



ASSOGAS

Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

www.assogas.it - segreteria@assogas.it

Codice Fiscale 97002680151

Prot. n. 005/2020

AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Documento per la consultazione n. 564/2019/R/com

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

**Osservazioni e proposte ASSOGAS
Milano, 31 gennaio 2020**



CONFINDUSTRIA

Osservazioni di carattere generale

Come già ribadito in occasione di precedenti consultazioni su tematiche analoghe, ASSOGAS ha sempre guardato favorevolmente tutte le iniziative finalizzate ad accrescere l'informazione del cliente finale rispetto alle dinamiche legate ai mercati liberi del gas e dell'energia elettrica e alle conseguenti opportunità che in tali mercati si creano per i consumatori. Tale posizione origina dalla certezza che un consumatore consapevole, capace cioè d'interpretare correttamente le diverse scelte offerte dal mercato e di cogliere le relative opportunità, rappresenti un valore aggiunto per l'intero sistema; tali considerazioni assumono ancor più rilevanza nel contesto di superamento dei regimi di tutela di prezzo.

Ciò premesso, si ritiene tuttavia imprescindibile che qualsiasi nuova iniziativa che comporti una revisione degli obblighi informativi in capo agli esercenti l'attività di vendita debba necessariamente essere sottoposta ad un'analisi costi-benefici che ponga a confronto l'effettiva efficacia delle nuove informazioni veicolate rispetto ai costi operativi aggiunti che verrebbero a crearsi in capo ai venditori.

In tale ottica, sul tema degli strumenti utili ad accrescere la comprensibilità dei contenuti veicolati dal venditore al cliente finale, riteniamo ad esempio che l'azione del Regolatore dovrebbe orientarsi anzitutto verso un'attività di razionalizzazione degli stessi: infatti, se da un lato risulta assolutamente apprezzabile l'idea di raggruppare le informazioni essenziali in unico documento riepilogativo (la scheda sintetica) dall'altro si ritiene altrettanto opportuno evitare di ripetere, in maniera ridondante, i medesimi concetti o dati anche in altre sezioni della documentazione contrattuale. Ciò al fine di evitare il rischio che un eccesso di informazioni determini il controproducente effetto di confondere il consumatore.

Altro tema estremamente impattante è quello legato al rapporto costo/effetto delle informazioni veicolate: l'inserimento di un indicatore sintetico di prezzo contenute, tra le altre cose (per le offerte a prezzo variabile), un grafico con arco temporale degli ultimi 12 mesi che illustri l'indice variabile dell'offerta, rischia infatti di non rappresentare un elemento facilmente intellegibile per il cliente finale ai fini della valutazione della convenienza dell'offerta commerciale presentata, a fronte di un onere non indifferente per l'operatore laddove venisse previsto un aggiornamento continuo degli stessi indici come ipotizzato nel DCO.

Stanti tali premesse, in ottica di fattiva collaborazione, si espongono di seguito le osservazioni relative ai singoli spunti di consultazione.

Risposta ai quesiti posti in consultazione

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?

Per come ipotizzate all'interno della consultazione, la struttura e la finalità per la quale viene concepita la nuova scheda sintetica risultano, nel loro complesso, condivisibili.

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?

L'introduzione di indicatori sintetici di prezzo volta allo scopo di facilitare la confrontabilità per il cliente finale tra l'offerta del venditore e le offerte presenti nel mercato libero è condivisibile.

Tuttavia, pur sposando la finalità ultima di facilitare l'interpretazione dell'offerta commerciale rendendo maggiormente trasparente la struttura delle componenti economiche, si rende necessario sottolineare alcuni punti critici legati a quanto attualmente prospettato dalla consultazione in analisi: nello specifico, con riferimento all'indicatore di consumo per le offerte a prezzo variabile, l'attuale impostazione prevista dal DCO prevedrebbe la pubblicazione dell'andamento storico dell'indice di riferimento relativo ai 12 mesi precedenti, un fatto questo che comporterebbe, di conseguio, la revisione mensile della documentazione commerciale al fine di mantenere aggiornato il dato relativo all'indice. Obblighi come questo, come accennato in premessa, costituirebbero un aggravio importante sui costi operativi in capo agli esercenti, rischiando di non apportare un reale valore aggiunto alla scelta consapevole del cliente finale. Per trasmettere un'informazione corretta sarebbe anzi necessario specificare come l'andamento temporale dell'indice dei 12 mesi sia indicativo ma non puntualmente predittivo della spesa che sarà sostenuta nel futuro dal cliente.

Pertanto, in luogo di quanto proposto dall'Autorità, si propone di strutturare la sezione relativa all'indicatore di consumo omettendo di pubblicare il grafico delle performance degli ultimi 12 mesi. Laddove invece si ritenesse che tale rappresentazione fosse da considerarsi un elemento fondamentale e necessario ai fini della corretta informazione, si richiede che tale grafico venga redatto seguendo una cadenza di aggiornamento su base trimestrale.

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?

Le componenti di costo riferite a tasse e imposte rappresentano un elemento variabile nel tempo, geograficamente e indipendente dal controllo del venditore; un loro calcolo effettuato dal venditore stesso e finalizzato a fornire al cliente in fase precontrattuale, una stima della spesa annua dell'offerta al lordo di imposte e tasse rischia alla luce delle predette valutazioni di essere facilmente suscettibile di errori.

Partendo da tale considerazione, si riterrebbe preferibile che la stima della spesa venga calcolata al netto delle stesse, in maniera analoga a quanto attualmente previsto dalla regolazione per le schede di confrontabilità.

Laddove ciò non si ritenesse perseguibile, anche nell'ottica di garantire una maggior trasparenza rispetto ai prezzi praticati dagli operatori, si propone che sia l'Autorità di Regolazione che provveda a pubblicare e ad aggiornare periodicamente il dato relativo ai livelli di imposizione fiscale per le diverse tipologie di clientela e di fornitura.

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?

In sostituzione del calcolo effettuato sulla base dei dati dichiarati dall'utente si propone di utilizzare le medesime classi di consumo attualmente previste per le schede di confrontabilità. Infatti, anche una stima parametrata su dati di dettaglio potrebbe a posteriori non rivelarsi coerente con quanto fatturato a causa di possibili variazioni di costo legate alle fluttuazioni dell'indice di riferimento (nel caso di offerte a prezzo variabile) o alla variazione di componenti non determinabili direttamente dai venditori e tutto ciò a fronte di notevoli complicazioni operative per questi ultimi (si pensi ad esempio a tutte le attività di commercializzazione che vengono svolte presso punti fisici e per le quali la documentazione informativa viene predisposta in anticipo).

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?

Nell'ottica di perseguire una finalità di semplificazione dei documenti contrattuali si ritiene che la pubblicazione dei suddetti indicatori debba essere limitata alla sola scheda sintetica.

Alternativamente a ciò, tenuto conto delle finalità con le quali si intende sviluppare la scheda sintetica e nell'ottica di evitare di riproporre informazioni ridondanti, si ritiene preferibile che tale box venga riproposto unicamente nell'ambito della documentazione contrattuale e collocato in una sezione specifica (ad esempio come nota a piè di pagina) delle Condizioni Economiche Contrattuali. Fermo restando che tutto ciò comporterebbe ulteriori oneri in termini di revisione periodica della documentazione di cui sopra, si ribadisce la necessità di prevedere una cadenza di aggiornamento degli indici su base trimestrale.

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

Rispetto alla pluralità di soggetti ricompresi nel segmento di cui all'articolo 2 del Codice di condotta commerciale riteniamo che la platea di utenze classificabili come "non domestiche" possa ritenersi sufficientemente edotta rispetto al funzionamento delle dinamiche di mercato e non necessiti, pertanto, di ulteriori interventi a supporto.

Si propone quindi di limitare l'applicazione degli obblighi informativi previsti dal DCO in analisi alle sole offerte commerciali destinate alle utenze domestiche.

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?

Non si concorda in merito all'opportunità di introdurre la stima della spesa annua (riferita ai 12 mesi successivi alla variazione, e valorizzata sulla base dei consumi del cliente nei 12 mesi) precedenti alla comunicazione come strumento di confronto rispetto alle nuove condizioni contrattuali apportate in seguito a variazioni unilaterali, in primis in ottica di trasparenza e corretta comunicazione per il cliente finale (come già esposto si rischierebbe di trasmettere un preventivo di spesa che potrebbe nei fatti non essere puntualmente coincidente con l'effettivo).

Alternativamente a quanto proposto riterremo sufficiente introdurre una stima della spesa, calcolata su scaglioni di consumo standardizzati, riparametrata in relazione alle nuove condizioni economiche praticate.

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?

In merito all'invio di offerte commerciali contestualmente agli avvisi di variazioni unilaterali si ritiene preferibile che tale fattispecie venga prevista come una "possibilità" piuttosto che un obbligo, lasciando quindi liberi gli esercenti di farvi ricorso.

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?

Si concorda con quanto esposto in tema di obblighi informativi legati alle evoluzioni contrattuali, a condizione che tali comunicazioni vengano veicolate, in conformità con quanto attualmente previsto dalla regolazione, attraverso l'apposita sezione delle bollette.

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?

Si rimanda a quanto esposto in merito al contenuto del quesito Q.15.

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?

Si concorda con quanto esposto nel testo in consultazione.

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

In considerazione dell'impatto derivante dall'introduzione degli obblighi prospettati in consultazione, si richiede che l'entrata in vigore degli stessi venga posticipata rispetto ai sei mesi originariamente previsti.

Ausplicando che le osservazioni qui formulate possano rappresentare per l'Autorità un contributo interessante ed utile e dichiarandoci come sempre a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore chiarimento, porgiamo cordiali saluti.