

***Portale per la pubblicazione delle offerte rivolte ai clienti finali
domestici e alle piccole Imprese nei mercati al dettaglio
dell'energia elettrica e del gas naturale***

*Orientamenti per la formulazione di disposizioni dell'autorità per la realizzazione e la gestione
del portale (ai sensi dell'art.1, comma 61 della legge 124/2017)*

Documento per consultazione 763/2017/R/com del 16 novembre 2017

Osservazioni di Elettricità Futura

11 dicembre 2017

Considerazioni di carattere generale

Elettricità Futura ritiene che il “*Portale per la pubblicazione delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole Imprese nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale*” (cfr. *infra* Portale) per la confrontabilità delle offerte, previsto dalla Legge annuale per il mercato e la concorrenza (legge 124/2017), possa costituire uno strumento utile a garantire maggiore fiducia nel mercato libero da parte dei consumatori (termine qui utilizzato come sincretismo per “*clienti finali domestici e alle piccole Imprese nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale*”). Come già esposto in occasioni precedenti, si ritiene che nell'individuare le linee attuative per la realizzazione del Portale siano da privilegiare scelte che ne garantiscano la semplicità, la fruibilità e la flessibilità.

Inoltre, affinché il Portale possa realmente costituire un utile strumento a beneficio dei consumatori, si ritiene fondamentale che le Istituzioni (in particolare Autorità per l'Energia Elettrica, il gas naturale ed il sistema idrico ed il Ministero per lo Sviluppo Economico) adottino adeguate misure al fine di sviluppare un'efficace e massiva campagna informativa per la sua promozione.

Si apprezza che l'Autorità, nell'elaborazione del documento di consultazione oggetto del presente documento, abbia tenuto in considerazione le osservazioni che Elettricità Futura ha trasmesso nell'ambito del Comitato Tecnico Consultivo.

In particolare, si condivide la scelta dell'Autorità di escludere dalla pubblicazione le offerte riservate a particolari sottoinsiemi chiusi e predefiniti di clienti e le offerte le cui condizioni economiche sono puntualmente e dettagliatamente concordate con il singolo cliente.

Coerentemente con tale previsione (e per motivazioni analoghe a quanto espresso in precedenza per le offerte citate), si ritiene che non debbano essere inserite nel Portale le offerte dedicate a clienti, domestici e non, in possesso di particolari e specifiche caratteristiche, ad esempio soci di determinate associazioni o clienti di determinati partner commerciali.

Con pari coerenza, si valuta positivamente la possibilità di inserire le offerte rivolte a segmenti trasversali di clienti, quali a titolo di esempio quelle destinate a clienti aventi una determinata fascia

di età, perché indirizzate ad un insieme indefinito seppur individuato.

In generale, proprio in ottica di semplicità, si ritiene che il Portale debba essere più snello e leggero rispetto alla proposta dell'Autorità: tale Portale dovrebbe, infatti, rappresentare lo strumento per visualizzare le offerte (classificate adeguatamente e con una sintetica descrizione) e poi rimandare al sito del venditore per maggiori dettagli.

Riguardo alla flessibilità, si evidenzia la necessità che il Portale (e il relativo algoritmo di calcolo della spesa) sia molto rapido ad adattarsi alla pubblicazione di offerte con strutture innovative, che sempre più emergeranno in futuro. In tal senso si segnala, infatti, che già allo stato attuale vi sono offerte la cui struttura non ne permetterebbe l'inserimento del Portale. In ogni caso, il ritardo nella pubblicazione delle offerte sul portale per limiti tecnici non deve penalizzare le politiche commerciali dell'operatore.

Nell'eventuale intervallo di tempo tra la corretta comunicazione da parte del venditore della nuova offerta e l'effettiva pubblicazione sul Portale – che potrebbe evidenziare tempi tecnici non coerenti con quelli delle singole imprese - si ritiene debba ovviamente essere già permessa la pubblicizzazione dell'offerta sul sito aziendale e l'attivazione ai clienti che la sottoscrivessero.

In ogni caso non si condivide l'esclusione del venditore dall'elenco venditori gas o elettrici a causa della mancata pubblicazione delle offerte sul Portale qualora la mancata pubblicazione fosse dovuta a ritardi o limiti tecnici del Portale stesso.

Elettricità Futura ritiene necessaria una attenta gestione della fase transitoria di coesistenza del TrovaOfferte e del Portale per la Confrontabilità e si pone a disposizione per la risoluzione delle eventuali problematiche. Dovrà infatti essere posta attenzione al coordinamento di tali strumenti, evitando la duplicazione di carichi, oneri e procedure. In particolare, si ritiene congruo anche sotto il profilo economico generale evitare il caricamento delle offerte a breve distanza di tempo prima sul TrovaOfferte, poi sul Portale.

Risposte agli spunti per la consultazione

Q1. Si ritengono correttamente identificati i ruoli dei soggetti coinvolti, con particolare riferimento al Gestore e ai venditori? Motivare.

Q2. Si condivide l'individuazione di livelli prestazionali minimi che il Gestore dovrà rispettare? Se sì, indicare quali aspetti si ritiene debbano essere considerati ai fini della loro individuazione.

Q1. Con riferimento ai venditori, si sottolinea che dall'obbligo di comunicazione delle offerte sono escluse quelle riservate a particolari sottoinsiemi chiusi e predefiniti di clienti e le offerte le cui condizioni economiche sono puntualmente e dettagliatamente concordate con il singolo cliente. Come esposto nelle considerazioni di carattere generale, si ritiene che non debbano essere inserite nel Portale le offerte dedicate a clienti, domestici e non, in possesso di particolari caratteristiche, ad esempio soci di determinate associazioni, clienti di uno specifico partner commerciale. Si evidenzia pertanto che per taluni operatori che abbiano nel loro portafogli soltanto offerte delle tipologie suddette, tale obbligo si debba ridurre all'inserimento sul Portale delle sole Offerte PLACET.

- Q3. *Si ritiene correttamente delineato il perimetro delle offerte che dovranno essere inserite nel Portale? Se no, per quali motivi?*
- Q4. *Come si ritiene debbano essere identificate le offerte rivolte a sottoinsiemi chiusi e predefiniti di clienti da escludere dalla pubblicazione nel Portale?*
- Q5. *Si ritiene corretto prevedere l'esclusione delle offerte le cui condizioni economiche sono puntualmente e dettagliatamente concordate con il singolo cliente?*
- Q6. *Si ritiene che debbano essere inserite nel Portale offerte dedicate a clienti in possesso di particolari caratteristiche, come sopra indicato? Se sì, come devono essere individuate tali offerte? E come devono essere rappresentate all'interno del Portale?*

Q3-Q6. Si rimanda alle considerazioni di carattere generale.

- Q7. *Quali ulteriori aspetti di carattere generale devono essere considerati in relazione all'accesso al Portale?*
- Q8. *Si ritiene sufficiente un servizio di supporto alla consultazione come quello ipotizzato al paragrafo 4.5? Quali alternative potrebbero essere valutate?*

Q7-Q8. Si condivide quanto proposto dall'Autorità

- Q9. *Si ritengono correttamente individuate le informazioni che il cliente dovrà indicare per procedere alla consultazione del Portale?*
- Q10. *Si condivide l'individuazione di una categoria di offerte a sé stanti per quanto concerne i condomini del gas naturale?*
- Q11. *Si ritiene che per i clienti non domestici e/o per i condomini siano necessarie informazioni aggiuntive per la consultazione del Portale? Per quali motivi?*
- Q12. *Si ritiene preferibile che i clienti non domestici del gas naturale indichino la destinazione d'uso del gas o che il calcolo avvenga sulla base unicamente dell'uso industriale?*
- Q13. *Si condivide la possibilità per il cliente finale di preselezionare tra tipo di prezzo (fisso o variabile) o si ritiene preferibile prevedere la possibilità che il cliente possa operare questa scelta unicamente in un momento successivo della consultazione?*
- Q14. *Si ritengono correttamente individuate le offerte a prezzo fisso e le offerte a prezzo variabile?*
- Q15. *Si condivide la classificazione delle offerte tra fisso e variabile? Se no, quali altre categorie dovrebbero essere definite?*

Q9. Non si hanno osservazioni a riguardo.

Q10. Si condivide la proposta dell'Autorità, ma si sottolinea che i condomini, in generale, possono sottoscrivere anche altre offerte non necessariamente classificate come "offerta condominio". Pertanto si chiede che nelle pagine di presentazione delle offerte filtrate come "condominio" sia inserita una comunicazione che segnali all'utente la possibilità di sottoscrivere anche altre offerte non riportate in tale elenco.

Q11-Q12. Non si hanno osservazioni a riguardo

Q13-Q14-Q15. Riguardo alle tipologie di offerte presenti sul portale, oltre alle categorie "prezzo fisso" e "prezzo variabile", si evidenzia la necessità di inserire anche la terza categoria "altro", che è utile

nel caso di offerte non facilmente classificabili in nessuna delle due altre categorie.

Le offerte non sono evidentemente comparabili tra categorie diverse, perciò si ritiene necessario che l'utente del Portale debba inizialmente scegliere la tipologia di offerta da visualizzare (prezzo fisso, prezzo variabile o altro).

Q16. Si ritiene corretto mostrare all'utente la stima della spesa annua connessa a ciascuna offerta?

Q16. Non si hanno osservazioni a riguardo

Q17. Quale altra modalità potrebbe essere utilizzata e per quali motivi? In caso di modalità alternative, che tipo di ordinamento delle offerte dovrebbe essere previsto?

Q18. Si ritiene utile lo sviluppo di funzionalità che permettano il confronto delle offerte del Portale con il contratto sottoscritto dal cliente? Se sì, quali strumenti prevedere per superare i limiti sopra illustrati?

Q19. Si ritiene corretto limitare tali funzionalità ai soli clienti domestici?

Q18-Q19. Lo sviluppo di tale funzionalità appare molto complesso e talvolta non fattibile: per permettere all'utente di operare un confronto con l'offerta in essere in quel momento, il Portale dovrebbe, infatti, contenere addirittura tutto lo storico delle passate offerte dei singoli venditori. Inoltre, anche in un'ottica futura, tale funzionalità non sempre sarebbe utilizzabile, per esempio nel caso in cui l'offerta in essere rientri tra le tipologie escluse dalla comunicazione al Portale (vedere par. 3.9-3.14 del DCO). Pertanto, fermo restando la complessità di tale funzione, al limite si ritiene che la confrontabilità delle offerte possa trovare applicazione solo in presenza di offerte ancora attive, sottoscrivibili sul mercato e presenti sul Portale.

Q20. Si condivide la presenza, all'interno dell'elenco, della spesa relativa ai servizi di tutela?

Q21. Si ritiene correttamente individuato il trattamento delle offerte PLACET all'interno dell'elenco? Quali modalità di rappresentazione si ritengono preferibili?

Q20. In generale non si condivide la presenza della spesa relativa ai servizi di tutela: tale spesa, essendo caratterizzata da una struttura variabile, non è infatti confrontabile con offerte a prezzo variabile indicizzate in base a indici diversi e con diversa cadenza di aggiornamento del prezzo (tre mesi per la tutela contro dodici o più mesi del mercato libero), né tantomeno con offerte a prezzo fisso.

In ogni caso, si chiede che l'eventuale indicazione della spesa relativa ai servizi di tutela sia rimossa dal momento di abolizione della stessa, cioè a partire da luglio 2019.

Q21. Si ritiene sufficiente l'inserimento nella pagina dei risultati di un filtro che permetta la visualizzazione delle sole offerte PLACET (distinte tra fisse e variabili), al fine di non appesantire la schermata di visualizzazione delle offerte.

Q22. Si condividono le modalità di visualizzazione degli sconti?

Q23. Si condividono le modalità di visualizzazione dei prodotti e dei servizi aggiuntivi?

Q24. Si ritiene che nell'elenco dei risultati, per ciascuna offerta, debbano essere indicate anche altre caratteristiche della medesima (ad esempio durata, depositi cauzionali, ecc)? Se sì, quali?

Q22. Si condividono le modalità proposte dall'Autorità. Con specifico riferimento alle agevolazioni fiscali eventualmente previste dalla normativa di riferimento, si ritiene utile che sia visualizzata una comunicazione generale per segnalare all'utente che le agevolazioni fiscali eventualmente applicabili non sono considerate nella stima di spesa annua presentata.

Q23. Si ritiene che il Portale debba contenere soltanto l'indicazione sintetica dei servizi/prodotti aggiuntivi eventualmente presenti nell'offerta (anche tramite semplice elencazione dei servizi/prodotti). Per gli ulteriori dettagli il Portale dovrebbe rimandare con un apposito link al sito del venditore, dove poter reperire maggiori informazioni al riguardo. In ottica di semplicità del Portale, pertanto, non si ritiene necessario che nella pagina di dettaglio siano riportate informazioni riguardanti i servizi/prodotti aggiuntivi. In particolare non si condivide la proposta di riportare anche gli eventuali corrispettivi richiesti per i servizi/prodotti: tali informazioni dovrebbero essere reperibili direttamente dal sito del venditore.

Q24. Nell'elenco dei risultati dovrebbe essere inserito, per ciascuna offerta, il link al sito del venditore dove poter reperire maggiori i dettagli ed eventualmente sottoscrivere l'offerta, nell'ipotesi in cui quest'ultima non venga già sottoscritta direttamente sul portale.

Q25. Quali modalità di ordinamento delle offerte e quali filtri dovrebbero essere implementati?

Q26. Si ritengono esaustivi i contenuti della pagina di dettaglio di ciascuna offerta?

Q27. Si ritiene utile l'inserimento dell'informazione relativa alla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita da ciascun venditore?

Q25. Eletticità Futura ritiene necessario inserire anche un filtro in grado di selezionare solo le eventuali offerte destinate ai casi di "nuovo allaccio". In tali casi, infatti, i costi di gestione sono maggiori e quindi un filtro ad hoc garantirebbe al venditore di poter inserire delle offerte che tengano effettivamente conto dei diversi oneri da sostenere ed al cliente di avere piena evidenza delle offerte vigenti e sottoscrivibili riservate alla sua casistica.

Q26. Come già esposto nelle considerazioni di carattere generale, il Portale dovrebbe essere ispirato ad un principio di semplicità, pertanto l'eventuale pagina di dettaglio dovrebbe essere molto sintetica, rimandando al sito del venditore per ulteriori informazioni.

Q27. Non si hanno osservazioni a riguardo.

Q28. Le modalità di inserimento delle offerte sono correttamente individuate?

Q29. Quali ulteriori informazioni si ritiene debbano essere fornite al cliente in caso di offerte variabili?

Q30. Si condivide la modalità di calcolo illustrata per le offerte all inclusive?

Q28. L'Autorità propone che nel caso di offerte a prezzo variabile, il venditore sarà tenuto ad inserire i dettagli riguardanti l'indice utilizzato, anche al fine di messa a disposizione degli utenti del portale:

si sottolinea che gli operatori stipulano contratti di licenza per l'utilizzo degli indici, finalizzati soltanto alla fatturazione. Non è possibile quindi la fornitura di tali indici a terzi per finalità diverse.

Si chiede di razionalizzare e rendere il più veloce possibile il processo di caricamento delle offerte da parte del venditore. Da ultimo - con riferimento alle condizioni economiche dell'offerta - si chiede che l'inserimento della componente di dispacciamento rientri tra le competenze del Gestore del Portale: tali componenti poi potrebbero essere eventualmente modificate dal venditore.

Q31. Si condivide l'orientamento per cui i clienti non domestici siano tenuti all'inserimento del proprio dato di consumo annuo per fasce?

Q32. Si ritiene che tale previsione vada estesa anche ai clienti domestici?

Q31-Q32. Non si hanno osservazioni a riguardo.

Q33. Si condivide l'utilizzo dei prezzi forward relativi al mercato all'ingrosso quale strumento per migliorare la stima della spesa annua e la comparabilità delle offerte di diverse tipologie? Se no per quali motivi e quali strumenti alternativi potrebbero considerarsi?

Q34. Si ritengono esaustivi gli orientamenti in merito ai forward da utilizzare per il calcolo della spesa con riferimento alle caratteristiche delle offerte presenti sul mercato? Motivare.

Q35. Si condividono gli orientamenti in merito al profilo di consumo mensile da utilizzare per il calcolo?

Q33-Q34-Q35. Non si hanno osservazioni a riguardo.