

Rovereto (TN), 28/01/2020

Risposta al DCO 564/2019/R/com

Cogliamo volentieri l'occasione di questa consultazione per esprimere le nostre opinioni sul tema.

In linea di massima si ritengono condivisibili le proposte effettuate dall'Autorità, che vanno a semplificare e rendere più fruibili le informazioni rese disponibili ai clienti.

Tuttavia, alcune disposizioni sembrano essere eccessivamente vincolanti e non motivate da presupposti ragionevoli in un mercato che dovrebbe essere completamente liberalizzato, e rischiano invece di irrigidire la concorrenza e soprattutto l'innovazione.

D'altro canto, non si tiene a nostro avviso sufficientemente conto dei potenziali di innovazione tecnologica che potrebbero portare elevati vantaggi a quel segmento di clienti più avvezzi all'utilizzo dei mezzi informatici e la cui introduzione non porterebbe alcuno svantaggio a coloro che invece hanno meno dimestichezza con tali tecnologie.

Infine, il documento trascura che la complessità nella vendita a valle è in buona parte dovuta all'altrettanta complessità della struttura di filiera e tariffaria a monte, su cui ci possono essere forti possibilità di semplificazione.

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

Sì, la nuova scheda sintetica proposta appare più fruibile dell'attuale nota informativa e di maggiore utilità per un cliente con scarsa conoscenza del mercato energetico.

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

I contenuti proposti appaiono completi ed esaustivi. In alcuni casi la richiesta di includere tutto il contenuto in una singola facciata, in presenza di campi descrittivi molto lunghi, potrebbe portare all'utilizzo di caratteri poco leggibili. Alcuni appaiono comunque ridondanti, ad esempio gli identificativi del venditore possono essere agevolmente inclusi imponendo che la scheda sia predisposta su carta intestata, sfruttando quindi le intestazioni e i piè di pagina per riportare i dati.

Inoltre, lasciare il layout dei contenuti liberamente determinabile dal singolo fornitore potrebbe portare alla predisposizione di schede sintetiche fortemente diverse tra loro, facendo perdere il beneficio della standardizzazione. Si consiglia pertanto di:

- Definire chiaramente degli elementi di layout obbligatori, come struttura e posizionamento
- Standardizzare i contenuti di alcune sezioni, come ad esempio la frequenza di fatturazione, i metodi di pagamento, ecc. in cui le voci che possono comparire sono per la maggior parte comuni alla gran parte dei venditori

Infine, per poter stimolare l'innovazione sia tra le società di vendita che tra i provider di servizi, oltre che del Gestore del Portale Offerte stesso, si propone di introdurre l'obbligo di pubblicare sulla scheda sintetica un codice QR, di lato di almeno 2 cm, contenente in formato standardizzato JSON o XML la partita IVA del fornitore e il codice offerta come comunicato al Portale Offerte, in modo che possa essere agevolmente sfruttato, in congiunzione con gli Open Data del Portale Offerte, sviluppando ad esempio servizi di

presentazione dettagliata delle caratteristiche dell'offerta, simulazione personalizzata del costo dell'offerta proposta, analisi di posizionamento rispetto ad altre offerte disponibili, ecc.

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

Vediamo con estremo favore l'introduzione di tali indicatori, che risultano di semplice comprensione anche ai consumatori meno esperti.

La denominazione "indicatore" ci appare invece di difficile comprensione per il cliente medio, per cui si propone di sostituirlo con "prezzo" o "costo" che, seppur formalmente meno corretti, ci appaiono più intuitivi anche per i non esperti.

Riteniamo inoltre che tale modalità di esposizione dovrebbe essere estesa alla pubblicazione delle tariffe relative agli oneri di sistema e ai servizi di rete, che con il superamento definitivo della progressività dovrebbero essere approvate e pubblicate nelle sole tre componenti aggregate proposte per gli indicatori di prezzo, e possibilmente distinte esclusivamente per tipologia di cliente e livello di tensione, lasciando il dettaglio della composizione e della destinazione nelle relazioni tecniche.

Pur condividendone il principio sottostante, non siamo invece d'accordo sul fatto che essi siano dati dalla sola sommatoria dei soli elementi concorrenti alla componente materia prima, principalmente per due ragioni:

1. Tale struttura non consente al cliente di stimare in autonomia la spesa attesa, in quanto esclude una parte rilevante (costi di rete e oneri di sistema) dell'importo della bolletta
2. Viene data per scontata una struttura tariffaria in cui le offerte prevedono l'applicazione passante dei corrispettivi regolati, che seppure vera nella gran parte dei casi non consente di confrontare agevolmente offerte (per esempio, quelle flat) che prevedono una diversa struttura

Dal momento che tutti i corrispettivi non considerati nel calcolo come proposto dall'Autorità sono comunque noti ex ante e con validità almeno trimestrale, si ritiene opportuno che vengano anch'essi inclusi, e che in fase di approvazione dei valori l'Autorità pubblichi i valori complessivi degli indicatori calcolati con solo riferimento alle componenti regolate, possibilmente in formato standard XML o JSON in una sezione del tipo Open Data come sul Portale Offerte, per agevolarne l'elaborazione da parte di sistemi automatici.

Infine, si ritiene che vada normata la modalità di calcolo degli indicatori nel caso siano presenti corrispettivi a scaglioni, stabilendo che essi vadano calcolati sempre con riferimento a un medesimo cliente tipo, definito per ciascuna tipologia di cliente da parte dell'Autorità per garantire la comparabilità tra i diversi fornitori.

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

Si ritiene più opportuno che gli indicatori sintetici includano tutte le componenti di costo, e non solamente quelle liberamente determinate dal fornitore, in quanto possono esistere offerte che inglobino, anche solo parzialmente, alcuni di tali costi. Limitando tali indicatori alle sole componenti relative alla materia prima, ciò causerebbe un'ingiusta penalizzazione apparente di costo per questo tipo di offerte rendendone più difficile il confronto.

In alternativa si dovrebbe prevedere che gli indicatori vengano calcolati depurando dal costo eventuali componenti regolate incluse nei prezzi di vendita, ma ciò sarebbe a nostro avviso deleterio in quanto da un

lato ridurrebbe la congruenza tra gli indicatori e i veri prezzi dell'offerta, e dall'altro complicherebbe inutilmente la determinazione gravando i venditori di ulteriori oneri operativi e aumentando la possibilità di errori.

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?

Sì, riteniamo che con il possibile proliferare di offerte con fasce personalizzate dal fornitore grazie alla progressiva diffusione dei misuratori 2G la proposta dell'Autorità sia corretta in quanto il criterio proposto è univoco e facilmente replicabile.

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?

Sì, riteniamo corretta la proposta dell'Autorità. Sottolineiamo che per le offerte a prezzo variabile riteniamo sconsigliabile l'indicazione, anche separata, del valore forward dell'indice sottostante, in quanto già comunque implicitamente incluso nella stima della spesa annua e soprattutto perché rappresenta un concetto estremamente tecnico che rischierebbe di generare più che altro confusione nei consumatori che non hanno i mezzi per interpretarlo correttamente.

Q7. Si ritiene utile l'indicatore potenza per le offerte di energia elettrica? Se no, per quale motivo?

Sebbene le offerte che prevedano corrispettivi proporzionali alla potenza siano in numero estremamente ridotto, riteniamo corretto indicarlo, in special modo se, come da nostre risposte ai quesiti Q3 e Q4, gli indicatori includessero anche i costi di rete e di oneri generali.

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

Riteniamo opportuno che gli indicatori siano riportati solo nella scheda sintetica. Obbligare all'esposizione anche in altra documentazione sarebbe ridondante, dal momento che comunque la scheda deve essere consegnata al cliente insieme a tale documentazione.

Fin, tale obbligo appesantirebbe ulteriormente i contenuti delle condizioni economiche di fornitura, gravate di numerosi elementi obbligatori forse già eccessivi per un mercato liberalizzato, e andrebbe implicitamente a far convergere tutte le offerte verso una struttura tariffaria standardizzata.

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?

Riteniamo utile l'inclusione della spesa annua stimata nella scheda sintetica nel momento in cui gli indicatori di costo rappresentino solo la quota di materia prima, mentre tale informazione sarebbe quasi ridondante nel caso in cui, come da nostra risposta ai quesiti Q3 e Q4, gli indicatori includessero anche i costi di rete e di oneri generali.

Si ritiene invece eccessivamente complicato utilizzare il profilo del cliente, se disponibile, nel calcolo di tale stima, che invece dovrebbe essere ricondotta a un profilo tipo standardizzato e uguale per tutti i fornitori. Per una stima personalizzata, infatti, non si ritiene idoneo uno strumento statico, ma che si completi quanto prima la fruibilità del Portale Consumi, in particolar modo per consentirne l'accesso (con le opportune garanzie di tutela del dato) da parte di terzi che possano fornire servizi integrati, anche per creare un *level playing field* tra il Gestore del Portale Offerte e gli operatori privati che offrono servizi anche solo in parte analoghi.

Inoltre, calcolare la spesa annua sulla base del profilo del cliente andrebbe a discapito della confrontabilità, in quanto solamente l'attuale fornitore sarebbe in grado di farlo, mentre sulle schede dei competitor potrebbe trovarsi valori anche nettamente diversi che potrebbero trarlo in inganno.

Infine, includere imposte e tasse nella scheda sintetica da un lato è sicuramente un elemento di chiarezza per il cliente finale, che ha maggior consapevolezza del proprio costo lordo rispetto a quello netto, ma d'altro canto, stante la complicata struttura tariffaria, specialmente per il settore gas, complicherebbe l'operatività per i venditori e richiederebbe una differenziazione geografica più spinta per tener conto delle differenti tariffe e imposte applicate.

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?

Per la stima della spesa riteniamo più utile incentivare l'utilizzo di sistemi interattivi, rendendo facilmente disponibili i dati come già proposto nella risposta al quesito Q2.

Inserendo un codice QR contenente il codice offerta come riportato sul Portale Offerte nella scheda sintetica, potrebbero essere facilmente sviluppati dei servizi di calcolo nei quali il cliente possa stimare la spesa attesa con l'inserimento di un numero nullo o ridotto di dati, sfruttando ad esempio anche le funzionalità di geolocalizzazione per determinare il corretto ambito tariffario, ecc.

Per rendere pienamente fruibile tale servizio, inoltre, dovrebbe essere eliminata la limitazione all'obbligo di comunicazione al Portale delle sole offerte rivolte alla generalità dei clienti finali (la cui interpretazione può anche essere talvolta forzata per minimizzare le offerte comunicate a scapito della trasparenza del mercato), ma prevedere che tutte quelle commercializzate verso i clienti di piccola dimensione vadano comunicate al 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?

No, per le medesime ragioni esposte nella risposta al quesito Q8.

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

Si condivide la proposta dell'Autorità.

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?

No, si ritiene che tale comunicazione rappresenti un inutile aggravio per gli operatori senza portare particolari benefici al cliente finale. Andrebbe piuttosto rinforzato il monitoraggio della corretta modalità di comunicazione di tali variazioni, che sulla base della nostra esperienza anche di recente sono state effettuate, anche da parte di operatori di rilevante dimensione, tramite comunicazioni in fattura e con la corresponsione degli indennizzi automatici previsti dal Codice di Condotta Commerciale solo dopo reclamo e conciliazione presso lo Sportello per il Consumatore.

Si ribadisce quindi come aggiungere tale obbligo a nostro avviso appesantirebbe inutilmente le attività degli operatori che adottano le corrette modalità di comunicazione, senza disincentivare gli operatori scorretti che per la limitata attività di controllo ex post e la scarsa consapevolezza dei propri diritti da parte dei clienti finali tendono a correre il rischio di inadempienza potendo contare su un'elevata probabilità di impunità.

A tal fine, si coglie quindi l'occasione per consigliare all'Autorità di avviare un monitoraggio sistematico della corretta modalità di comunicazione delle variazioni unilaterale, programmando opportune verifiche ispettive a partire da quegli operatori oggetto di conciliazione per tali motivi presso lo Sportello per il Consumatore.

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?

No, oltre che per le ragioni sopra esposte si ritiene che tale obbligo sia fortemente limitativo dell'autonomia commerciale delle parti. Il cliente finale ha già a sua disposizione molti mezzi per poter effettuare valutazioni autonome, che dovrebbe comunque fare ugualmente visto che dal proprio fornitore non potrebbe che ricevere una fotografia parziale.

Inoltre, tale obbligo renderebbe di fatto meno conveniente per i fornitori proporre offerte molto convenienti per acquisire nuovi clienti, confidando poi di recuperare gli sconti offerti tramite azioni di fidelizzazione, cross selling e/o up selling. Ciò potrebbe quindi portare a un livellamento verso l'alto dei prezzi, facendo venir meno un'importante leva concorrenziale, e deresponsabilizzerebbe gli utenti più inerti a scapito di quelli più virtuosi in gradi di cogliere le opportunità del mercato.

Si ritiene più utile fare in modo che il cliente venga facilitato nell'effettuare questi confronti mettendogli a disposizione strumenti di facile utilizzo, anche sotto forma di QR code da inserire in fattura e/o nella documentazione contrattuale, piuttosto che appesantire ulteriormente gli obblighi comunicativi dei fornitori che comunque hanno scarso appeal verso il cliente e spesso vengono ignorati, rendendo tale appesantimento ancora più inutile.

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?

No, si ritiene che l'obbligo attualmente previsto di comunicare che è stato effettuato un aggiornamento automatico delle condizioni economiche nella prima fattura di applicazione sia sufficiente, e al massimo possa essere leggermente rafforzato prevedendone la pubblicazione in evidenza nella prima pagina della fattura, vincolandone la posizione e l'evidenza (ad esempio, nella metà in alto della fattura con un carattere di corpo minimo 10-12 e con opportuno contrasto con gli altri elementi grafici della fattura, si veda a tal proposito un possibile esempio in allegato A).

Informative più esaustive renderebbero semplicemente più complicata la gestione da parte dei venditori, e finirebbero per disperdersi nella già elevata mole di informazioni presenti in fattura e perciò ignorate dalla quasi totalità dei clienti, facendo venir meno lo scopo stesso del loro inserimento.

Per un'adeguata promozione della concorrenza riteniamo che gli obblighi informativi sia ex ante che durante la fornitura debbano essere tenuti al minimo possibile, limitandoli a quegli aspetti imprescindibili a tutela della clientela, e vadano piuttosto rafforzate le attività di verifica ex post sul rispetto di tali aspetti imprescindibili che, se sufficientemente ridotti, potrebbero essere controllati su un numero più elevato di fornitori rendendo più probabile l'esecuzione di una verifica e perciò maggiormente rischiosa la non compliance, che attualmente può venir facilmente elusa grazie proprio alla scarsa probabilità di venire sanzionati.

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?

No, per le medesime ragioni esposte nella risposta al quesito Q15.

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?

No, si ritiene che la proposta dell'Autorità sia eccessivamente invasiva e limitante dell'autonomia commerciale delle società di vendita. La presenza degli indicatori sintetici, se integrati anche delle componenti regolate, è di per sé sufficiente a fornire gli elementi necessari a un pieno confronto.

Volendo rafforzare gli obblighi di trasparenza, è necessario sfruttare appieno le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie e non aggiungere ulteriori appesantimenti burocratici alle attività. A tal proposito, si propone perciò di estendere l'obbligo di pubblicazione sul Portale Offerte di tutte le offerte commercializzate rivolte ai clienti di piccola dimensione con l'esclusione delle sole offerte personalizzate, e con l'inclusione delle offerte di rinnovo, con l'obbligo di indicare sempre, in tutta la documentazione contrattuale e nelle bollette, il codice dell'offerta applicata, possibilmente all'interno di un QR code, così da consentire lo sviluppo di sistemi di confronto e analisi automatiche facilmente fruibili anche dagli utenti meno esperti, che invece

sarebbero comunque incapaci di effettuare tali valutazioni in autonomia indipendentemente dalla mole di informazioni fatta inserire nella documentazione.

Q19. Si ritiene che ci siano ulteriori elementi meritevoli di efficientamento? Se sì, quali?

No, essendo in linea generali a una regolamentazione il più snella possibile si ritengono più che sufficienti le proposte avanzate dall'Autorità.

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

Si ritiene che la tempistica proposta dall'Autorità sia adeguata, mentre qualora venissero accolte alcune delle nostre proposte si possano prevedere tempi di applicazione più lunghi, fino a 12-18 mesi, per consentire l'adeguamento dei sistemi informativi agli operatori.

Chi siamo

altrabolletta.it nasce nel 2016 come un blog di informazione sul mercato energetico rivolto a tutti i consumatori di energia elettrica e gas, dall'utenza domestica alle utenze business.

altrabolletta.it vuole diventare il portale di riferimento per la comparazione delle offerte di luce e gas, per supportare i consumatori nella prevista completa liberalizzazione del mercato nel 2022.

altrabolletta.it sarà la soluzione per chi cerca un contratto ritagliato sulle esigenze di ogni cliente e alle migliori condizioni del mercato attraverso una scelta semplice, guidata e consapevole.

Esempio di comunicazione obbligatoria di variazione automatica delle condizioni economiche



Fornitura di Energia Elettrica
MERCATO LIBERO



Codice Cliente
Codice PR

XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX

CONTATTI UTILI



800 999 777, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7
Dall'estero +39 02 91646102



www.eon-energia.com



Casella Postale 14029 - 20146 Milano



PRONTO INTERVENTO DISTRIBUTORE LOCALE
803 500, per guasti, irregolarità o interruzione
nella fornitura.

XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX

XX

Bolletta del 15/04/2019 - CONTIENE VARIAZIONE AUTOMATICA DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE

Indirizzo fornitura di energia elettrica: XX

Con la presente Le vengono fatturati i consumi da Febbraio 2019 a Marzo 2019.

Numero Bolletta: 374269

Totale da Pagare €: 76,91

Scadenza: 10/05/2019

L'importo Le sarà addebitato salvo buon fine presso: XX



Questa bolletta contiene le rate del Canone di abbonamento RAI per un importo di 18,00 €. Maggiori dettagli nelle pagine successive.

DATI DELLA FORNITURA

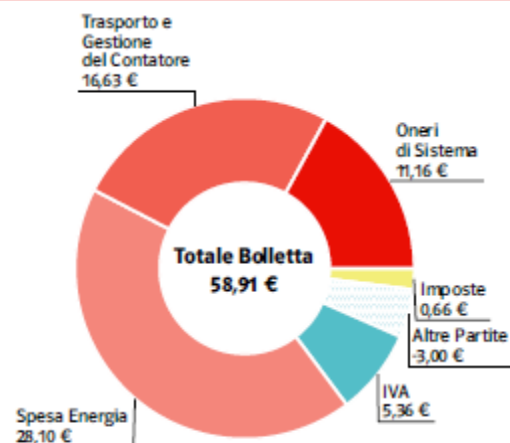
Intestatario contratto: XXXXXXXXXXXXXXXX
Cod. Fiscale: XXXXXXXXXXXXXXXX
POD (punto di prelievo): XXXXXXXXXXXXXXXX
Tipologia contatore: **2G Orario**
Tensione: **BT 220 V**
Potenza impegnata: **3,00 kW**
Potenza disponibile: **3,30 kW**
Tipologia di contratto: **Utenza domestica Residente**
Tipologia offerta: **E.ON Luce Click NS1AD8D.2_D**
Data attivazione fornitura: **01/09/2018**
Data variazione offerta: **01/09/2018**

RIEPILOGO IVA

Descrizione	Imponibile €	Importo €
IVA 10%	53,55	5,36
L. 208/2015, Art.1, comma 153 lettera c)	18,00	0,00

Copia analogica della fattura elettronica trasmessa al Sistema di Interscambio ai sensi della L. n. 205/2017.

RIEPILOGO COSTI



Salvo conguaglio - L'imposta di bollo, se dovuta, è assolta in modo virtuale su autorizzazione n. 16006/1/2010 rilasciata dall'Agenzia delle Entrate di Milano 21/15/12/2010.

RIEPILOGO CONSUMI

Consumi Competenza	329 kWh
Consumi Altri Periodi	0 kWh
Consumi già Fatturati	0 kWh