

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

Documento di consultazione 564/2019/R/eel

Osservazioni di Elettricità Futura

31 gennaio 2020

Osservazioni di carattere generale

Elettricità Futura apprezza la finalità del percorso intrapreso dall'Autorità con la deliberazione 197/2019/R/com, in linea con gli obiettivi strategici OS2 “*Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio*” e OS 17 “*Funzionamento efficiente dei mercati retail e nuove forme di tutela dei clienti di piccola dimensione nel contesto liberalizzato*”, per ovviare alle problematiche in termini di trasparenza e consapevolezza emerse dalle indagini sulla percezione dei clienti finali svolte a livello nazionale e comunitario.

Tuttavia, per quanto in accordo con l'intento di semplificazione e dematerializzazione presentato nel presente DCO, Elettricità Futura ritiene che sia opportuno valutare accuratamente, per ogni singolo intervento proposto, gli effettivi benefici attesi per i consumatori.

In particolare, la finalità di ottenere una maggiore capacitazione del cliente finale dovrebbe essere perseguita, allo stato attuale, attraverso interventi regolatorivolti da un lato ad un rafforzamento e maggiore conoscenza del Portale Offerte e dall'altro ad una effettiva semplificazione delle informazioni fornite al cliente finale, rivedendo il perimetro di applicazione del Codice di Condotta Commerciale. Il Portale Offerte quindi sarebbe lo strumento informatico idoneo ad aiutare i clienti nella comprensione del mercato e nella comparazione delle offerte, promuovendo la capacità di operare scelte consapevoli.

Alcune proposte della consultazione (es. introduzione di indicatori sintetici di prezzo, calcolo di stime di spesa personalizzate, stime di spesa annua), invece, a fronte di interventi particolarmente onerosi per gli operatori - in termini di dotazione di motori di simulazione, adeguamento dei CRM e organizzazione commerciale - sembrano fornire ai clienti finali elementi di valutazione che, piuttosto che migliorare la chiarezza, potrebbero comportare una maggiore confusione. Queste misure, peraltro, creando aspettative di maggior chiarezza, rischiano di dare adito a contenziosi e reclami da parte del cliente che potrebbe non comprendere la mancata corrispondenza tra le informazioni comunicate.

Si evidenziano dunque delle perplessità circa la funzionalità di questi elementi rispetto agli obiettivi strategici di trasparenza e consapevolezza del cliente precedentemente citati.

In generale, dal punto di vista delle tempistiche evidenziamo che le proposte del DCO 564 devono essere coordinate con il processo che sarà definito a livello normativo per il superamento della maggior tutela. Anche dal punto di vista tecnico, le tempistiche di implementazione prospettate dall'Autorità al capitolo 5 sono decisamente insufficienti: nell'eventualità che alcune delle proposte del DCO 564 vadano avanti, si ritiene che potrebbero essere necessari anche 24 mesi.

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

Q1- Q2. Condividiamo la previsione di un documento di sintesi così come delineato dal DCO, che permetta la presentazione compatta di tutte le informazioni rilevanti per il cliente finale, ma al fine di non appesantire ulteriormente la documentazione contrattuale riteniamo auspicabile integrare nella scheda sintetica anche le informazioni precontrattuali e le condizioni tecniche economiche al fine di fornire un unico documento completo al cliente finale. In merito ai contenuti, riteniamo che la stima della spesa annua non è da considerarsi un elemento informativo esaustivo e sufficiente alla valutazione della convenienza di un'offerta. Si propone che, in luogo della spesa annua stimata, il venditore informi il cliente interessato a sottoscrivere l'offerta dell'esistenza del Portale Offerte. Riteniamo che debba essere valorizzata la funzione di questo supporto, utile a prospettare una stima di spesa annua e a operare i confronti con le altre offerte. Si fa notare che a breve il Portale Offerte permetterà anche una stima della spesa annua basata sui consumi storici del cliente provenienti dal Portale Consumi, anch'esso fornito dall'AU. Anche alla luce di questa prospettiva, riteniamo che il Portale Offerte sia lo strumento più indicato per incrementare la consapevolezza del consumatore.

L'obbligo di confrontabilità dell'offerta con il regime di tutela (4.25) appare altresì incoerente con l'auspicato superamento di tale regime, costituisce potenzialmente una misura dalla vita breve e non utile ai fini di una maggiore consapevolezza dei clienti finali.

Qualora venisse confermato il mantenimento di tale confronto, si ritiene che l'Autorità debba assicurare la pubblicazione di una determina di aggiornamento delle schede di confrontabilità, a maggior ragione nell'ipotesi di una stima di spesa al lordo di imposte e tasse, che permetta l'utilizzo, da parte degli operatori, di dati uniformi e oggettivi.

Q3-Q4. Rileviamo come elemento di criticità il fatto che gli indicatori sintetici di prezzo non coincidano con quanto riportato in bolletta, generando confusione nel cliente e incrementando il rischio di reclami.

Nelle modalità di determinazione così come descritte dall'Autorità, gli indicatori risultano troppo semplificati e generici, nonché insufficienti per effettuare valutazioni esaustive circa la convenienza dell'offerta.

Q5- Q7. Riteniamo importante segnalare che gli indicatori sintetici di prezzo non sono gli unici fattori su cui basare la scelta del fornitore. Ad oggi il mercato propone sempre più spesso offerte complesse, corredate di servizi aggiuntivi il cui valore deve essere tenuto in debita considerazione. Basare il confronto sulla sola materia prima energia/gas penalizza le offerte a valore aggiunto, che difficilmente permettono una stima semplificata. Irrigidire i termini di confronto e limitare le categorie di offerta, a prezzo fisso e variabile, rischia di frenare la dinamicità del mercato e l'evoluzione del rapporto commerciale tra venditore e cliente (si pensi ad esempio al recepimento nell'ordinamento italiano delle direttive europee RED 2 e Mercati che apriranno il mercato dell'energia alle cosiddette "comunità energetiche" per le quali gli operatori dovranno elaborare delle offerte complesse e articolate rispetto a quelle attualmente presenti).

In particolare, per l'offerta varabile, si ribadisce come il grafico in euro/kWh che riporta l'andamento dell'indice dell'offerta durante gli ultimi 12 mesi non sia in alcun modo divulgabile, in quanto prodotto dell'ambito di un servizio ad uso interno che gli operatori sottoscrivono ma di cui non sono autorizzati a dare evidenza ai clienti, come già notificato all'autorità.

Q8-Q9. Si ritiene che riportare gli indicatori sintetici di spesa all'interno delle C.E. risulti ridondante essendo questi ultimi già riportati nella scheda sintetica. Si ritiene inoltre che formalizzare la stima della spesa annua personalizzata nella scheda sintetica comporti le seguenti criticità: 1) gli operatori dovrebbero produrre una sorta di pre-fattura, che non tutti sono in grado di elaborare; 2) la stima della spesa annua, se eventualmente producibile da portali online, appare impraticabile da parte degli agenti fisici o di teleselling, che verrebbero di conseguenza notevolmente penalizzati; 3) l'implementazione di un motore di simulazione rischia di rappresentare un costo trasferibile sul cliente finale con conseguente aumento delle bollette; 4) le stime personalizzate fanno presupporre una perfetta corrispondenza tra gli importi stimati e quelli effettivi, con potenziali motivi di scontento nel momento in cui i valori si discostino. Si sottolinea come la stima di spesa annua non possa comprendere eventi/spese straordinarie che esulano da una possibile previsione.

Non si condivide la proposta di inclusione all'interno della spesa annua delle imposte e delle tasse in quanto si prospettano scarsi risultati in termini di incremento della fiducia e maggiore proattività del cliente nel voler conoscere e comprendere il dettaglio di un'offerta. Infatti, dato il peso della quota relativa alla componente energia (unica differenza in termini economici tra un venditore e l'altro) rispetto alla quota delle componenti

“passanti” (come imposte, componenti parafiscali e costi di rete), una stima al lordo di imposte e tasse avrebbe effetti negativi in relazione alla comprensibilità delle offerte. Inoltre, come peraltro evidenziato dalla stessa Autorità, questa misura aumenterebbe il grado di complessità lato venditore di elaborazione della stima. Soprattutto per il settore del gas naturale la determinazione della stima al lordo di imposte e tasse risulta estremamente complessa (es. l'addizionale regionale si applica alla quantità di gas consumato ed è stabilita in modo autonomo da ciascuna regione nei limiti fissati dalla legge mentre l'accisa si applica alla quantità di gas consumato).

Imporre la comparabilità della componente al lordo di spese e tasse è quindi inutile e fuorviante.

Q10. A nostro avviso quanto previsto dalla Delibera 16 ottobre 2014 501/2014/R/com è più che sufficiente e non necessita revisioni. Si propone che la stima della spesa annua venga rappresentata con le attuali caratteristiche. Sarebbe necessario, per fornire al cliente una spesa annua personalizzata aderente alle abitudini di consumo, l'utilizzo del Portale Offerte.

Q11 L'intervento appesantisce oltremodo la documentazione da inviare al cliente e risulta troppo complesso.

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

Q12. Riteniamo che il perimetro in funzione del destinatario possa essere applicabile. Tuttavia, per le variazioni unilaterali, dovrebbe essere eliminata la comunicazione della stima della spesa annua.

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?

Q13-Q14. L'indicazione della variazione economica rispetto alle condizioni precedenti alla modifica rischia di creare confusione nel cliente. Le variazioni contrattuali dipendono da numerose variabili indipendenti dalle società di vendita e il rischio è di fornire al cliente una informazione che non lo aiuta nella scelta dell'offerta più adatta alle sue esigenze di consumo. Elettricità Futura ritiene che andrebbe enfatizzato l'invito a visionare il Portale Offerte per confrontare le varie opportunità di risparmio presenti sul mercato.

Q15. Elettricità Futura ritiene che l'indicazione di offerte più vantaggiose da parte del venditore sia poco utile per il cliente, oltre che molto complessa tecnicamente (si sottolinea inoltre che basando una stima su informazioni storiche, non sono prevedibili possibili cambiamenti nel profilo di consumo). Sarebbe opportuno, anche in questo caso, incentivare il cliente all'utilizzo del Portale Offerte per conoscere le opportunità di risparmio e la varietà di servizi offerti dal mercato.

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?

Q16. Riteniamo che con la sottoscrizione del contratto il cliente possa considerarsi sufficientemente edotto sulle condizioni pattuite. Sarebbe opportuno non prevedere ulteriori comunicazioni nel caso di offerte che prevedono aggiornamenti automatici, soprattutto quando tali aggiornamenti possono essere molto frequenti, ad esempio mensili: la mole di comunicazioni sarebbe di complessa gestione per il fornitore e ridondante per il cliente.

Q17. Riteniamo che il Portale Offerte debba rimanere lo strumento adibito al confronto e alla classificazione della convenienza delle offerte, lasciando agli operatori libertà nell'esercizio della politica di marketing.

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?

Q18. Pur comprendendo la finalità di maggiore trasparenza alla base della proposta di indicazione dei corrispettivi dovuti dai clienti al lordo delle perdite di rete, segnaliamo il forte impatto derivante da una simile modifica su tutti quei vendori che ad oggi, non esistendo un obbligo in tal senso, rappresentano invece i corrispettivi al netto delle perdite. In questi casi, infatti, gli esercenti la vendita dovrebbero intervenire pesantemente su tutti i propri sistemi di relazione con i clienti (CRM). Qualora, venissero accolte le proposte di questo documento di consultazione, si chiede in questo caso di lasciare la facoltà all'esercente di scegliere se inserire i corrispettivi al netto o al lordo delle perdite di rete. In ogni caso, si tenga presente che l'implementazione di una tale modifica sul sistema dei vendori, oltre a costi elevati, richiede tempistiche particolarmente dilatate non inferiori ai 24 mesi.

Chiediamo inoltre conferma che l'esclusività più volte sottolineata sia da attribuirsi all'unità misura.

Q19. Si ritiene che ci siano ulteriori elementi meritevoli di efficientamento? Se sì, quali?

Q19. Non si hanno ulteriori indicazioni.

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

Q20. Riteniamo che il lasso di tempo utile all'attuazione di eventuali modifiche non possa essere inferiore ai 24 mesi, data la complessità degli interventi.