

**Comitato Tecnico Consultivo in tema di
portale confrontabilità offerte ai sensi della
Legge annuale per il mercato e la
concorrenza n. 124/2017**

Incontro del 8 maggio 2019

**Osservazioni Aiget, Anigas, Assogas,
Elettricità Futura, Energia Libera, Utilitalia**

Milano, 18 aprile 2019

PREMESSA

In previsione della prossima riunione del Comitato Tecnico Consultivo in tema di portale confrontabilità offerte, convocato per il prossimo 8 maggio, le scriventi Associazioni, con il presente documento, intendono fornire il proprio contributo in merito.

OSSERVAZIONI GENERALI

In primo luogo si ritiene opportuno confermare l'impegno delle scriventi Associazioni a contribuire in maniera propositiva ed efficace alla realizzazione del Portale per la confrontabilità delle offerte (PO), previsto dalla Legge annuale per il mercato e la concorrenza, in quanto strumento utile a garantire una maggiore confidenza dei consumatori verso il mercato libero.

In termini generali, preme segnalare l'importanza dei controlli sulle offerte caricate e sulla stima di spesa annua: si ritiene opportuno innalzare il livello di controllo qualitativo sulle informazioni relative alle offerte caricate sul Portale. Si è infatti ripetutamente verificato che errori "strumentali" abbiano dato luogo a offerte "errate" rimaste *online* per lungo tempo (settimane), con effetti potenzialmente distorsivi sul loro posizionamento nella "classifica" del Portale, fornendo così ai clienti finali informazioni non corrette che potrebbero compromettere la loro fiducia nello strumento del Portale.

Come è noto il valore della spesa annua stimata rappresenta un elemento chiave all'interno dei processi di funzionamento della piattaforma, in quanto è il criterio che il sistema utilizza per ordinare le offerte commerciali presenti e fornisce al cliente una panoramica sulle dinamiche di mercato relativamente ad un dato certamente importante nella scelta dell'esercente da cui rifornirsi.

Inoltre, recenti attività di monitoraggio svolte attorno ad un campione di proposte commerciali pubblicate sul Portale Offerte hanno rilevato la presenza di alcune incongruenze relative al valore complessivo della spesa annua stimata. In particolare, provando a replicare il calcolo della spesa annua stimata effettuato dal software, si è determinato un valore diverso da quello calcolato dal software.

Pur comprendendo l'onerosità che una continua e puntuale attività di monitoraggio del Portale richiede, si evidenzia come una non corretta visualizzazione delle offerte o una distorsione nel calcolo della spesa annua rischi di minare la credibilità di tale strumento nei confronti degli utenti finali, in particolar modo in una delicata fase di transizione come quella attuale verso il superamento delle tutele di prezzo.

Auspichiamo dunque l'individuazione di linee d'intervento efficaci per incrementare il controllo delle offerte, al fine di salvaguardare il principio di trasparenza delle informazioni veicolate nonché garantire lo sviluppo di corrette dinamiche concorrenziali tra gli esercenti la vendita.

A tale proposito, al di là del controllo degli errori palesi che potrebbe essere effettuato direttamente da Acquirente Unico (AU), in ottica propositiva, riteniamo che i seguenti strumenti possano incrementare l'efficacia dei controlli sulle offerte caricate e la relativa gestione da parte di AU:

- istituzione di uno o più canali di comunicazione per la segnalazione degli errori riscontrati dagli operatori, prevedendo la redazione di un manuale delle segnalazioni per le diverse tipologie di errori riscontrati dai venditori con riferimento alle proprie offerte e alle offerte caricate da terzi;
- maggiore accessibilità e fruibilità dei dati in modalità *open data*, prevedendo, ad esempio, la possibilità di scaricare le offerte di mercato libero caricate sul Portale con un formato più accessibile del formato XML attualmente previsto, nonché la possibilità di effettuare dei filtri rispetto alle informazioni che agli operatori interessa scaricare, utili per controlli puntuali e analisi di marketing;
- maggiore profondità di utilizzo della funzionalità della *preview* della stima della spesa annua prevista dalla delibera 51/2018. Tale funzione, di cui si chiede conferma al SII, funziona per le sole offerte caricate ma non attive, visualizzabili dal giorno successivo al caricamento; si segnala che una più profonda implementazione della funzione *preview* consentirebbe anche un maggiore controllo sulla correttezza dei dati inseriti;
- realizzazione di una sezione condivisa sul sito di AU che contenga le risposte già fornite ai quesiti degli operatori oppure uno strumento per la condivisione delle varie evidenze (es. FAQ/Chat). Sarebbe anche auspicabile la pubblicazione di manuali maggiormente fruibili, con evidenza delle modifiche apportate nell'ultima versione in vigore.

Con riferimento al **Portale Consumi**, si chiedono maggiori informazioni in merito alla sua prevista implementazione, con l'auspicio di essere coinvolti nelle varie fasi di definizione della regolazione e dei processi del SII.

In particolare, in merito alle modalità di autenticazione e di accesso al Portale Consumi, preme sottolineare l'importanza che sia previsto un sistema di autenticazione adeguato ad **assicurare la protezione dei dati di consumo dei clienti finali** (che costituiscono dati personali) dall'accesso da parte di soggetti terzi non autorizzati. E' infatti interesse dell'intero settore limitare il più possibile eventuali comportamenti scorretti (nel caso specifico, gli accessi non autorizzati) da parte di operatori poco seri. Come confermato dall'esperienza degli ultimi anni, per il buon funzionamento del mercato è necessario lavorare sul rafforzamento del grado di fiducia nel settore da parte dei clienti finali.

Inoltre, con riferimento ai dati disponibili sul Portale Consumi, è opportuno tener presente che, considerate le tempistiche, le tipologie di prodotti e le modalità di fatturazione dei venditori, il cliente potrebbe evidenziare una non coincidenza tra i consumi fatturati ed i dati rilevati e validati dal distributore e messi a disposizione sul Portale stesso (es. le bollette potrebbero riguardare periodi rispetto ai quali è necessario utilizzare sia misure effettive che stime; la granularità dei dati di consumo pubblicati sul Portale non necessariamente è completamente utilizzata ai fini della fatturazione; prodotti “flat” a rata fissa basati su consumi prestabiliti e congruagli annuali).

Per tale ragione e, soprattutto, per evitare di ingenerare confusione nei clienti, riteniamo assolutamente indispensabile che nel Portale venga esplicitamente circoscritta la finalità dei dati di consumo pubblicati, con l’inserimento di un apposito *disclaimer* *pop up* di chiarimento per segnalare che i dati espressi sul portale e quelli sulla fattura potrebbero non coincidere.

I dati di consumo rappresentano un asset informativo importante per il cliente finale, per conoscere meglio le sue abitudini di consumo, ma non possono rappresentare uno strumento idoneo ad interpretare o verificare i documenti di fatturazione.

Si ritiene infine opportuno che anche il venditore abbia visibilità dei dati di consumo “visibili” dal cliente finale sul Portale Consumi.

In allegato sono riportate alcune ulteriori osservazioni di dettaglio, richieste di affinamento dei processi di caricamento e pubblicazione delle offerte sul PO. Al riguardo, più in generale, si ritiene opportuno segnalare che, al momento, le offerte “di punta” dei principali operatori di mercato sono di difficile (o impossibile) caricamento sul PO, il che potrebbe favorire la diffusione e l’utilizzo di “comparatori” privati da parte dei clienti finali.

ALLEGATO

Al fine di contribuire in maniera propositiva e efficace alla realizzazione del PO, riteniamo che momenti di confronto con l'Acquirente Unico siano utili per approfondire le diverse tematiche e trovare risposta alle eventuali criticità, auspicando che tali confronti possano avere una natura ricorrente.

In termini più puntuali, segnaliamo alcuni aspetti da migliorare e/o su cui suggeriamo i seguenti affinamenti.

1. Tempistiche di caricamento: da "accorciare" poiché non sempre congrue con l'avvio della commercializzazione delle offerte;
2. La sezione Dispacciamento/TIPO_DISPACCIAMENTO del tracciato XML consente la possibilità, tra l'altro, selezionando il codice 02, di inserire la componente gas QVD, in alternativa all'inserimento della stessa come ComponenteImpresa. Si evidenziano le seguenti criticità:
 - l'opzione "QVD" è inserita all'interno di una sezione afferente al dispacciamento, che pertanto non ha nessuna attinenza con la componente QVD (che è a remunerazione delle attività commerciali);
 - l'opzione permette la gestione della componente QVD esclusivamente nella sua totalità (quota fissa + quota variabile), mentre vi sono offerte di mercato libero che prevedono l'applicazione della QVD nella sola quota fissa (o variabile), e parimenti con valori di quota variabile (o fissa) liberamente stabiliti dal venditore;
 - in ogni caso, per analogia, la sezione dovrebbe comprendere la possibilità di gestire anche la componente PCV, analoga della QVD ma afferente al settore energia (a remunerazione delle attività commerciali);
 - sempre secondo la stessa logica, il tracciato XML dovrebbe prevedere la possibilità, nella stessa sezione opportunamente rinominata, oppure in altra sezione apposita, di opzionare mediante codice il caricamento di tutte le componenti tariffarie il cui valore è stabilito e pubblicato periodicamente da ARERA, e che i venditori possono eventualmente scegliere di includere nelle loro offerte di mercato libero, nella macro-voce Spesa per materia gas naturale/energia (gas: CCR, QVD; energia: PCV, PPE).
3. Nel P.O. tutte le offerte Placet di energia elettrica vengono rese note nella doppia versione, con prezzo per fasce oppure prezzo monorario, lasciando **erroneamente** intendere – a chi consulta il P.O. – che le offerte Placet di energia elettrica sono disponibili (e quindi possono essere selezionate e scelte dal cliente) anche nella loro versione monoraria.

Relativamente alle offerte Placet di energia elettrica, l'art. 18.3 dell'Allegato A alla del. ARERA 555/2017/R/Com prevede che la componente PVOL:

- a. per i clienti titolari di punti di prelievo di cui al comma 2.3, lettera a) del TIV non trattati monorari, è differenziata nelle fasce orarie F1 e F23;

b. per i clienti titolari di punti di prelievo di cui al comma 2.3, lettera c) del TIV non trattati monorari, è differenziata nelle fasce orarie F1, F2 e F3 ;

c. per i clienti diversi da quelli di cui alle precedenti lettere a. e b., è indifferenziata.

In seguito, con del. ARERA 848/17/R/Com, punto (vi), lettera c) dei “Ritenuto che” (pag.10) è stato chiarito che, con riferimento alle offerte PLACET di energia elettrica, i venditori sono tenuti a offrire un prezzo per fasce o indifferenziato in base al trattamento dei punti di prelievo. Ne risulta quindi che nelle offerte Placet di energia elettrica, di default, deve essere applicata la componente PVOL differenziata per fasce, e che solo nel caso in cui il contatore non sia in grado di rilevare i consumi per fasce (ad esempio per assenza del contatore elettronico), verrà applicato il prezzo monorario (vedi anche il testo riportato sul P.O. Il prezzo è differenziato per fasce orarie in presenza di un contatore telegestito (fasce orarie F1 e F23 per i clienti domestici e F1, F2 e F3 per quelli non domestici). Per i clienti, domestici e non domestici, che non hanno un contatore telegestito il prezzo è lo stesso in tutte le ore;

https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/it/condizioni_economiche_placet.page)

4. Relativamente alle offerte a prezzo variabile (segnanti “02” nella sezione DettaglioOfferta/TIPO_OFFERTA del tracciato XML), nel P.O., nell’elencazione delle Componenti Impresa della macro-voce “Materia gas naturale/energia”, non viene incluso il valore del prezzo dell’energia (codificato in base a quanto indicato nella sezione RiferimentiPrezzoEnergia/IDX_PREZZO_ENERGIA: 01 se PUN, 02 se TTF, 03 se PSV, 99 se “Altro”), bensì solo il valore dell’eventuale spread (qualora elencato fra le ComponentiImpresa).

L’assenza di questo dato limita la chiarezza di esposizione della scheda, nonché la sua comprensione da parte di chi consulta il P.O., perché omette un elemento fondamentale per il calcolo della spesa annua stimata.

5. Relativamente alle offerte a prezzo variabile (segnanti “02” nella sezione DettaglioOfferta/TIPO_OFFERTA del tracciato XML), la spesa relativa al prezzo dell’energia viene calcolato utilizzando i valori *forward* dei 4 trimestri “a venire”.

Nella realtà, i valori di prezzo del trimestre in vigore sono noti, per cui l’utilizzo del dato *forward* comporta una minore esattezza nella determinazione della media ponderale dell’intero anno.

Nello specifico, per il trimestre in corso (Q2-2019, Aprile÷Giugno '19):

- Energia elettrica:

- ✓ vengono utilizzati i seguenti valori forward: F1 0,057658 €/kWh, F23 0,050663 €/kWh (vedi file Parametri)
- ✓ riferimento calcolo della spesa offerte a prezzo variabile_22.03.2019.pdf, scaricabile da Area di Scambio
- ✓ Processi del S.I.I.);
- ✓ mentre i valori effettivi, comprensivi anche delle componenti “Oneri finanziari” e “Funzionamento A.U.”, sono:
- ✓ F1 0,05504 €/kWh, F23 0,05399 (vedi parametro PEbio, Tabella 1.3 allegata alla del. ARERA 109/19/R/eel).

- Gas naturale (indice TTF):

- ✓ viene utilizzato il valore *forward* di 17,4258587 €/MWh □□0,18645669 €/Smc@38,52MJ (vedi file Parametri riferimento calcolo della spesa offerte a prezzo variabile_22.03.2019.pdf, scaricabile da Area di Scambio Processi del S.I.I.);
- ✓ mentre il valore effettivo è: 0,192546 €/Smc@38,52MJ (vedi elemento PFOR, Tabella 1 allegata alla del. ARERA 108/19/R/Gas).

6. Per le offerte gas a “sconto su tutela” con sconto percentuale, esso viene calcolato dal P.O. su tutte le componenti variabili della materia prima, cioè CMEM+CCR. Quindi, se l'offerta a mercato libero è articolata in modo diverso, ad esempio con sconto da applicarsi sulla sola componente CMEM (oppure PFOR), essa dovrebbe essere classificata come “offerta complessa”.
7. Nella tariffa di distribuzione e misura gas, il P.O. non calcola la componente COL-Canoni Comunali.
8. Nei campi URL_SITO_VENDITORE e URL_OFFERTA del tracciato XML, è necessario anteporre <https://>, altrimenti i link non funzionano. In generale, si segnala l'opportunità di aggiornare i riferimenti del *link* al portale sia sul sito di ARERA sia sul sito di AU.
9. Nel tracciato manca la possibilità di inserire alcuni dati ritenuti importanti; ad esempio:
 - ✓ la data di validità delle condizioni economiche (nella sezione DettaglioOfferta/DURATA, il numero da inserire è riferito invece alla durata del contratto, il quale, per le offerte retail, è normalmente indefinito);
 - ✓ nel caso di offerte energia biorarie (segnanti “91” nella sezione TipoPrezzo/TIPOLOGIA_FASCE del tracciato XML), non vi è la possibilità di indicare il valore del prezzo della fascia F0 (che in ogni caso verrebbe applicato solo nel caso in cui il contatore non sia in grado di rilevare i consumi per fasce).

Quindi, nel caso ipotetico di 2 offerte assolutamente identiche l'una all'altra nelle condizioni economiche rilevanti per la determinazione del loro costo annuo, ma diverse nella data di validità delle condizioni economiche e/o nel valore del prezzo della fascia F0 (se trattasi di offerte energia), il cliente non ha attualmente modo di valutarne la differenza (tranne il caso in cui uno o entrambi i venditori non abbiano descritto i dati suddetti nella sezione DettaglioOfferta/DESCRIZIONE).

10. Nelle offerte di energia, le perdite di rete afferenti alla componente energia devono essere incluse nel valore tariffario della componente (cioè: se un'offerta prevede l'applicazione di una componente energia al prezzo ipotetico di 100,00 €/MWh, il cui valore viene evidenziato nelle Condizioni Economiche al netto delle perdite di rete, nel Portale Offerte tale prezzo deve essere invece rappresentato comprensivo delle perdite, ovvero pari a $100,00 \times 1,104 = 110,40$ €/MWh nel caso di utenze in Bassa Tensione).

Ciò disallinea la rappresentazione dei costi nel P.O. rispetto a quanto compare in bolletta, dove invece le perdite vengono di norma rappresentate con una riga ad hoc (10,4% dei consumi x il prezzo unitario).

10) Affinché un offerta di energia possa essere annoverata come “verde” (ovvero da fonti di energia rinnovabile), è necessario che almeno una delle componenti tariffarie abbia il codice 06 (=FER/Energia Verde) nella sezione ComponenteImpresa/MACROAREA del tracciato XML.

Pertanto, nel caso di un'offerta di energia che preveda di default la fornitura di energia da fonti rinnovabili, ovvero senza che vi sia una specifica componente a copertura dei costi correlati, è necessario “battezzare” artificialmente una delle componenti con il codice sopra detto.

11. Nella sezione ComponenteImpresa/IntervalloPrezzi/UNITA_MISURA è necessario prevedere ulteriori unità di misura, ad esempio **€/mese** e **€/giorno**, per i casi in cui vi sia l'applicazione di una quota fissa conteggiata non in €/anno.

Analogamente, nella sezione Sconto/PREZZISconto/UNITA_MISURA è necessario prevedere ulteriori unità di misura, ad esempio **€/bolletta**, per i casi in cui vi sia l'applicazione di uno sconto – ad esempio per bolletta online e/o per pagamento domiciliato – correlato non all'unità di tempo o di volume o di potenza, bensì correlato all'emissione e/o al successivo pagamento della bolletta.