



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

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

---

**Dr.ssa Marta Chicca**

***Direttore***

**Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori di Energia  
ARERA**

***17 gennaio 2018***



## AGENDA

- ✓ Piano di lavoro;
- ✓ Approvazione del verbale seconda riunione;
- ✓ Sintesi dei contributi pervenuti in merito al documento di consultazione 763/2017/R/com;
- ✓ Discussione.



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



---

# PIANO DI LAVORO

---

## CALENDARIO ATTIVITÀ PORTALE CONFRONTABILITÀ OFFERTE

### Attività CTC

*1° incontro* : 5 ottobre 2017

*Invio contributi scritti (istanze/esigenze)* : 24 ottobre 2017

*2° incontro*: 15 novembre 2017

*3° incontro*: 17 gennaio 2018

*Proposta data 4° incontro*: marzo 2018

### Attività AREA

*DCO Portale*: pubblicazione 16 novembre 2016

*Invio contributi scritti*: 11 dicembre 2017

*Provvedimento Portale*: in fase di redazione



# **APPROVAZIONE DEL VERBALE**

---

## APPROVAZIONE DEL VERBALE



LA NUOVA **BOLLETTA 2.0**  
PER L'ELETTRICITA' E IL GAS

**BOLLETTA 2.0**

Le ultime novità

**IN EVIDENZA**  
Evoluzione mercati al dettaglio  
Comitato tecnico consultivo

**RIUNIONI E INCONTRI**  
4 gennaio 2018 - Riunione 1001

**COMUNICATI STAMPA** →  
05.01.2018  
[L'Autorità per l'energia con le nuove competenze sui rifiuti diventa ARERA, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente](#)

**DELIBERAZIONI** →  
Delibera 873/2017/E/efr  
[Adesione alla proposta di accordo paraconcordatario formulata da A.AM.P.S. - Azienda Ambientale di Pubblico Servizio S.p.a.](#)

**SEMINARI**  
[Bilanciamento elettrico e progetto TERRE](#)  
Milano, 18 gennaio 2018

Delibera 1/2018/A

Nella sezione **Portale web di confronto delle offerte di vendita** è stata creata una apposita sezione dedicata al Comitato Tecnico Consultivo (<https://www.autorita.energia.it/it/ctc.htm>).

In tale sezione sono pubblicati:

- I nominativi dei componenti del CTC
- I verbali
- Le presentazioni
- I contributi pervenuti

## VERBALE DELLA SECONDA RIUNIONE PER APPROVAZIONE



- [Autorità](#)
- [Atti e provvedimenti](#)
- [Comunicazione e stampa](#)
- [Dati e documenti](#)
- [Servizi](#)
- [Amministrazione trasparente](#)

[CONSUMATORI](#)[OPERATORI](#)[Home >](#)

## Comitato Tecnico Consultivo - Portale confrontabilità offerte

Come previsto dalla legge n. 124/2017 l'Autorità ha costituito il **Comitato Tecnico Consultivo** con funzioni di raccordo e rappresentazione delle istanze dei diversi portatori di interesse sui contenuti inseriti nel [Portale di confrontabilità delle offerte](#) sul mercato di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas.

Il Comitato è composto da un rappresentante dell'Autorità, uno del Ministero dello sviluppo economico, uno dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, uno delle associazioni dei consumatori non domestici, uno del CNCU ed uno degli operatori di mercato. Inoltre, è prevista la presenza di un rappresentante dell'Acquirente Unico, in qualità di uditore.

 [Composizione del comitato Tecnico Consultivo](#)

### Contatti Segreteria Tecnica:

Tel. 02.655.65.608

Email: [mercati-retail@autorita.energia.it](mailto:mercati-retail@autorita.energia.it)

## Riunioni

tutti i documenti sono in formato pdf 

13.11.17 [Presentazione](#)

---

5.10.17 [Presentazione](#)

[Osservazioni interassociative](#) (Aiget, Anigas, Assogas, Elettricità Futura, Energia Concorrente, Utilitalia)

[Osservazioni PMI](#)

[Verbale](#)

---



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

---

# **SINTESI DEI CONTRIBUTI DCO 763/2017/R/COM**

---

**Portale per la pubblicazione delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale**

## SOGGETTI INTERVENUTI

In risposta al documento per la consultazione 763/2017/R/com sono pervenute osservazioni da parte di:

- ✓ 8 operatori
- ✓ 6 associazioni loro rappresentative
- ✓ 3 associazioni rappresentative dei clienti non domestici
- ✓ 1 associazione rappresentativa dei clienti domestici
- ✓ 1 operatore della telefonia
- ✓ 1 comparatore di offerte di energia elettrica e di gas naturale

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

- 1

A livello generale sono state rappresentate le seguenti necessità:

- ✓ ampia **campagna informativa** e pubblicitaria di carattere istituzionale
- ✓ adozione di soluzioni che rendano il Portale uno strumento semplice da utilizzare, **fruibile, accessibile, flessibile** nonché capace di adattarsi alla presenza di offerte innovative
- ✓ **minimizzazione degli oneri di caricamento** delle offerte da parte degli operatori, anche con riferimento alla migrazione nel Portale delle offerte già presenti nel TrovaOfferte

*(segue)*



## OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

- 2

- ✓ servizio di **assistenza** agli operatori da parte del Gestore
- ✓ **operatività Portale per fasi** a partire dalla pubblicazione delle offerte PLACET
- ✓ individuazione puntuale delle modalità per la condivisione **open data** delle informazioni sulle offerte e le garanzie ad essa connesse
- ✓ **monitoraggio** comportamenti degli operatori al fine di evitare condotte scorrette in relazione alla pubblicazione delle offerte e alle condizioni economiche e/o contrattuali effettivamente applicate ai clienti



## OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE

- 1

### **Macro-temi**

- a. soggetti coinvolti
- b. requisiti prestazionali minimi
- c. perimetro delle offerte
- d. interfaccia
- e. risultati della ricerca delle offerte
- f. fase di input
- g. calcolo della stima della spesa annua

*(segue)*

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE

- 2

Macro tema	Contributi
<b>soggetti coinvolti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• condivisione orientamenti DCO (Gestore, venditori, clienti di piccole dimensioni e tutti i potenziali soggetti interessati alla consultazione del Portale anche per finalità diverse);</li><li>• evidenziata l'importanza di prevedere un ruolo anche per i soggetti diversi dagli operatori e dai clienti, che vogliono interfacciarsi col Portale (ad esempio per offrire propri servizi di comparazione alternativi a quelli del Gestore ovvero di altra natura).</li></ul>
<b>requisiti prestazionali minimi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• condivisione circa opportunità di requisiti prestazionali minimi cui il Gestore dovrà attenersi. Tali requisiti dovrebbero essere relativi, tra l'altro, alla sicurezza informatica, all'accessibilità, alle modalità di accreditamento degli operatori, ai tempi di caricamento delle pagine e all'aggiornamento del Portale Offerte</li></ul>

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE

- 3

### Macro tema

### Contributi

#### perimetro delle offerte

- richiesta di inserimento unicamente di offerte standardizzate;
- esclusione delle offerte:
  - ✓ che prevedono condizioni concordate con il singolo cliente;
  - ✓ di rinegoziazione, di rinnovo, le c.d. offerte *win back* e le offerte a dinamicità elevata (a titolo di esempio, quelle con durata temporale limitata);
  - ✓ riservate a sottoinsiemi chiusi e predefiniti di clienti (offerte rivolte a dipendenti, familiari e amici e a dipendenti di *partner* commerciali);
  - ✓ dedicate ai clienti in possesso di particolari caratteristiche, come quelle rivolte ai clienti di *partner* commerciali;
  - ✓ veicolate solo con determinati canali di vendita (es. mediante agenti), in quanto assimilabili a offerte riservate a un sottoinsieme chiuso di clienti.

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE

- 4

### Macro Tema

### Contributi

### interfaccia

- condivisione per configurazione semplice, intuitiva, fruibile e flessibile;
- condivisione modalità di accesso al Portale: a) libera, priva di registrazione, e b) mediante identificazione dell'utente per l'accesso ai suoi dati di consumo presenti nel SII (per questa ipotesi alcuni hanno evidenziato la necessità di permettere simile opzione a valle di un adeguato periodo dopo la centralizzazione dei flussi informativi);
- esigenza di permettere l'accesso alle informazioni del SII anche a soggetti terzi, previa autorizzazione del cliente finale;
- condivisione informazioni minime richieste al cliente finale per consultazione Portale e segnalazione di informazioni ulteriori (es. modalità di pagamento disponibili, presenza di un canale di sottoscrizione web, codice ATECO per le utenze non domestiche, nuove attivazioni);
- pareri discordanti rispetto all'ipotesi di pre-selezione del tipo di offerte – fisse o variabili; richiesta di individuazione di una terza categoria di offerte (tipologia altro) per rappresentare le offerte (ad esempio miste) non strettamente tipizzabili come a prezzo fisso ovvero variabile.

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE

- 5

Macro tema	Dettaglio
<p><b>risultati della ricerca delle offerte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• condivisione della predisposizione di una pagina di sintesi dei risultati ed una di dettaglio.</li> </ul> <p><u>sintesi dei risultati</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>stima della spesa annua:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ contrarietà associazioni dei clienti non domestici, con preferenza per l'ordinamento delle offerte sulla base del prezzo unitario della materia prima energia;</li> <li>✓ condivisione da parte della maggioranza degli operatori ;</li> <li>✓ condivisione da parte dell'associazione dei clienti domestici con preferenza, a tendere, per il prezzo unitario della materia prima;</li> </ul> </li> <li>• <u>confronto dei risultati con spesa corrente per i domestici:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ contrarietà da parte della maggioranza degli operatori, in quanto di difficile implementazione e potenzialmente fuorviante;</li> <li>✓ condivisione da parte delle associazioni dei clienti con estensione di tale opzione anche ai clienti non domestici</li> </ul> </li> </ul>

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE

- 6

Macro tema	Dettaglio
<b>risultati della ricerca delle offerte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>rappresentazione spesa dei servizi di tutela</u>: contrarietà in considerazione del prossimo superamento dei regimi di tutela disposto dalla legge 124/17; se comunque presente, da inserire unicamente in corrispondenza delle offerte a prezzo variabile evidenziando la rimozione dei regimi di tutela a partire dall'1 luglio 2019;</li><li>• <u>rappresentazione offerte PLACET</u>:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ per operatori occorre non dare enfasi alle offerte PLACET, condividendo la sola previsione di un filtro;</li><li>✓ per associazioni rappresentative dei clienti finali va data adeguata visibilità per le potenzialità di tali offerte in termini di confrontabilità e per il fatto che queste possano costituire per il cliente il riferimento di prezzo della sola <i>commodity</i></li></ul></li></ul>

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE

- 7

Macro tema	Contributi
<p><b>risultati della ricerca delle offerte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>rappresentazione degli sconti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ pareri discordanti sull'inclusione degli sconti una tantum non condizionati nel calcolo della stima della spesa in quanto per alcuni avrebbe un effetto distorsivo sull'ordinamento delle offerte;</li> <li>✓ per alcuni dovrebbero essere inclusi anche gli sconti condizionati se riferiti ad un periodo annuale;</li> <li>✓ segnalata la necessità di non penalizzare offerte pluriennali che premiano la fedeltà del cliente in anni successivi al primo;</li> </ul> </li> <li>• <u>rappresentazione dei servizi e dei prodotti aggiuntivi:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ richiesta valorizzazione economica anche al fine di non ridurre il confronto tra le offerte alla sola spesa;</li> <li>✓ adeguata visualizzazione dei servizi e/o i prodotti aggiuntivi opzionali anche per evidenziare i casi in cui diano luogo a condizioni più vantaggiose per gli aderenti all'offerta;</li> <li>✓ contrarietà di alcuni nel prevedere indicazione nella pagina di dettaglio dell'offerta, dei corrispettivi associati ai prodotti e/o servizi aggiuntivi;</li> </ul> </li> </ul>



## OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE

- 8

Macro tema	Contributi
<p><b>risultati della ricerca delle offerte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>filtri</u>:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ contrarietà rispetto un filtro che descriva le modalità di indicizzazione del prezzo delle offerte variabili;</li><li>✓ richiesti ulteriori filtri: es. filtri relativi alla fatturazione elettronica, alle modalità di pagamento, ai canali di sottoscrizione disponibili, alle caratteristiche dell'operatore (ad esempio, orari del call center, presenza di sportelli fisici nel territorio di residenza del cliente, dimensione nazionale dell'operatore, ecc.);</li></ul></li><li>• <u>pagina di dettaglio</u><ul style="list-style-type: none"><li>✓ generale condivisione circa gli elementi minimi da inserire;</li><li>✓ è stata segnalata l'utilità di indicare la durata del contratto con riferimento alle offerte a prezzo fisso;</li><li>✓ con riferimento alle offerte a prezzo variabile, è stato segnalato che i venditori potrebbero non disporre della licenza per la diffusione dei valori degli indici/prezzi adoperati per la formulazione dell'offerta per cui è stato chiesto che i valori storici di tali indici siano inseriti;</li><li>✓ non ritenuta necessaria l'indicazione nel Portale delle informazioni sul mix energetico del venditore.</li></ul></li></ul>

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE

- 9

Macro tema	Contributi
<b>fase di input</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• preoccupazione da parte degli operatori per l'obbligo di caricamento delle offerte sul Portale contestualmente alla loro commercializzazione;</li><li>• richiesta di caricamento da parte del Gestore anche dei corrispettivi di dispacciamento così come pubblicati dalla società Terna, lasciando facoltà al venditore di indicare, in sede di caricamento dell'offerta, se la stessa prevede l'applicazione di tali corrispettivi.</li></ul>

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE

- 10

Macro tema	Contributi
<b>calcolo della stima della spesa annua</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• condivisa la previsione che i clienti non domestici inseriscano il consumo per fasce, salvo l'utilizzo di profili convenzionali nel caso non lo facciano o nell'ipotesi di indisponibilità di tale dato; richiesta di estensione anche ai clienti domestici;</li><li>• generalmente condiviso l'orientamento di calcolare la spesa connessa alle offerte a prezzo variabile e ai servizi di tutela prendendo a riferimento i valori <i>forward</i> dell'indice/ prezzo assunto a riferimento nell'offerta, per alcuni invece la metodologia <i>forward</i> sarebbe scarsamente oggettiva e verificabile, oltre che onerosa per i venditori;</li><li>• richiesta di incaricare il Gestore di individuare i valori <i>forward</i> degli indici/ prezzi da utilizzare nel calcolo della spesa, evitando di lasciare discrezionalità ai venditori;</li><li>• contrarietà all'utilizzo di un fattore di correzione dei valori <i>forward</i> che tenga conto dello scostamento storico tra detti valori <i>forward</i> e i prezzi effettivamente realizzatisi.</li></ul>



# **ORIENTAMENTI GENERALI**

---



## ORIENTAMENTI GENERALI

- Definizione di linee guida con contenuti minimi adattabili nel tempo in funzione delle esigenze dei clienti e dello sviluppo del mercato;
- Sviluppo per fasi:
  - per garantire ordinato popolamento del Portale e permettere ai clienti di apprendere il funzionamento ;
  - per permettere di approfondire alcune tematiche di dettaglio;
- Adozione di modello *customer oriented* in grado di guidare il cliente e permettere di soddisfare clienti con livelli e capacità di interazioni diverse
- Rilevanza del CTC



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

---

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**

**Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori di Energia  
ARERA**

Tel: 02.655.65.608

Email: [mercati-retail@autorita.energia.it](mailto:mercati-retail@autorita.energia.it)