

\*\*\*

## Osservazioni Generali

In termini generali, Repower condivide l'obiettivo perseguito nel presente documento di consultazione, di incrementare la conoscenza e la consapevolezza dei clienti finali di piccole dimensioni, al fine di consentire loro una maggiore partecipazione al mercato.

Pur nell'ambito di tale condivisibile obiettivo, l'elevato numero di iniziative intraprese negli ultimi anni dall'Autorità ha molto gravato sui venditori, in termini di ingenti investimenti e oneri gestionali relativi agli adempimenti necessari proprio al fine di consentire la partecipazione consapevole dei clienti al mercato: si pensi a strumenti come le P.L.A.C.E.T, il Portale Offerte, il Portale Consumi, la Tutela Simile ecc.. (strumenti, in alcuni casi, ancora in via di totale definizione).

In tale contesto e anche alla luce del fatto che i suddetti strumenti potranno e dovranno ancora esprimere tutti i potenziali benefici ad essi connessi, Repower ritiene che gli ulteriori adempimenti introdotti dal presente documento di consultazione richiedano sforzi implementativi che - allo stato attuale - potrebbero risultare non del tutto proporzionati rispetto allo scopo di chiarezza e di informazione a favore dei consumatori, già altrimenti perseguito.

Proprio in tale ottica, l'ambito di applicazione del Codice di Condotta commerciale riferito anche gruppi di clienti finali non domestici (sia gas che elettrici), che di fatto hanno già raggiunto una buona conoscenza del mercato e che non appaiono necessitare di forti tutele ulteriori, appare ultroneo rispetto alla finalità sottesa alla presente consultazione. Tali clienti, infatti, già da tempo non rientrano tra quelli individuati come aventi diritto alla tutela di prezzo (e contrattuale) e, la maggior parte di loro, si è affacciata sul mercato libero beneficiando di tutte le opportunità messe a disposizione.

Auspichiamo, pertanto, una più approfondita riflessione sulle categorie di clienti ai quali applicare, eventualmente, gli obblighi informativi che l'Autorità vorrà deliberare a seguito del presente documento di consultazione.

## Osservazioni di dettaglio

### Fase precontrattuale

Di seguito le osservazioni di Repower Vendita in risposta agli spunti specifici, con particolare riferimento ai clienti da noi serviti, cioè principalmente i clienti non domestici.

*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?*

Con riferimento alla nuova scheda sintetica che andrebbe a sostituire la precedente nota informativa già presente nei contratti dei venditori, si apprezza la scelta di ridurla ad un'unica pagina, condensando tutte le informazioni da fornire al cliente in fase precontrattuale.

Entrando nel dettaglio del contenuto della scheda:

- si segnala che non sempre le garanzie da richiedere al cliente sono note *ex-ante*, soprattutto nel caso di fornitura ai clienti non domestici. Alcuni venditori, infatti, subordinano il tipo di garanzia richiesta ad alcune informazioni che vengono approfondite solo successivamente la sottoscrizione della Proposta di Contratto;
- si chiede di specificare nella delibera quali parti della scheda sono obbligatorie solo per i contratti destinati ai clienti domestici (ad es. diritto di ripensamento);
- si ritiene che i venditori dovranno, eventualmente, attenersi solo al contenuto della scheda informativa prevista dalla delibera, ma non ad uno standard di forma e di grafica di tale scheda.

#### 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?*

Repower comprende l'obiettivo perseguito dall'Autorità di rendere la comunicazione di variazione unilaterale il più efficace e comprensibile possibile.

Si vuole, tuttavia, sollevare alcune perplessità generali rispetto al valore del dato della stima di spesa.

In primo luogo, tale dato potrebbe risultare errato e/o fuorviante per diversi motivi:

- la maggior parte delle variazioni economiche che avvengono durante la vita contrattuale riguardano variazioni di scenari energetici e, di conseguenza, della sola componente che riguarda la materia prima. Una comunicazione che, invece, includa anche una stima di tutte le componenti di spesa potrebbe non focalizzare l'attenzione del cliente su cosa effettivamente varia nel suo contratto;
- mentre il calcolo della spesa per materia prima e di quella legata ad alcune altre componenti decise dal venditore potrebbe risultare quanto meno gestibile, prevedere le variazioni di tutte le altre componenti della spesa, che, come noto, potrebbero



anche essere modificate trimestralmente durante i 12 mesi, introduce un elemento di aleatorietà non indifferente (nonché di complessità di calcolo per il venditore);

- nel caso di acquisizione di nuovi clienti il dato di consumo non risulta sempre reperibile e, comunque, l'autodichiarazione del cliente, non sempre è attendibile. Inoltre, soprattutto per i clienti non domestici, le abitudini di consumo possono variare significativamente da un anno all'altro, a conseguenza, per esempio, di variazioni nella produzione.

Una indicazione non completamente corretta di una previsione di spesa in questa fase delicata del rapporto tra venditore e cliente potrebbe, invece di fornire un'informazione utile per la scelta della nuova offerta da parte del cliente finale, concorrerebbe ad incrementare il numero di reclami e richieste di informazioni agli operatori sia per avere chiarimenti rispetto al calcolo, sia per lamentare una previsione non pienamente centrata.

In secondo luogo, confrontare le offerte puramente sul dato della spesa annua determinerebbe una scarsa valorizzazione delle caratteristiche distintive di ogni offerta (al di là del prezzo), offerte che sono sempre più articolate con servizi aggiuntivi e che si differenziano anche per particolari caratteristiche contrattuali.

Tale distorsione sarebbe ancora più aggravata nel caso di inserimento del riferimento a una migliore offerta in portafoglio sulla base della spesa annua. Si ritiene, infatti, che la migliore offerta sulla base della stima di spesa non sia sempre la *migliore* offerta in generale per ogni cliente che, sicuramente, avrà preferenze verosimilmente proprie e diverse da altri con riferimento ai servizi aggiuntivi, alle modalità di fatturazione ecc. Una tale previsione appiattirebbe la scelta del cliente sull'indicatore di spesa, driver che sempre meno, nel mercato libero, rappresenta il criterio per sottoscrivere un'offerta piuttosto che un'altra.

Infine, le previsioni contenute nel documento di consultazione, porterebbero non indifferenti complessità gestionali. Si pensi, per esempio, alla necessità di personalizzare e differenziare ogni comunicazione, a differenza di quanto succede ora.

*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?*

Con riferimento alle novità introdotte nelle comunicazioni di variazioni economiche, già contrattualmente sottoscritte, in primo luogo, valgono le considerazioni già esposte rispetto alla comunicazione di variazione unilaterale di contratto.

Si ritiene, inoltre, che l'introduzione di questo nuovo tipo di comunicazione al cliente, potrebbe essere addirittura controproducente, in quanto potrebbe portare, in alcuni casi, ad un invio massivo di comunicazioni. Si segnala, infatti, che nei portafogli dei venditori esistono offerte che prevedono variazioni economiche molto frequenti. La spesa media comunicata in tali casi, potrebbe risultare, se possibile, ancora più fuorviante, scontando anche una maggior difficoltà di calcolo con 3 mesi di preavviso.

*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?*

Non si hanno osservazioni.

*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, data la complessità e la varietà delle misure contemplate nel presente documento di consultazione, sarebbero necessari non meno di 18 mesi dalla pubblicazione della delibera.

\*\*\*