti circa le politiche di interazione tra cliente e azienda, il cliente riceverebbe infatti continue comunicazioni rispetto ad azioni già previste e pianificate, con il rischio di veicolare messaggi tutt'altro che rassicuranti rispetto al decorso contrattuale e alle condizioni pattuite. Tutto ciò con grave interferenza e ingerenza rispetto alle politiche di *customer experience* perseguite dagli operatori, le quali, anziché venire uniformate, dovrebbero costituire una fattore di differenziazione e di competitività.

Efficientamento e aggiornamento del Codice di condotta commerciale

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.

Tempistiche di attuazione

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

Gli interventi proposti comportano la necessità di adeguamenti dei sistemi informativi estremamente complessi ed onerosi, che potranno essere implementati in un periodo non inferiore a 9-12 mesi in funzione delle scelte che verranno intraprese. Evidenziamo che durante l'intero intervallo di tempo sopra citato la pressoché totalità delle risorse economiche ed operative degli operatori saranno saturate nel recepimento delle presenti disposizioni regolatorie, in un contesto di



mercato caratterizzato da una estrema dinamicità e competitività, bisognoso pertanto di importanti e incessanti evoluzioni dei sistemi funzionali al perseguimento dei piani di sviluppo.