

Documento di consultazione 564/2019/R/com

RAFFORZAMENTO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE A VANTAGGIO DEI CLIENTI FINALI DEL MERCATO RETAIL

Osservazioni Axpo Italia S.p.A

Considerazioni generali

In generale siamo concordi con gli obiettivi che l'Autorità si propone di conseguire con le misure prospettate nel documento; in particolare, vediamo con favore che i venditori siano tenuti a rendere disponibili informazioni utili al cliente finale per essere consapevole delle offerte che gli vengono presentate dal mercato e poter cogliere le opportunità più confacenti alle sue specifiche esigenze.

Pur nella necessità di un tempo congruo per l'implementazione di molte delle previsioni regolatorie prospettate nel documento, riteniamo che il provvedimento dovrebbe essere pubblicato prima della fine della tutela di prezzo per esplicare al massimo l'efficacia dei suoi obiettivi.

Di seguito le nostre risposte a specifici quesiti del documento

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

Si condivide l'introduzione di una scheda sintetica purché venga lasciata agli operatori libertà nel formato (ad esempio solo cartaceo, solo digitale, tramite pagina html, tramite app o con più di una di queste modalità secondo la libera scelta del singolo venditore) e nelle modalità grafiche, in modo da evitare eccessiva uniformità tra i vari operatori di mercato. Non si condivide, come ulteriormente specificato nelle risposte ai quesiti successivi, l'introduzione della spesa annua al lordo delle imposte e personalizzata in base ai consumi storici del cliente o in base ai consumi reali del cliente desunti dal Portale Consumi.

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

In generale si condividono i contenuti della scheda sintetica, in particolar modo se gli stessi sono riportati (ed in alcuni casi elaborati) anche sul Portale Offerte, fatto salvo per la stima della spesa annua, che a nostro parere dovrebbe continuare ad essere esposta nella scheda di confrontabilità e calcolata in base a fasce di consumo standardizzate.

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

Si condivide l'introduzione degli indicatori purché venga messo a disposizione degli operatori l'algoritmo (ossia lo strumento di calcolo con le formule complete di tutti i fattori) con cui il Portale calcolerà tali indicatori, e non solo "tutti gli elementi necessari al calcolo in autonomia dei suddetti indicatori", come prospettato al paragrafo 4.19. Sarebbe, inoltre, necessario poter disporre di uno specifico ambiente di test del Portale Offerte, in modo da potere verificare - in base all'offerta che ci accinge a mettere in vendita - il valore che assumeranno gli indicatori. Tale ambiente di test dovrebbe essere completamente svincolato dal Portale e consentirebbe agli operatori di caricare le offerte e testare le correttezza dei tracciati in occasione di ogni modifica apportata ai tracciati stessi da parte di AU senza essere costretti a creare nuovi codici offerta ogni volta. Allo stato attuale infatti non esiste sul Portale un vero e proprio ambiente di test ma solo la possibilità di vedere una pre view delle singole offerte simulando un caricamento dell'offerta con un codice offerta che poi deve essere non più utilizzato.

Axpo Italia SpA - Società a Socio Unico

Sede legale: Via IV Novembre, 149, 00187 Roma, Italy, T +39 06 454 68 21, F +39 06 454 682 222, axpo.com

Sede operativa: Via Enrico Albareto, 21, 16153 Genova, Italy, T +39 010 2910 41, F +39 010 2910 444

Uffici di Milano: Corso Italia, 3, 20122 Milano, Italy, T +39 02 873 89 700, F +39 02 873 897 77

Cod. Fisc. e Part. IVA: 01141160992, R.E.A. di Roma 987225, Cap. Soc. Euro 3.000.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Solutions AG, Parkstrasse 23, 5400 Baden, Switzerland

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

Si condividono

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?

Si, si condivide.

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?

Si condividono le modalità di determinazione; andrebbero, però, previste anche modalità "ibride" e flessibili in modo da permettere agli operatori di proporre offerte variamente combinate tra prezzo fisso e variabili (ad esempio, offerte che prevedano la valorizzazione di parte dei consumi a prezzo fisso e parte a prezzo variabile) o ancora di offerte che prevedano l'utilizzo di prezzi o di oneri aggiuntivi differenziati a seconda del raggiungimento o del non raggiungimento da parte del cliente di determinate soglie di consumo o di determinati valori di potenza installata.

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

Tale indicatore potrebbe essere utile, ma si teme che possa non essere di facile ed immediata comprensione per il perimetro dei clienti individuato dalle misure prospettate nel documento per la consultazione.

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

Si ritiene utile che le condizioni economiche di fornitura riportino le informazioni sintetiche della scheda prospettata al cliente in fase pre-contrattuale.

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?

Non si condivide l'orientamento della prima ipotesi prospettata di riportare la spesa annua stimata nella scheda sintetica in considerazione della complessità che la soluzione prospettata da ARERA comporterebbe. Per quanto riguarda il primo orientamento illustrato nel documento, che prevede l'utilizzo del dato storico di consumo effettivo del cliente o il consumo da lui stesso dichiarato, riteniamo che interventi sui sistemi informatici che consentano l'utilizzo di dati "dinamici" e personalizzati comporterebbero costi ulteriori per i venditori, soprattutto in considerazione di offerte sottoposte ai clienti finali attraverso il canale di vendita tramite agenti o tramite teleselling, che avrebbero conseguentemente impatti sui prezzi applicati ai clienti finali. Le offerte proposte ai clienti con il canale di vendita agenti infatti sono basate esclusivamente su listini standard, ovvero con prezzi predeterminati dalla società di vendita, proponibili dagli agenti entro un certo periodo di tempo in funzione della loro validità temporale (tipicamente entro un mese) e tagliate su determinate tipologie di clienti che presentano consumi entro determinate fasce standard; risulta pertanto di difficile applicazione pratica dotare gli agenti di strumenti di calcolo con cui poter effettuare delle simulazioni in base a dati di consumo comunicati sul momento dal cliente. Tale modalità richiederebbe un secondo momento di contatto dell'agente con il cliente, andando in tal modo ad incrementare significativamente i costi di acquisizione dei clienti.

Anche in considerazione del fatto che i clienti spesso non hanno consapevolezza di quanto da loro consumato e che sarebbe difficilmente praticabile effettuare un accesso al portale dei consumi (attualmente raggiungibile solo mediante credenziali spid del cliente medesimo), riteniamo che sia operativamente molto complesso simulare una spesa complessiva annua basata sul dato storico del cliente. Da ultimo si osserva che tale simulazione precisa e sempre aggiornata potrebbe essere ottenuta dal cliente in maniera più rapida ed efficace accedendo direttamente al portale offerte, che è lo strumento più idoneo ad effettuare simulazioni e comparazioni.

Riteniamo, pertanto, preferibile la seconda ipotesi prospettata, in quanto operativamente più semplice e meno onerosa, senza che con ciò venga meno la finalità informativa della misura.

Al fine di semplificare l'operatività e di contenere i costi, preferiremmo una rappresentazione della spesa annua al netto delle imposte e non al lordo come prospettato da ARERA, dal momento che sarebbe molto oneroso gestire la territorialità delle imposte con riferimento soprattutto al gas naturale.

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?

Si propone il rimando al Portale per ottenere le informazioni “tagliate” esattamente sul consumo del cliente. Tutto ciò ancor di più se il Portale, in suo sviluppo successivo, potrà attingere ai consumi reali del cliente tramite il Portale Consumi.

Q11. Si condivide l'orientamento di riportare il box Indicatori sintetici di prezzo in ogni parte della documentazione precontrattuale e contrattuale ogniqualevolta ci sia il riferimento a tali indicatori? Se no, per quale motivo?

Onde evitare eccessiva ridondanza, si ritiene che l'indicazione nelle condizioni economiche e nella scheda sintetica assolvano già sufficientemente allo scopo informativo. Tutto ciò ad esclusione di quanto riportato con riferimento agli indicatori sintetici di spesa (cfr. Q8),

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

Si condivide il perimetro individuato poiché coerente con la regolazione di tutela attualmente vigente.

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 condivide tale orientamento per le motivazioni già espresse nella risposta al quesito Q9. L'elemento di criticità è rappresentato dall'esposizione della stima della spesa annua lorda personalizzata in base al consumo del cliente e dalla rappresentazione della stima riferita ai 12 mesi successivi con la variazione delle componenti di trasmissione/trasporto distribuzione e misura e degli oneri generali, che non sono nella disponibilità dei venditori. Nell'eventualità fosse deciso di adottare questa ipotesi, in coerenza con quanto indicato nella risposta al quesito 9, preferiremmo indicare la stima della spesa annua riferita alla sola spesa per la materia prima, calcolata con un valore standard di consumo e in base a valori forward degli indici forniti da ARERA in modo da garantire l'uniformità tra i diversi operatori (in altre parole si eviterebbe l'aleatorietà derivante dall'utilizzo di valori previsionali forniti da un'agenzia piuttosto che da un'altra).

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?

Sarebbe preferibile indicare il peso della variazione sulla sola componente energia; la valutazione ex ante della variazione di componenti di trasmissione, distribuzione e misura, ossia delle spese per il trasporto dell'energia, o relative agli oneri generali di sistema presupporrebbe inevitabilmente l'utilizzo di valori di stima, vanificando la precisione del calcolo nonché la sua utilità.

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?

Si ritiene di difficile attuazione quanto prospettato e pertanto non si è favorevoli. Si potrebbe prevedere, invece, un rimando al Portale Offerte.

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?

Non condividiamo questo orientamento in quanto riteniamo che invio di una comunicazione di variazione automatica già prevista dal contratto sottoscritto inizialmente con il cliente presupporrebbe un aggravio di costi e di operatività dei venditori in quanto sarebbe necessaria una calendarizzazione “rolling” delle offerte in scadenza dei clienti finali. Peraltro, il cliente viene informato in fase di sottoscrizione dell'offerta stessa che al termine vi potrebbe essere un'evoluzione automatica delle condizioni economiche a suo favore o meno.

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 ritiene di difficile attuazione quanto prospettato e pertanto non si è favorevoli. Si potrebbe prevedere, invece, un rimando al Portale Offerte quale luogo in cui trovare altre offerte sul mercato.

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?

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

Riteniamo che sei mesi di tempo siano insufficienti per l'implementazione di alcune delle previsioni del documento. A seconda delle soluzioni che l'Arera riterrà di adottare i tempi di implementazione per gli operatori (e per il gestore del Portale) potrebbero essere differenti e richiedere anche un tempo non inferiore all'anno.